



## TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE USO PARA PICAP RENT

**POR FAVOR LEA ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DETENIDAMENTE ANTES DE REGISTRARSE EN LA APLICACIÓN MÓVIL Y/O SITIO WEB DE PICAP RENT.**

### 1. Definiciones

Para efectos de los presentes Términos y Condiciones, se establecen las siguientes definiciones:

- 1.1. **Aplicación Móvil:** Programa informático disponible en App Store y Google Play Store, identificado bajo la marca “Picap Rent”, destinado a ser ejecutado en teléfonos inteligentes, tabletas u otros dispositivos móviles.
- 1.2. **B2B:** Siglas en inglés, de un tipo de comercio electrónico, que significan “Business to Business” y en español traducen “Empresa – Empresa”.
- 1.3. **B2C:** Siglas en inglés, de un tipo de comercio electrónico, que significan “Business to Consumer” y en español traducen “Empresa – Consumidor”.
- 1.4. **C2C:** Siglas en inglés, de un tipo de comercio electrónico, que significan “Consumer to Consumer” y en español traducen “Consumidor – Consumidor”.
- 1.5. **Comercio Electrónico:** Consiste en la realización de actos, negocios u operaciones mercantiles concertados a través del intercambio de mensajes de datos telemáticamente cursados entre proveedores y consumidores para la comercialización de bienes y servicios.
- 1.6. **Picap Rent:** Es la marca de la Aplicación Móvil a través de la cual se comercializan los servicios de alquiler de vehículos, motos y carros, con y sin conductor.
- 1.7. **Pica\$h:** Herramienta transversal a la Aplicación Móvil de Picap Rent. A través de esta herramienta los Usuarios pueden comprar productos, realizar pagos a través de códigos QR en diferentes establecimientos de comercio aliados; cobrar, solicitar y enviar saldo a otros Usuarios dentro de la Aplicación Móvil, usando los productos financieros asociados o por medio del Saldo Disponible dentro de Pica\$h. Consulta los Términos y Condiciones particulares de Pica\$h [aquí](#).
- 1.8. **Portal de Contacto:** Plataforma digital o electrónica que funciona a través de la Aplicación Móvil y Sitio Web en la que personas naturales y jurídicas pueden ofrecer y comercializar sus servicios y, a su vez, los consumidores pueden contactarlos por ese mismo mecanismo.
- 1.9. **Saldo Disponible:** El monto de dinero que aparece en Pica\$h y que puede ser usado por los Usuarios para adquirir servicios dentro de la Aplicación Móvil.
- 1.10. **Sitio Web:** <http://www.picap.app>.
- 1.11. **Usuario/Usuarios:** En general, todo Usuario Consumidor y Usuario Prestador registrado en el Portal de Contacto.
- 1.12. **Usuario Consumidor/Usuarios Consumidores:** Toda persona natural o jurídica registrada en el Portal de Contacto que, como destinatario final, adquiera y disfrute un servicio para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica.
- 1.13. **Usuario Prestador/Usuarios Prestadores:** Toda persona natural o jurídica registrada en el Portal de Contacto que, de manera directa o indirectamente, suministre servicios, a cambio de una remuneración, a un Usuario Consumidor.



## **2. Sujeción a los Términos y Condiciones**

El registro, acceso y uso de la Aplicación Móvil y/o Sitio Web, propiedad de PORTALES DE CONTACTO LATAM, S.A. (en adelante, "La Empresa"), se registrará por los presentes Términos y Condiciones Generales de Uso y los Términos y Condiciones particulares de Uso dispuestos por La Empresa, sus filiales o subsidiarias, para la Aplicación Móvil.

El registro exitoso en la Aplicación Móvil y/o Sitio Web le atribuye a la persona la condición de Usuario e implica la aceptación expresa, plena y sin reserva de todas las disposiciones contenidas en los términos y condiciones que se encuentren vigentes en el momento mismo en que el Usuario acceda y use la Aplicación Móvil y/o Sitio Web.

