

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES ESPECIALES DE RUAH60+**

Los Términos y Condiciones Específicos para cada uno de los Servicios deberán entenderse como parte integral de los Términos y Condiciones de Ruah60+ disponibles en la Plataforma.

Las definiciones previstas en los Términos y Condiciones de Ruah<sup>60+</sup>, que se expresan con mayúscula inicial, tendrán el mismo significado en los presentes Términos y Condiciones Específicos.

Para todos los efectos el RuahUsuario es la persona natural que tiene una relación contractual con **Ruah<sup>60+</sup>** que podrá acceder a los Servicios a través de los diversos Canales de Atención, Gestor será la persona designada por **Ruah<sup>60+</sup>** para la prestación del servicio contratado por parte del RuahUsuario.

Los Servicios que ha diseñado **Ruah<sup>60+</sup>** para los RuahUsuarios 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.

Al momento de la contratación de cada uno de los Servicios Ruah le informará a los RuahUsuarios la tarifa que se encuentre vigente y que se le cobrará por los mismos.

### **1. APOYO EN LA BÚSQUEDA DE DIFERENTES TECNOLOGÍAS Y EN EL APRENDIZAJE DEL USO DE LAS MISMAS.**

El RuahUsuario podrá contar con el apoyo en la búsqueda, selección y compra de tecnología de uso doméstico que llegue a necesitar.

Mediante los Servicios ofrecidos en este módulo también prestamos acompañamiento en el aprendizaje y el uso de cualquier aplicación ya sea del manejo del computador, celular, y otros equipos electrónicos de uso doméstico. No se entienden incluidos dentro de los

equipos electrónicos sobre los cuales se prestarán los Servicios, aquellos electrodomésticos tales como lavadoras, secadoras, neveras, y similares.

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	CONDICIONES
<p><b>1.1. Asesoría en compras</b></p>	<p>1. Acompañamos a los RuahUsuarios a identificar las necesidades para la compra de elementos de tecnología para uso doméstico.</p> <p>2. Una vez definidas las necesidades, le presentamos a los RuahUsuarios diferentes alternativas en donde evaluamos siempre el costo beneficio para ellos.</p> <p>3. Este servicio inicia en la evaluación de las necesidades y termina en el acompañamiento en el pago de la compra a realizar ya sea virtual o presencial.</p>	<p>1. Destinamos un máximo de tres (3) horas a este Servicio, en este tiempo sabemos que lograremos tener los resultados esperados.</p> <p>2. En el evento en que el término establecido haya concluido, y que se requiera de un término superior para la conclusión del Servicio prestado, se facturará el término adicional previa autorización del RuahUsuario de manera proporcional al tiempo realmente invertido en la prestación del Servicio.</p> <p>3. Ruah<sup>60+</sup> por medio del presente Servicio brinda únicamente una guía al RuahUsuario en función de las necesidades que este le ha indicado al Gestor, por tanto, Ruah<sup>60+</sup> no garantiza el nivel de satisfacción del RuahUsuario respecto del equipo tecnológico adquirido, puesto que la decisión de compra dependerá exclusivamente del RuahUsuario.</p> <p>4. Ruah<sup>60+</sup> no es distribuidor ni comercializador de ningún equipo tecnológico, por lo cual no le será oponible ni aplicable lo correspondiente a la garantía</p>

		<p>del producto o los fallos que el mismo pueda presentar.</p> <p>5. El RuahUsuario reconoce que Ruah<sup>60+</sup> actúa únicamente como asesor para la compra del equipo tecnológico y que no tiene relación contractual ni de ningún tipo con los establecimientos de comercio que realicen la venta de los productos.</p>
<p><b>1.2. Configuración e instalación de equipos</b></p>	<p>1. Instalamos y configuramos sus equipos nuevos o usados según las preferencias de los RuahUsuarios. Verificamos sus necesidades e instalamos y configuramos a la medida de los RuahUsuarios.</p> <p>2. En este servicio se incluye asesoría y acompañamiento en la instalación de software requerido como Microsoft Office, antivirus, y cualquier otro software utilizado en equipos de uso doméstico.</p>	<p>1. Destinamos un máximo de dos (2) horas a este Servicio, en este tiempo sabemos que lograremos tener los resultados esperados.</p> <p>2. En el evento en que el término establecido haya concluido, y que se requiera de un término superior para la conclusión del Servicio prestado, se facturará el término adicional previa autorización del RuahUsuario de manera proporcional al tiempo realmente invertido en la prestación del Servicio.</p> <p>3. Ruah<sup>60+</sup> no es responsable de los daños que puedan ocasionarse a los equipos por fallas en las aplicaciones o programas instalados en el mismo.</p> <p>4. Ruah<sup>60+</sup> no es responsable de las fallas tecnológicas que presenten los equipos derivados de la indebida utilización de los</p>

