

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE RUAH60+

1. INFORMACIÓN

RUAH CONSULTORES S.A.S. una sociedad comercial constituida conforme a las leyes de la República de Colombia, identificada con NIT. 901.358.586-1, domiciliada en Bogotá D.C. (en adelante “Ruah60+”).

2. ¿QUÉ ES RUAH60+?

Somos una empresa especializada en servicios de gestión y acompañamiento para el adulto mayor, y formamos una comunidad pensada y diseñada para facilitar las actividades cotidianas de personas mayores de sesenta (60) años, buscando además combatir la brecha existente entre muchos adultos mayores y la tecnología, brindando un acompañamiento continuo en las necesidades de nuestros RuahUsuarios, por medio del ofrecimiento y prestación de diferentes servicios a los cuales podrá accederse por medio de la vinculación a nuestra Comunidad Ruah60+, el pago de la Membresía y las tarifas establecidas para cada uno de los Servicios.

Contamos con un equipo de Gestores que han sido capacitados y cuentan con las habilidades necesarias para poder brindarle un excelente servicio a todos nuestros RuahUsuarios.

Nuestra vocación de servicio, empatía, escucha activa, comunicación asertiva, fluidez verbal, y la proactividad son los principales valores de **Ruah**60+.

3. OBJETO

Los presentes Términos y Condiciones regulan la autorización que Ruah otorga a los RuahUsuarios para que estos accedan a los Canales de Vinculación, se informen sobre los Servicios que conforman la Comunidad Ruah60+ y realicen su contratación de conformidad con sus necesidades personales.

4. DEFINICIONES

En el marco de estos Términos y Condiciones, las definiciones que se establecen más adelante con mayúscula tendrán el significado asignado a dichos términos en la presente sección. Aquellas palabras técnicas que no se encuentren definidas expresamente en estos Términos y Condiciones, o a los que en esta sección no se les haya dado un significado particular, tendrán los significados que les corresponden según la técnica o ciencia respectiva y las demás palabras se entenderán en su sentido natural y obvio, según el uso general de las mismas. Para efectos de estos Términos y Condiciones, se establecen las siguientes definiciones, las cuales podrán ser usadas tanto en singular como en plural:

Canales de Atención: Son los diferentes canales presenciales, digitales y/o telefónicos, por medio de los cuales el RuahUsuario podrá acceder a los Servicios y a la atención suministrada por **Ruah⁶⁰⁺**.

Se entenderá que el RuahUsuario ha sido atendido o ha accedido a los Servicios por medio de un canal presencial cuando ha acudido a las sedes de **Ruah⁶⁰⁺**, o cuando un Gestor de Ruah ha acudido al lugar físico indicado por el RuahUsuario; se entenderá como canal de atención digital la Plataforma; así mismo, se entenderá como canal de atención telefónico la línea telefónica que **Ruah⁶⁰⁺** disponga para tal efecto.

Canales de Vinculación: Son los diferentes canales presenciales, digitales y/o telefónicos, por medio de los cuales una persona natural se vincula como RuahUsuario de **Ruah⁶⁰⁺**.

Se entiende que la vinculación se realizará por canales digitales cuando esta se realice haciendo utilización de la Plataforma; la vinculación se realizará por medio de canales presenciales cuando se acuda a las sedes de **Ruah⁶⁰⁺**, o un Gestor acuda al lugar físico indicado por la persona natural que quiera realizar la vinculación; así mismo, la vinculación se realizará por canales telefónicos, cuando la persona natural se comunique a la línea telefónica dispuesta por Ruah para tales efectos.

Comercio Electrónico: Comprende el envío, transmisión, recepción, almacenamiento de mensajes de datos por vía electrónica. Las dudas que surjan respecto de la eficacia y validez de los mensajes de datos y demás actividades vinculadas al comercio electrónico se interpretarán de conformidad con lo establecido en la Ley 527 de 1999.

Comunidad Ruah⁶⁰⁺: Es una comunidad pensada y diseñada para facilitar las actividades cotidianas de personas mayores de sesenta (60) años, por medio del ofrecimiento y prestación de los Servicios, a la cual accede el RuahUsuario por medio del pago de la Membresía y las tarifas establecidas por **Ruah⁶⁰⁺** para cada uno de los Servicios.