Los presentes Términos y Condiciones Generales de Uso sustituyen expresamente los contratos o acuerdos celebrados previamente con cualquier Usuario.

## **3. Alcance del servicio de La Empresa**

Los Usuarios reconocen y aceptan que La Empresa es un intermediario que les ofrece el acceso y uso del Portal de Contacto, a través de la Aplicación Móvil y/o Sitio Web, para que puedan interactuar entre sí y llevar a cabo operaciones B2B, B2C y C2C. Por lo tanto, queda claro y así lo reconocen y aceptan los Usuarios que La Empresa no presta de forma directa ni indirecta los servicios ofrecidos por el Usuario Prestador al Usuario Consumidor.

El servicio de La Empresa se limita única y exclusivamente a otorgarle a los Usuarios el acceso y uso de la Aplicación Móvil y/o Sitio Web, con el fin de que los Usuarios puedan conectarse entre sí para celebrar los negocios jurídicos lícitos que deseen por medio de la Aplicación Móvil y/o Sitio Web. Así las cosas, La Empresa es responsable únicamente por el funcionamiento de la Aplicación Móvil y/o Sitio Web de acuerdo con lo establecido en los presentes Términos y Condiciones Generales de Uso.

## **4. Exclusión de relación laboral entre La Empresa y los Usuarios Prestadores**

Dada la absoluta ausencia de los elementos esenciales de una relación laboral, de conformidad con lo establecido en la legislación colombiana, y que el Usuario Prestador tiene total autonomía e independencia para acceder a la Aplicación Móvil y usarlas en cualquier momento y a cualquier hora para prestarle sus servicios a los Usuarios Consumidores, queda claro que entre La Empresa y el Usuario Prestador no existe ningún tipo de relación laboral ni de agencia comercial.

La naturaleza de la relación contractual entre La Empresa y el Usuario es netamente comercial y está basada en el principio de la autonomía de la voluntad privada.

## **5. Principio de la autonomía de la voluntad de las Partes**

Con la aceptación de los presentes Términos y Condiciones Generales de Uso y en virtud del principio de la autonomía de la voluntad, el Usuario está celebrando legalmente un contrato vinculante con La Empresa y, por ende, este es ley para las Partes, por tal razón, no puede ser invalidado sino por consentimiento mutuo o causas legales.



## 6. Licencia de Acceso y Uso

Sujeto al cumplimiento de los presentes Términos y Condiciones Generales de Uso, La Empresa le otorga una licencia limitada, no exclusiva, no sublicenciable, revocable, no transferible para el acceso y uso de la Aplicación Móvil y/o Sitio Web desde cualquier dispositivo.

La Empresa, sus filiales y subsidiarias, se reservan cualquier derecho que no haya sido expresamente otorgado en los presentes Términos y Condiciones General de Uso.

## 7. Condiciones de Acceso y Uso

Para que una persona pueda usar la Aplicación Móvil y/o Sitio Web deberá completar exitosamente el proceso de registro.

El acceso y uso de la Aplicación Móvil y/o Sitio Web está permitido únicamente para personas mayores de dieciocho (18) años, por lo tanto, el Usuario no podrá autorizar a terceros a utilizar su cuenta ni permitir a personas menores de dieciocho (18) años el acceso o uso de la Aplicación Móvil y/o Sitio Web a través de su cuenta, so pena de ser expulsado.

La Empresa no será responsable en caso de que el Usuario no disponga de un dispositivo compatible o haya descargado una versión de la Aplicación Móvil incompatible con su dispositivo.