		<p>mismos por parte de RuahUsuario o de terceros.</p> <p>5. El RuahUsuario deberá brindarle a Ruah<sup>60+</sup> la información necesaria, completa y veraz para la adecuada prestación del Servicio.</p> <p>6. En el evento en que en el transcurso de un (1) mes posterior a la prestación del Servicio, se presente una desconfiguración en el equipo, o un error en la instalación realizada por parte del Gestor, Ruah<sup>60+</sup> verificará que la misma no se haya presentado por un mal uso por parte del RuahUsuario o de terceros y procederá a realizar nuevamente la configuración y/o instalación sin costo adicional. En el evento en que la falla se presente por una mala utilización el Servicio se cobrará de conformidad con las tarifas señaladas por Ruah<sup>60+</sup>.</p> <p>7. Ruah<sup>60+</sup> no es responsable de los daños ocasionados en los equipos por las fallas de sistema que sean intrínsecos de las configuraciones o instalaciones de los software requeridos.</p> <p>8. Para la prestación del Servicio, el RuahUsuario se obliga a que el equipo</p>
--	--	---

		<p>tecnológico se encuentre en perfecto estado y que cuente con todas las condiciones técnicas necesarias para realizar la configuración o instalación requerida, como por ejemplo conexión a internet, datos, carga, entre otros. En el evento en que se inicie la prestación del Servicio y se verifique que no se cuenta con las condiciones técnicas requeridas el Servicio se cobrará al RuahUsuario.</p>
<p><b>1.3. Capacitación de uso, acompañamiento, aprendizaje y actualizaciones.</b></p>	<p>1. La tecnología cambia todos los días, avanza a pasos agigantados y queremos ser parte de esos cambios junto con nuestros RuahUsuarios para brindarles el acompañamiento que necesiten en el uso de computadores, tabletas, celulares y todo equipo de tecnología de uso doméstico.</p> <p>2. Queremos hacer equipo con nuestros RuahUsuarios y disfrutar las ventajas de las nuevas tecnologías en comunicaciones mediante plataformas como Zoom, Meeting, Microsoft Teams, entre otros.</p>	<p>1. Destinamos un máximo de cincuenta (50) minutos a este Servicio.</p> <p>2. En el evento en que el término establecido haya concluido, y que se requiera de un término superior para la conclusión del Servicio prestado, se facturará el término adicional previa autorización del RuahUsuario de manera proporcional al tiempo realmente invertido en la prestación del Servicio.</p> <p>3. Ruah<sup>60+</sup> no es responsable de las fallas tecnológicas que presenten los equipos derivados de la indebida utilización de los mismos por parte de RuahUsuario o de terceros.</p> <p>4. Para la prestación del Servicio, el RuahUsuario se obliga a contar con todas</p>

		<p>las condiciones técnicas necesarias para recibir la capacitación requerida, como por ejemplo conexión a internet, datos, carga, entre otros. En el evento en que se inicie la prestación del Servicio y se verifique que no se cuenta con las condiciones técnicas requeridas el Servicio se cobrará al RuahUsuario.</p> <p>5. En el evento en que el RuahUsuario dentro de la semana siguiente a la prestación del Servicio requiera nuevamente una capacitación sobre el mismo tema contratado con anterioridad, Ruah<sup>60+</sup> brindará la capacitación de manera virtual o telefónica sin costo adicional; en caso de que el RuahUsuario requiera que la capacitación se realice de manera presencial el Servicio se cobrará de conformidad con las tarifas establecidas por Ruah<sup>60+</sup>.</p>
--	--	---

## 2. AYUDA A LAS NECESIDADES DEL DÍA A DÍA.

El RuahUsuario podrá encontrar una oferta de Servicios prestados por **Ruah<sup>60+</sup>** para suplir sus necesidades del día a día, estos servicios incluyen las búsquedas, compras y pagos por internet.

También ayudamos con la gestión de pagos, inscripciones y reclamaciones que se necesiten de forma presencial, y adicionalmente contarán con el servicio de Asistente Virtual, el cual podrán programar llamadas diarias de acompañamiento y recordatorios.