Cookies: Cadenas de texto enviadas virtualmente que son almacenadas por el uso de la Plataforma por **Ruah⁶⁰⁺**, para la consulta de actividades y preferencias de los usuarios.

Cuentas de Usuario: Es el perfil creado por el RuahUsuario o por el Gestor para utilización del RuahUsuario a través de la Plataforma, por medio de la cual podrá acceder a los Servicios y atención de Ruah.

Datos Personales: Es toda la información que permite identificar o hacer identificable a un RuahUsuario.

Gestor: Es la persona designada por **Ruah⁶⁰⁺** para la prestación del servicio contratado por parte del RuahUsuario.

Membresía: Hace referencia a la suscripción anual que el RuahUsuario realizará a la Comunidad Ruah⁶⁰⁺ para poder acceder a la utilización de los Servicios.

Mensaje de Datos: Es la información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, como pudiera ser entre otros, el intercambio electrónico de datos, internet, correo electrónico, telegrama o telefax.

Plataforma: Es el conjunto de recursos tecnológicos que soportan desde el punto de vista técnico la operación de Ruah⁶⁰⁺ en relación con los Canales de Vinculación y Canales de Atención a RuahUsuarios y, control de clientes y prestación de Servicios.

Política de Privacidad: Es la política de tratamiento de datos personales de Ruah⁶⁰⁺ que tiene como finalidad de dar cumplimiento a la normatividad vigente de Datos Personales, de conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2017, el Decreto 1074 de 2015 y demás disposiciones que las modifiquen, adicionen o complementen.

Ruah⁶⁰⁺: Es la sociedad RUAH CONSULTORES S.A.S. quien es el responsable del ofrecimiento y la prestación de los Servicios.

RuahUsuario: Es la persona natural que tiene una relación contractual con Ruah⁶⁰⁺ mediante la aceptación de los presentes Términos y Condiciones, el pago de la Membresía y que podrá acceder a los Servicios ofrecidos por Ruah a través de sus diversos Canales de Atención.

Servicios: Son los servicios que ha diseñado Ruah⁶⁰⁺ para los RuahUsuarios los cuales se clasifican en cuatro módulos y están puestos a disposición de los RuahUsuarios a través de los distintos Canales de Atención y que consisten en:

- 1) Apoyo en la búsqueda de diferentes tecnologías y en el aprendizaje del uso de las mismas.
- 2) Ayuda en las necesidades del día a día.
- 3) Servicios de conductores familiares y transporte.
- 4) Servicios profesionales.

Las condiciones particulares de la prestación y acceso de los servicios particulares podrán consultarse en los Términos y Condiciones Específicos.

Términos y Condiciones: Son los presentes términos y condiciones que regulan la relación entre Ruah⁶⁰⁺ y el RuahUsuario con ocasión del ofrecimiento y prestación de los Servicios.

Términos y Condiciones Específicos: Son los términos y condiciones que regulan la relación entre Ruah⁶⁰⁺ y el RuahUsuario, enfocados en las condiciones específicas de contratación, acceso y prestación de cada uno de los Servicios, los cuales hacen parte integral de los Términos y Condiciones.

5. VINCULACIÓN

Para convertirse en RuahUsuario y acceder a la Membresía de **Ruah⁶⁰⁺**, la persona natural interesada deberá manifestar su aceptación a los Términos y Condiciones, la cual se entenderá expresada de la siguiente forma dependiendo el Canal de Vinculación respectivo:

La manifestación a través del canal digital se entenderá efectuada con la aceptación de los Términos y Condiciones a través de la Plataforma.

La manifestación a través del canal telefónico se entenderá efectuada con la aceptación expresa de los Términos y Condiciones por parte de la persona natural que se desea vincular, de lo cual se conservará soporte magnetofónico.

Se entenderá la aceptación a los Términos y Condiciones a través del canal físico, con la firma, por parte de la persona natural interesada en vincularse, de los formularios dispuestos por **Ruah⁶⁰⁺** para tal efecto.