## 8. Prohibiciones generales a los Usuarios

Se prohíbe a los Usuarios:

- 8.1** Hacer un uso no autorizado o fraudulento de la Aplicación Móvil y/o Sitio Web.
- 8.2** Intercambiar, entregar o solicitar datos de contacto con el fin de evitar el pago de las tarifas/comisiones establecidas en la Aplicación Móvil y/o Sitio Web.
- 8.3** Acceder o intentar acceder a recursos restringidos de la Aplicación Móvil y/o Sitio Web.
- 8.4** Utilizar la Aplicación Móvil y/o Sitio Web con fines o efectos ilícitos, ilegales, contrarios a lo establecido en los presentes Términos y Condiciones, lesivos de los derechos e intereses de terceros, o que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar o sobrecargar o impedir la normal utilización o disfrute de la Aplicación Móvil y/o Sitio Web.
- 8.5** Provocar daños en la Aplicación Móvil y/o Sitio Web o en los sistemas de sus proveedores o de terceros.
- 8.6** Introducir o difundir virus informáticos o cualesquiera otros sistemas físicos o lógicos que sean susceptibles de provocar daños en los sistemas de La Empresa, de sus proveedores o de terceros.
- 8.7** Intentar acceder, utilizar y/o manipular los datos de La Empresa, terceros proveedores y otros usuarios.
- 8.8** Reproducir, copiar, distribuir, transformar o modificar la Aplicación Móvil y/o Sitio Web, permitir el acceso a terceros a través de cualquier modalidad de comunicación pública, a menos que se cuente con la autorización del titular de los correspondientes derechos o ello esté legalmente permitido.
- 8.9** Obtener o intentar obtener los contenidos empleando para ello medios o procedimientos distintos de los que, según los casos, se hayan puesto a su disposición a este efecto.



## 9. Faltas

El Usuario que cometa cualquiera de las faltas leves y/o graves que se establecen a continuación será objeto de las sanciones que se señalen para cada tipo de falta.

### 9.1. Faltas leves

- 9.1.1. Cobrar dos o más veces el mismo servicio a través de diferentes medios de pago.
- 9.1.2. Realizar cobros adicionales a los acordados con el Usuario Consumidor a través de la Aplicación Móvil.
- 9.1.3. No realizar el servicio, después de haber aceptado hacerlo a través de la Aplicación Móvil, por causas atribuibles al Usuario Prestador como falta de gasolina y navegación.
- 9.1.4. Modificar la ubicación donde se finaliza el servicio para obtener una mayor retribución (Fake GPS<sup>1</sup>).
- 9.1.5. No realizar la devolución del vehículo a la empresa arrendataria cuando el Usuario Consumidor solicite servicio de alquiler del vehículo sin conductor.
- 9.1.6. Cobrar el valor del servicio en Tarjeta de Crédito o Pica\$h y no realizarlo.
- 9.1.7. No prestar el servicio por no aceptar el método de pago (Tarjeta de Crédito, Pica\$h, efectivo).
- 9.1.8. Prestar el servicio con un vehículo diferente al que tiene registrado en la Aplicación Móvil.
- 9.1.9. Hablar por celular sin manos libres mientras presta el servicio.
- 9.1.10. No portar los documentos actualizados del vehículo. (Tarjeta de propiedad, Licencia de conducción, Seguro obligatorio de accidentes de tránsito Soat y Certificado de revisión técnico mecánica).
- 9.1.11. Preguntar el lugar de destino y negarse a prestar el servicio.
- 9.1.12. No manejar un vocabulario adecuado con el agente de servicio al cliente.
- 9.1.13. No devolver al Usuario Consumidor el dinero que sobre de lo que haya pagado por el valor final del servicio, cuando el medio de pago sea en efectivo.
- 9.1.14. Solicitar al usuario consumidor cancelar el servicio para no prestarlo.
- 9.1.15. No pagar el valor del servicio al Usuario Prestador.
- 9.1.16. Cancelar los servicios en la Aplicación Móvil para evitar pagar la comisión.
- 9.1.17. Solicitar al Usuario Consumidor cancelar el servicio y si realizarlo, para generar Bonificación por cancelación del servicio.
- 9.1.18. Cancelar servicios de forma reiterada.
- 9.1.19. Cancelar el servicio con el usuario a bordo para cobrar una tarifa más cara.
- 9.1.20. Finalizar el servicio para pagar la comisión sobre la tarifa mínima.
- 9.1.21. No cumplir con los protocolos de bioseguridad.
- 9.1.22. No finalizar el servicio en la Aplicación Móvil cuando se encuentre en el lugar de destino del Usuario Consumidor.
- 9.1.23. Negarse a prestar el SOAT al Usuario Consumidor en caso de accidente.
- 9.1.24. No cumplir con las normas básicas de seguridad establecidas en la Resolución 23385 de 2020 del Ministerio de Transporte que reglamenta el uso del casco protector para los conductores y acompañantes, y las normas que lo modifiquen, aclaren o sustituyan.