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	CONDICIONES
<p><b>2.1. Ayuda online</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizamos todo tipo de búsqueda, compras y pagos por internet en entidades públicas o privadas.</li> <li>2. Los pagos los podremos hacer directamente o acompañando al RuahUsuario a realizar el pago.</li> <li>3. En el evento en que el RuahUsuario requiera que el pago se realice directamente por parte de Ruah<sup>60+</sup>, el valor de la compra o pago por internet deberá ser pagado por anticipado por parte del RuahUsuario a Ruah<sup>60+</sup>, el valor de la prestación del Servicio se cobrará al RuahUsuario una vez el mismo se haya prestado.</li> <li>4. En el evento en que el RuahUsuario requiera el acompañamiento para realizar el pago, se cobrará por parte de Ruah<sup>60+</sup> únicamente el valor del Servicio.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Destinamos un máximo de cuarenta (40) minutos a este Servicio.</li> <li>2. En el evento en que el término establecido haya concluido, y que se requiera de un término superior para la conclusión del Servicio prestado, se facturará el término adicional previa autorización del RuahUsuario de manera proporcional al tiempo realmente invertido en la prestación del Servicio.</li> <li>3. Ruah<sup>60+</sup> no tendrá acceso a la información de las cuentas bancarias de los RuahUsuarios.</li> <li>4. El RuahUsuario deberá brindarle a Ruah<sup>60+</sup> y a su Gestor la información necesaria, completa y veraz para la adecuada prestación del Servicio. Esto incluye la entrega de la documentación requerida para la prestación del Servicio.</li> <li>5. Ruah<sup>60+</sup> por medio del presente Servicio brinda únicamente una guía al RuahUsuario en función de las necesidades que este le ha indicado al Gestor, por tanto, Ruah<sup>60+</sup> no garantiza el nivel de satisfacción del RuahUsuario respecto de las búsquedas realizadas, puesto que la</li> </ol>

		<p>decisión de compra dependerá exclusivamente del RuahUsuario.</p> <p>6. Ruah<sup>60+</sup> no es distribuidor ni comercializador de ningún producto, por lo cual no le será oponible ni aplicable lo correspondiente a la garantía del producto o los fallos que el mismo pueda presentar.</p> <p>7. El RuahUsuario reconoce que Ruah<sup>60+</sup> actúa únicamente como asesor para la búsqueda, compras y pagos por internet, y que no tiene relación contractual ni de ningún tipo con los establecimientos de comercio.</p>
<p><b>2.2. Gestión de trámites</b></p>	<p>1. Realizamos diligencias de todo tipo en cualquier entidad que pueda requerir autorización a un tercero para llevarla a cabo.</p> <p>2. Entre las diferentes diligencias que podemos hacer en representación de nuestros RuahUsuarios se encuentran pagos, inscripciones, reclamaciones y radicaciones ante entidades financieras, servicios públicos, entidades de salud y entidades distritales o nacionales.</p> <p>3. Este Servicio incluye la averiguación de los documentos requeridos para adelantar</p>	<p>1. El tiempo de dedicación del Gestor se establece por hora.</p> <p>2. Destinamos un máximo de una (1) hora a este Servicio.</p> <p>3. En el evento en que el término establecido haya concluido, y que se requiera de un término superior para la conclusión del Servicio prestado, se facturará el término adicional previa autorización del RuahUsuario de manera proporcional al tiempo realmente invertido en la prestación del Servicio.</p>



	<p>los trámites requeridos por el RuahUsuario ante la entidad correspondiente.</p> <p>4. El tiempo invertido en la averiguación de los documentos necesarios para adelantar los trámites será contabilizado para la facturación del Servicio.</p>	<p>4. El Gestor debe recibir del RuahUsuario la documentación necesaria o entrega de dinero en efectivo y relacionarla en un formato que firmarán las dos partes.</p> <p>5. Ruah<sup>60+</sup> por medio del presente Servicio brinda únicamente una colaboración y/o apoyo operativo en la radicación de los documentos necesarios para el trámite requerido por el RuahUsuario, por tanto, Ruah<sup>60+</sup> no es responsable en cuanto al resultado del trámite.</p> <p>6. Ruah<sup>60+</sup> no tiene relación alguna con las entidades ante las cuales se realice la gestión del trámite; de igual manera, Ruah<sup>60+</sup> no garantiza la respuesta del trámite en favor del RuahUsuario.</p> <p>7. Ruah<sup>60+</sup> no es responsable por los errores derivados de la falta de información clara y completa por parte de la entidad ante la cual se realizará la gestión del trámite.</p>
<p><b>2.3. Asistente virtual</b></p>	<p>1. Ayudamos a nuestros clientes por medio de llamadas a recordar actividades diarias, eventos, cumpleaños entre otros recordatorios.</p>	<p>1. Destinamos un máximo de veinte (20) minutos a este servicio.</p> <p>2. En el evento en que el término establecido haya concluido, y que se requiera de un término superior para la</p>