Al momento de la vinculación el RuahUsuario se obliga con **Ruah⁶⁰⁺** a suministrar información real, veraz, fidedigna y clara, la cual será utilizada para la prestación de los Servicios por parte de **Ruah⁶⁰⁺** a favor del RuahUsuario.

Para acceder a los Servicios el RuahUsuario deberá realizar el pago de una Membresía que se renovará anualmente, a menos que el RuahUsuario manifieste a Ruah su intención de no renovar dicha Membresía con al menos treinta (30) días de antelación. La Membresía le permitirá al RuahUsuario poder contratar los Servicios durante el término de vigencia de esta. Una vez contratada la Membresía por primera vez, o habiéndose renovado la misma de manera expresa o tácita, ésta tendrá duración de un (1) año, término en el cual no se podrá realizar su cancelación y no habrá lugar a la devolución de dinero.

Para ver los Términos y Condiciones Específicos de cada uno de los Servicios, por favor ingresar a www.ruah60mas.co. Los Términos y Condiciones Específicos hacen parte integral de los presentes Términos y Condiciones.

6. SERVICIOS

Ruah⁶⁰⁺, por medio de sus Canales de Atención, pone a disposición del RuahUsuario los Servicios para que los mismos sean contratados de conformidad con las necesidades del RuahUsuario y bajo los presentes Términos y Condiciones y los Términos y Condiciones Específicos. El RuahUsuario deberá realizar el pago de cada uno de los Servicios individualmente contratados de conformidad con las tarifas establecidas por **Ruah⁶⁰⁺** que estarán a disposición del RuahUsuario al momento de la solicitud de cada uno de los Servicios.

Cada vez que el RuahUsuario solicite uno de los Servicios, se entenderá que surge la obligación de **Ruah**⁶⁰⁺ de prestar los Servicios al RuahUsuario y la obligación del RuahUsuario de pagar la tarifa puesta a su disposición por **Ruah**⁶⁰⁺, al momento de la solicitud de cada Servicio.

Los Servicios a los cuales podrá acceder el RuahUsuario se encuentran clasificados en cuatro módulos: 1) Apoyo en la búsqueda de diferentes tecnologías y en el aprendizaje del uso de las mismas; 2) Ayuda en las necesidades del día a día; 3) Servicios de conductores familiares y transporte y 4) Servicios profesionales. Las condiciones y descripciones de cada uno de los Servicios podrán ser consultados por el RuahUsuario en los Términos y Condiciones Especiales de los Servicios, los cuales hacen parte integral de los presentes Términos y Condiciones.

Los Servicios se prestarán de forma personal únicamente a la persona que se ha vinculado como RuahUsuario quien es titular de la Membresía y la misma no podrá transferirse ni cederse a ningún tercero.

7. CUENTA DE USUARIO

La persona que corresponda a RuahUsuario el cual crea un perfil a través de la Plataforma, o a quien un Gestor le crea un perfil vía telefónica, es la única persona autorizada para el acceso a la Plataforma por intermedio de dicho perfil. El RuahUsuario es responsable de mantener la confidencialidad de cualquier contraseña o número de cuenta proporcionado por el RuahUsuario o **Ruah**⁶⁰⁺ para acceder a la Plataforma o a su perfil. Cada RuahUsuario es el único y absoluto responsable de todas las actividades que ocurran bajo su contraseña, cuenta o perfil. **Ruah**⁶⁰⁺ no tiene control sobre la utilización dada a las cuentas y/o perfiles del RuahUsuario y por tanto renuncia a cualquier responsabilidad que pueda derivarse de la misma. En caso de que un RuahUsuario sospeche que un tercero pudiera estar accediendo a la plataforma bajo su cuenta o utilizando su contraseña, deberá notificar a **Ruah**⁶⁰⁺ inmediatamente.

Si el RuahUsuario proporciona su número de teléfono celular, entrega expresamente su consentimiento para que **Ruah**⁶⁰⁺ haga uso del mismo para llamadas, información de los Servicios, envío de mensajes de texto, aplicando en este caso la Política de Privacidad. Si el RuahUsuario proporciona su correo electrónico, por ese hecho entrega expresamente su consentimiento para que **Ruah**⁶⁰⁺ haga uso del mismo para envío de correos electrónicos con información de los Servicios, aplicando en este caso la Política de Privacidad.