---

<sup>1</sup> Fake GPS hace referencia a usar cualquier tipo de aplicación para cambiar la ubicación del móvil, manipulando los datos del GPS para generar una localización falsa.



## 9.2. Faltas Graves

- 9.2.1. Utilizar información personal de los usuarios para crear cualquier tipo de grupo (Facebook -WhatsApp) sin o con autorización.
- 9.2.2. Registrar cualquier documento en la Aplicación Móvil que no corresponda con ese usuario.
- 9.2.3. Prestar sus documentos para activar otra cuenta.
- 9.2.4. Crear una cuenta nueva cuando se haya cancelado anteriormente la cuenta de ese Usuario.
- 9.2.5. Realizar recargas de saldo, compras, o cualquier transacción a través de Tarjetas de Crédito que hayan sido hurtadas a terceros.
- 9.2.6. Registrar en la Aplicación Móvil documentos o suministrar datos que se encuentren alterados o falsificados.
- 9.2.7. Prestar o alquilar su cuenta personal a otra persona o utilizar simultáneamente la cuenta de otro Usuario Prestador.
- 9.2.8. Disociar y agrupar personas en redes sociales en contra de la Aplicación Móvil.
- 9.2.9. Realizar fraude con recargas en Pica\$h.
- 9.2.10. Conducir en estado de embriaguez, o bajo el efecto de drogas.
- 9.2.11. Estar siendo investigado en un proceso penal vigente.
- 9.2.12. Hurtar las pertenencias y/o objetos de propiedad de los Usuarios.
- 9.2.13. Tener antecedentes penales.
- 9.2.14. Utilizar la cuenta para propósitos ilegales, fraudulentos, deshonestos.
- 9.2.15. Comercializar o vender saldos disponibles en Pica\$h entre los Usuarios de la Aplicación Móvil.
- 9.2.16. Hostigar o molestar a los usuarios con un comportamiento vulgar u obsceno.
- 9.2.17. Amenazar o atentar en contra de la vida de los Usuarios.
- 9.2.18. Prestar el servicio, o solicitar el servicio portando armas de fuego, armas blancas o cualquier elemento que pueda atentar en contra de la vida de los Usuarios.
- 9.2.19. Incumplir cualquiera de los deberes establecidos en los presentes Términos y Condiciones Generales de Uso y en los Términos y Condiciones particulares de Uso dispuestos por La Empresa, sus filiales o subsidiarias, para la Aplicación Móvil.
- 9.2.20. Incurrir en cualquiera de las prohibiciones establecidas en los presentes Términos y Condiciones Generales de Uso.

## 10. Sanciones

En el evento que un Usuario incumpla con cualquiera de los deberes y/o incurra en alguna falta leve o grave establecidas en los presentes Términos y Condiciones, La Empresa se reserva el derecho de suspender temporalmente o cancelar definitivamente la cuenta de un Usuario.

En cualquier caso y antes de imponer una sanción definitiva, La Empresa le garantizará a los Usuarios el derecho al debido proceso con el fin de que puedan ejercer su respectiva defensa, presentando pruebas y contravirtiendo las que haya en su contra.



### **10.1. Suspensión**

La suspensión es una sanción que consiste en bloquear temporalmente el acceso a la cuenta de un Usuario por un determinado periodo de tiempo, el cual puede ir desde un (1) día hasta quince (15) días calendario.