	<p>2. Buscamos cambiar la percepción de soledad de nuestros RuahUsuarios, dándonos la oportunidad de compartir en su día a día al pertenecer a la comunidad <b>Ruah<sup>60+</sup></b>.</p>	<p>conclusión del Servicio prestado, se facturará el término adicional previa autorización del RuahUsuario de manera proporcional al tiempo realmente invertido en la prestación del Servicio.</p>
--	--	--

### 3. SERVICIOS DE CONDUCTORES FAMILIARES Y TRANSPORTES.

En este módulo el RuahUsuario podrá solicitar un conductor familiar las veces que no desee manejar, igualmente tendrá la posibilidad de requerir el servicio de transporte que podrá recogerlo en el punto de partida que el RuahUsuario solicite.

Los Servicios contenidos en este módulo no se prestarán directamente por personal vinculado a Ruah<sup>60+</sup>; Ruah<sup>60+</sup> actuará como intermediario en el contacto entre el Gestor y el RuahUsuario garantizando en todo caso la calidad de la prestación de los Servicios.

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	CONDICIONES
<p><b>3.1. Conductor familiar</b></p>	<p>1. Sabemos que no hay nada más cómodo que poder contar con el servicio de conductor familiar. Por medio de este Servicio los RuahUsuarios podrán realizar desplazamientos en su vehículo sin tener que manejar.</p> <p>2. Contamos con conductores especializados que se encargarán de llevar al RuahUsuario hasta su destino.</p> <p>3. Con este Servicio el RuahUsuario no tendrá que preocuparse por buscar</p>	<p>1. Este servicio se presta por horas.</p> <p>2. El tiempo mínimo de duración del Servicio es de dos (2) horas.</p> <p>3. En el evento en que el término establecido haya concluido, y que se requiera de un término superior para la conclusión del Servicio prestado, se facturará el término adicional previa autorización del RuahUsuario.</p> <p>4. El RuahUsuario se compromete a que el vehículo debe estar funcionando</p>

	<p>parqueadero o por tener que manejar en el tráfico de la ciudad.</p> <p>4. El Servicio no incluye el costo que pueda derivarse por concepto de gasolina, peajes o parqueadero; el valor del Servicio incluye únicamente el servicio de conductor familiar.</p>	<p>correctamente para el desplazamiento requerido.</p> <p>5. En el evento en que durante la prestación del Servicio el vehículo sufra alguna falla derivada de la falta de mantenimiento del mismo, o en el evento en el vehículo se vare o se pinche, <b>Ruah</b><sup>60+</sup> no será responsable del pago de la revisión y/o mantenimiento en el taller, el costo de la grúa, entre otros relacionados.</p> <p>6. El vehículo del RuahUsuario no debe tener restricción de movilidad para el día en el cual se prestará el Servicio. En el evento en que el vehículo no pueda transitar por tener por ejemplo pico y placa, y el Gestor se haya dirigido hacia el punto de encuentro con el RuahUsuario, el Servicio será facturado.</p>
<p><b>3.2. Servicio de transporte</b></p>	<p>1. Prestamos el Servicio de transporte especial mediante el arriendo de vehículos con conductor.</p> <p>2. Conociendo las necesidades de nuestros RuahUsuarios, los vehículos y sus conductores cumplen con altos estándares de calidad, servicio al cliente, presentación y actitud de servicio.</p>	<p>1. Este servicio se presta por horas.</p> <p>2. El tiempo mínimo de duración del Servicio es de una (1) hora.</p> <p>3. En el evento en que el término establecido haya concluido, y que se requiera de un término superior para la conclusión del Servicio prestado, se facturará el término adicional previa</p>