Toda información suministrada por el RuahUsuario en la creación de su perfil, la cual hace parte de la Cuenta de Usuario, debe ser verídica y al entregar dicha información el RuahUsuario autoriza a **Ruah**⁶⁰⁺ para validarla por cualquier medio.

Está prohibida la creación de múltiples Cuentas de Usuario asociados a un mismo RuahUsuario. Si un RuahUsuario olvida la contraseña podrá solicitar a través de la Plataforma la actualización de la misma.

En caso de identificarse la creación de múltiples Cuentas de Usuario asociados a un mismo RuahUsuario, **Ruah⁶⁰⁺** podrá bloquear a dichos RuahUsuarios e incluirlos en las listas restrictivas de la Plataforma y/o realizar la cancelación de los Servicios, sin que la cancelación obligue a **Ruah⁶⁰⁺** a devolver el valor de la Membresía o indemnizar al RuahUsuario por no poder tener acceso a los servicios de **Ruah⁶⁰⁺**.

8. RELACIÓN CONTRACTUAL

Cumplido el proceso de vinculación del RuahUsuario a través de cualquiera de los Canales de Vinculación puestos a disposición por **Ruah⁶⁰⁺**, estas dos partes se entenderán vinculadas jurídicamente por los presentes Términos y Condiciones. En caso de que el RuahUsuario no acepte los Términos y Condiciones, no podrá acceder o hacer utilización de los Servicios. **Ruah⁶⁰⁺** podrá modificar en cualquier momento y por cualquier motivo los Términos y Condiciones o poner fin a uno cualquiera de los Servicios.

Ruah⁶⁰⁺ podrá modificar los Términos y Condiciones, así como los Términos y Condiciones Específicos cuando lo considere oportuno; en este evento, las modificaciones serán efectivas una vez **Ruah⁶⁰⁺** haya publicado las Condiciones actualizadas. El uso continuado de los Servicios después de dicha publicación por parte del RuahUsuario constituye su aceptación a la nueva versión de los Términos y Condiciones.

9. NATURALEZA JURÍDICA

Los presentes Términos y Condiciones regulan la relación contractual de carácter comercial existente entre **Ruah⁶⁰⁺** y los RuahUsuarios en lo relativo al pago y uso de la Membresía y el acceso a los Servicios.

10. MANEJO DE INFORMACIÓN

La información recolectada por **Ruah⁶⁰⁺** al momento de la vinculación o de la contratación de los Servicios, es suministrada de forma libre y voluntaria por el RuahUsuario para que esta sea utilizada por **Ruah⁶⁰⁺** de conformidad con las finalidades previstas en la Política de Privacidad de Ruah y en las condiciones allí previstas, lo cual implica su recolección, almacenamiento en las bases de datos de **Ruah⁶⁰⁺** o de terceros, circulación de los mismos dentro de **Ruah⁶⁰⁺**, comunicación a los RuahUsuarios, información comercial, publicitaria y de mercadeo relacionada con la actividad comercial de **Ruah⁶⁰⁺** y la prestación de los Servicios.

El RuahUsuario podrá ejercer su derecho a conocer, actualizar, modificar y suprimir los datos personales existentes en las bases de datos de **Ruah**⁶⁰⁺, de acuerdo con lo establecido en la Política de Privacidad de **Ruah**⁶⁰⁺.

11. DEBERES DE RUAH

En virtud de los presentes Términos y Condiciones **Ruah**⁶⁰⁺ se obliga a:

1. Suministrar información cierta, fidedigna, clara y actualizada respecto de los Servicios;
2. Informar suficientemente sobre los medios habilitados para que los RuahUsuarios realicen el pago de la Membresía y de cada uno de los Servicios contratados;
3. Informar en el momento indicado y con suficiencia los datos de los Gestores que acudirán a la prestación de los Servicios al RuahUsuario;
4. Enviar al correo electrónico o canal de comunicación suministrado por el RuahUsuario el resumen del Servicio y constancia de la transacción;
5. Poner a disposición de los RuahUsuarios los Términos y Condiciones, así como los Términos y Condiciones Específicos de forma actualizada;
6. Utilizar la información únicamente para los fines establecidos en los Términos y Condiciones, los Términos y Condiciones Específicos, así como en la Política de Privacidad de **Ruah**⁶⁰⁺.