Mientras la cuenta del Usuario se encuentre suspendida, este no podrá prestar ni contratar servicios directa ni indirectamente.

### **10.2. Cancelación**

La cancelación es una sanción que consiste en bloquear definitivamente el acceso a la cuenta de un Usuario, por ende, el Usuario será expulsado de la Aplicación Móvil y no podrá volver a registrarse en esta.

## **11. Registro en la Aplicación Móvil y/o Sitio Web**

La adquisición de los servicios a través de la Aplicación Móvil y/o Sitio Web estará sujeto en todo caso al registro previo del Usuario mediante el diligenciamiento del correspondiente formulario, que será previamente facilitado al Usuario.

La Empresa se reserva el derecho de aceptar o rechazar libremente la solicitud de registro por parte del Usuario sin la necesidad de expedir una respuesta motivada. El Usuario declara bajo la gravedad de juramento que los datos introducidos en el formulario de registro son completos, veraces y actualizados.

El acceso a la cuenta personal del Usuario estará sujeto a un usuario y una contraseña asignada por el Usuario al diligenciar el formulario de registro, por lo tanto, el ingreso a la cuenta se reputará realizado por dicho Usuario, quien responderá en todo caso de tal acceso y uso.

El Usuario será responsable en todo momento de la custodia de su contraseña, asumiendo, en consecuencia, los daños y perjuicios que pudieran derivarse de su uso indebido, así como de la cesión o revelación de esta. En caso de olvido de la contraseña o cualquier otra circunstancia que suponga un riesgo de acceso y/o utilización por parte de terceros no autorizados, el Usuario lo comunicará inmediatamente a La Empresa al correo electrónico [sac@picap.co](mailto:sac@picap.co) a fin de que ésta proceda inmediatamente al bloqueo y sustitución de esta.

En todo caso, las operaciones realizadas antes de dicha comunicación se reputarán efectuadas por el Usuario, quien será responsable y pagará los gastos y/o daños que se deriven de cualquier acceso y/o uso no autorizado que se realice con anterioridad a dicha comunicación.

## **12. Requisitos para ser Usuario Prestador**

El acceso y uso de la Aplicación Móvil será concedido a los Usuarios Prestadores que cumplan con los siguientes requisitos:

- 12.1.** Ser mayor de 18 años.
- 12.2.** Tener licencia de conducción vigente y acorde a la categoría del vehículo que va a conducir.
- 12.3.** Tener SOAT vigente.
- 12.4.** Tener tarjeta de propiedad del vehículo.

En todo caso, La Empresa se reserva el derecho de establecer en cualquier momento y sin previo aviso requisitos adicionales para el registro en la Aplicación Móvil.



### 13. Obligaciones de La Empresa

La Empresa se obliga durante la operación de la Aplicación Móvil y/o Sitio Web a:

- 13.1.** Administrar y gestionar el soporte lógico, operativo y de programación para el acceso a las cuentas de registro de los usuarios.
- 13.2.** Permitir el acceso a las distintas herramientas de la Aplicación Móvil y/o Sitio Web dependiendo del tipo de servicio que haya elegido utilizar cada Usuario.
- 13.3.** Prestar mantenimiento a la Aplicación Móvil y/o Sitio Web cuando ésta lo requiera.
- 13.4.** Prestar soporte y asistencia a los Usuarios sobre el uso de la Aplicación Móvil y/o Sitio Web.

### 14. Responsabilidad de La Empresa

El Usuario reconoce y acepta que el acceso y uso de la Aplicación Móvil y/o Sitio Web es libre, conscientemente y bajo su exclusiva responsabilidad. La Empresa no será en ningún caso responsable de las operaciones que los Usuarios realicen ni de los daños y perjuicios que pudieran derivarse de esta. La Empresa solo es un intermediario que les facilita el Portal de Contacto a través de la Aplicación Móvil y/o Sitio Web para que los Usuarios puedan interactuar entre sí.