	<p>3. El Servicio no incluye el costo que pueda generarse por concepto de parqueadero o peajes; el valor del Servicio incluye el arriendo del vehículo con conductor, así como la gasolina que se requiera para la prestación del Servicio.</p>	<p>autorización del RuahUsuario de manera proporcional al tiempo realmente invertido en la prestación del Servicio.</p>
<p><b>3.3. Servicio de transporte con acompañante</b></p>	<p>1. Prestamos el servicio de transporte especial mediante el arriendo de vehículos con conductor y un acompañante que podrá estar en todo momento con el RuahUsuario en las actividades que requiera, tales como citas médicas y actividades en donde sea necesaria la presencia personal del RuahUsuario y este prefiera ir acompañado.</p> <p>2. Conociendo las necesidades de nuestros RuahUsuarios, los vehículos, sus conductores y acompañantes, cumplen con altos estándares de calidad, servicio al cliente, presentación y actitud de servicio.</p> <p>3. El Servicio no incluye el costo que pueda generarse por concepto de parqueadero o peajes; el valor del Servicio incluye el arriendo del vehículo con conductor y acompañante, así como la gasolina que se requiera para la prestación del Servicio.</p>	<p>1. Este servicio se presta por horas.</p> <p>2. El tiempo mínimo de duración del Servicio es de una (1) hora.</p> <p>3. En el evento en que el término establecido haya concluido, y que se requiera de un término superior para la conclusión del Servicio prestado, se facturará el término adicional previa autorización del RuahUsuario de manera proporcional al tiempo realmente invertido en la prestación del Servicio.</p>

#### 4. SERVICIOS PROFESIONALES.

En este módulo el RuahUsuario encontrará Servicios en los cuales podrá contar con personal de mantenimiento, plomeros, electricistas, pintores, para cualquier necesidad que tenga en el hogar. También dentro de este módulo, el RuahUsuario podrá contratar el servicio de enfermeras a domicilio.

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	CONDICIONES
<b>4.1. Servicio de Mantenimientos.</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Proveemos a los RuahUsuarios de personal especializado para diferentes actividades de mantenimiento en el hogar.</li><li>2. Con nuestro servicio de profesionales expertos en mantenimiento usted podrá contar con plomeros, electricistas, pintores entre otros.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Este servicio se presta por horas.</li><li>2. En el evento en que el término establecido haya concluido, y que se requiera de un término superior para la conclusión del Servicio prestado, se facturará el término adicional previa autorización del RuahUsuario de manera proporcional al tiempo realmente invertido en la prestación del Servicio.</li><li>3. En este Servicio no se incluye el valor de los materiales requeridos para la actividad de mantenimiento.</li><li>4. El RuahUsuario deberá brindarle a Ruah<sup>60+</sup> y a su Gestor la información necesaria, completa y veraz para la adecuada prestación del Servicio.</li><li>5. Al finalizar la prestación del Servicio se levantará por parte del Gestor un acta de entrega y recomendaciones para el RuahUsuario con el fin de dejar constancia</li></ol>

		<p>respecto del Servicio prestado y las indicaciones a seguir con posterioridad al mismo.</p> <p>6. En el evento en que con posterioridad a la prestación del Servicio se presente algún inconveniente con el mantenimiento realizado, y el RuahUsuario lo ponga en conocimiento de Ruah<sup>60+</sup>, el Gestor contrastará con el acta de entrega y recomendaciones dadas al RuahUsuario. Si la falla y/o inconveniente se ha presentado por causas diferentes a la mala utilización o intervención del RuahUsuario, el Gestor prestará el Servicio sin un costo adicional. En el evento en que se evidencie que la falla y/o inconveniente se presentó por no haber seguido las indicaciones dadas por el Gestor en el acta de entrega y recomendaciones, el Servicio se cobrará nuevamente al RuahUsuario.</p> <p>7. En caso de que al momento de la prestación del Servicio el Gestor evidencie que el servicio requerido por el RuahUsuario es mayor al indicado, y que por esta razón excede de sus capacidades, se indicará al RuahUsuario dicha situación; en este evento se realizará una cotización de la reparación y/o mantenimiento que deberá realizarse y se comunicará al</p>
--	--	---

		RuahUsuario que este Servicio se prestaría por un tercero aliado a Ruah <sup>60+</sup> y se someterá a aprobación del RuahUsuario para llevar a cabo el mantenimiento requerido.
--	--	--

Ruah<sup>60+</sup> se reserva el derecho de modificar autónomamente y en cualquier momento en aspectos formales, procedimentales o sustanciales los presentes Términos y Condiciones Específicos, así como de excluir Servicios prestados u ofertar nuevos Servicios. Las modificaciones serán actualizadas y cargados a los medios digitales utilizados por **Ruah<sup>60+</sup>**, 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.