12. DEBERES DEL RUAHUSUARIO

Con la aceptación de los presentes Términos y Condiciones el RuahUsuario se obliga a:

1. Suministrar información veraz y fidedigna al momento de crear su Cuenta de Usuario y/o vinculación por medio de cualquiera de los Canales de Vinculación dispuestos por **Ruah**⁶⁰⁺;
2. Abstenerse de transferir a terceros los datos de validación (tales como nombres de usuario y contraseña);
3. Abstenerse de utilizar la Plataforma para realizar actos contrarios a la moral, la ley, el orden público y buenas costumbres en contra de **Ruah**⁶⁰⁺ o de terceros;
4. Pagar oportunamente a **Ruah**⁶⁰⁺ la contraprestación económica por concepto de los Servicios, de conformidad con la tarifa suministrada por **Ruah**⁶⁰⁺;
5. Informar inmediatamente a **Ruah**⁶⁰⁺ en caso de olvido o usurpación de los datos de validación;
6. Abstenerse de realizar conductas atentatorias del funcionamiento de la Plataforma;
7. Abstenerse de suplantar la identidad de otros RuahUsuarios;
8. Abstenerse de descifrar, descompilar o desensamblar cualquier elemento de la Plataforma;
9. Abstenerse de prestar su Cuenta de Usuario, o solicitar un Servicio, para que el mismo sea prestado a un tercero que no sea titular de la Membresía;
10. Conocer los Términos y Condiciones, así como los Términos y Condiciones Específicos.

13. DOMICILIO Y LEGISLACIÓN APLICABLE

Las presentes Condiciones se acogen a la legislación aplicable en el territorio colombiano, su adopción implica el ejercicio de la libre voluntad del RuahUsuario y que la relación que surge se regirá por la ley comercial colombiana.

14. MODIFICACIÓN

Ruah⁶⁰⁺ se reserva el derecho de modificar autónomamente y en cualquier momento en aspectos formales, procedimentales o sustanciales los presentes Términos y Condiciones, así como los Términos y Condiciones Específicos, los cuales serán actualizados y cargados a los medios digitales utilizados por **Ruah**⁶⁰⁺, siendo la última versión publicada la que regulará las relaciones comerciales que se generen al momento de realizarse la transacción. Así mismo, cuenta con plena autonomía para modificar los usos de los Canales de Vinculación, y los términos y condiciones específicos de cada uno de los Servicios.

15. ACEPTACIÓN TOTAL DE LOS TÉRMINOS

El RuahUsuario manifiesta expresamente que tiene la capacidad legal para acceder a los Servicios ofrecidos por **Ruah**⁶⁰⁺ y para celebrar las transacciones comerciales que por la contratación de los Servicios puedan ocasionarse. Así mismo, manifiesta haber suministrado información real, veraz y fidedigna; por lo tanto, de manera expresa e inequívoca declara que conoce, entiende y acepta la totalidad de las situaciones reguladas en los presentes Términos y Condiciones, así como en los Términos y Condiciones Específicos, los cuales hacen parte integral de los Términos y Condiciones.

Todos los actos relacionados con la vinculación y la contratación de los Servicios por parte del RuahUsuario, así como las obligaciones que adquiere este y **Ruah**⁶⁰⁺ se regirán por las normas vigentes en Colombia y en particular por las normas en materia de Comercio Electrónico; de acuerdo con lo establecido en la Ley 527 de 1999, se entenderá que la aceptación de los presentes Términos y Condiciones, así como en los Términos y Condiciones Específicos, y la correspondiente contratación de los Servicios son válidas y obligatorias para las partes; las ofertas y aceptaciones podrán expresarse por medio de mensajes de datos, y los mensajes de datos serán plenamente válidos y con fuerza obligatoria.