Usted reconoce y acepta que:

- 14.1.** La Empresa no presta los servicios ofrecidos a través de la Aplicación Móvil y/o Sitio Web.
- 14.2.** La Empresa es un intermediario que le facilita a los usuarios un Portal de Contacto a través de la Aplicación Móvil y/o Sitio Web para que puedan interactuar entre sí y llevar a cabo operaciones B2B, B2C y C2C.
- 14.3.** Los servicios ofrecidos a través de la Aplicación Móvil y/o Sitio Web son suministrados por terceros independientes (Usuario Prestador), que no tienen una relación laboral con La Empresa.

### 15. Responsabilidad de los Usuarios

Los Usuarios se contactan a través de la Aplicación Móvil y/o Sitio Web para poder llevar a cabo operaciones B2B, B2C y C2C. Por lo tanto, Los Usuarios aceptan y reconocen que cualquier responsabilidad legal (civil, laboral, comercial, penal o administrativa) derivada de actos o negocios realizados, incumplimientos normativos, daños o perjuicios ocasionados entre ellos, será responsabilidad plena de dichos Usuarios.

De este modo, cualquier responsabilidad legal (civil, laboral, comercial, penal o administrativa) frente a otros Usuarios y terceros por: i) actos o negocios jurídicos realizados, ii) información no veraz y/o, iii) incumplimientos normativos, será responsabilidad plena de dicho Usuario Prestador, siendo La Empresa responsable frente a los Usuarios únicamente por el funcionamiento de la Aplicación Móvil y/o Sitio Web de acuerdo con los presentes Términos y Condiciones Generales de Uso.

### 16. Indemnidad de la Empresa

Con la suscripción de los presentes Términos y Condiciones, los usuarios se obligan a mantener indemne a La Empresa frente a cualquier reclamación contra esta, su sociedad matriz, directores, socios, empleados, abogados y agentes, derivada de:



- 16.1.** El incumplimiento por parte del Usuario de cualquier disposición contenida en los presentes Términos y Condiciones o de cualquier ley o regulación aplicable a los mismos.
- 16.2.** El incumplimiento o violación de los derechos de terceros.
- 16.3.** Cualquier daño y/o perjuicio causado por el Usuario como consecuencia de la adquisición de los servicios a otro Usuario y/o tercero.
- 16.4.** El incumplimiento del uso permitido de la Aplicación Móvil y/o Sitio Web.

## **17. Deber de información de errores**

Es ilegal servirse y/o aprovecharse de los errores o vulnerabilidades de la Aplicación Móvil y/o Sitio Web. Si el Usuario detecta o se da cuenta de algún error o vulnerabilidad en la Aplicación Móvil y/o Sitio Web:

- 17.1.** Se abstendrá de aprovecharse de ellos en modo alguno.
- 17.2.** Mantendrá estricta confidencialidad de ese error o vulnerabilidad.
- 17.3.** Deberá notificar a La Empresa sobre el error encontrado mediante un mensaje enviado al correo electrónico [sac@picap.co](mailto:sac@picap.co).

Sin perjuicio de otras acciones legales disponibles, si el Usuario no respeta esta disposición, La Empresa tendrá derecho a la plena compensación de todos los costes que puedan deberse al error o vulnerabilidad y de los daños y perjuicios resultantes del incumplimiento de esta disposición por parte del Usuario.

## **18. Fallas técnicas externas**

La Empresa no garantiza la disponibilidad y continuidad del funcionamiento de la Aplicación Móvil y/o Sitio Web, cuando la falla de esta se deba a factores que se salen totalmente del control de La Empresa, tales como averías telefónicas, desconexiones del servicio de internet por causas atribuibles al proveedor del servicio, retrasos o bloqueos causados por deficiencias o sobrecargas en las líneas telefónicas, centros de datos, en el sistema de Internet o en otros sistemas electrónicos, producidos en el curso de su funcionamiento, y otros daños que puedan ser causados por terceros mediante intromisiones no autorizadas ajenas al control de La Empresa.

## **19. Reserva de Gestión y Contingencia – RGC**

Con el fin de generar iniciativas de seguridad y bienestar a los Usuarios Prestadores de la Aplicación Móvil, la Empresa ha creado la Reserva de Gestión y Contingencia – RGC, cuyos recursos provienen de una retención calculada por la Empresa al momento de la generación de la factura por cada servicio exitoso y son destinados para atender las siguientes contingencias:

- 19.1. Inmovilizaciones:** Cuando el vehículo del Usuario Prestador es inmovilizado por las autoridades de Tránsito como consecuencia única y exclusivamente de la infracción “D.12” (Artículo 131, Ley 769 de 2002).
- 19.2. Accidentes:** Cuando cualquier Usuario resulte herido durante la prestación del servicio, siempre y cuando el accidente ocurra cuando el estado del servicio en la Aplicación Móvil aparezca “*a bordo*”.
- 19.3. Muerte de un Usuario:** Cuando cualquier Usuario fallezca durante la prestación del servicio o como consecuencia de un accidente que ocurra durante la ejecución del servicio.



- 19.4. Devoluciones:** Cuando se generen cobros dobles al Usuario Consumidor; cuando no le paguen el servicio al Usuario Prestador y/o cuando se genere un cobro mayor al indicado en la Aplicación Móvil.
- 19.5. Retenciones:** Cuando se deban cubrir retenciones en la fuente a título de renta y de ICA, practicadas por comercios aliados.
- 19.6. Capacitaciones:** Para brindarle capacitaciones a los Usuarios en temas de seguridad vial y protocolos de bioseguridad.

Respecto al auxilio relacionado en el numeral 19.4, el Usuario afectado deberá contar con el soporte respectivo que demuestre que se realizó un cobro no autorizado, de lo contrario, no podrá acceder a dicha devolución.

En todo caso, queda claro y así lo acepta y reconoce el Usuario que: (i) el otorgamiento de los presentes auxilios no implica la aceptación de responsabilidad por parte de La Empresa; (ii) la Empresa se reserva el derecho de otorgar los presentes auxilios; (iii) la Empresa puede modificar en cualquier momento y sin previo aviso los presentes auxilios y; (iv) la Empresa podrá destinar el remanente de la RGC para el mantenimiento y la gestión de la Aplicación Móvil.

## **20. Condiciones de Pago y Facturación**

El Usuario Consumidor entiende y acepta que la adquisición de los servicios de un Usuario Prestador genera cargos, tales como:

- 20.1.** Comisiones.
- 20.2.** Detalle del impuesto cobrado.
- 20.3.** Seguros (si aplica).
- 20.4.** El uso de la Aplicación Móvil y/o Sitio Web para conexión con Usuarios Prestadores (en adelante, “los Cargos”).

Después de que haya recibido los servicios mediante el uso de la Aplicación Móvil y/o Sitio Web, La Empresa, como agente de cobro, le facilitará al Usuario Consumidor el pago de los Cargos aplicables en nombre del Usuario Prestador; el pago de los Cargos de dicha manera se considerará como el pago efectuado directamente por el Usuario Consumidor al Usuario Prestador.

Todos los Cargos son pagaderos inmediatamente, y el pago se facilitará por la Aplicación Móvil y/o Sitio Web utilizando el método preferido señalado por parte del Usuario Consumidor. Si se determina que el método de pago de su cuenta ha caducado, es inválido o de otro modo no permite el cobro de los servicios prestados, usted acepta que La Empresa, como agente de cobro del Usuario Prestador, utilice un método de pago secundario en su cuenta, si estuviera disponible.

Los Cargos pagados por el Usuario Consumidor son definitivos y no reembolsables, a menos que La Empresa determine lo contrario. Los Cargos incluirán los impuestos aplicables cuando se requiera por ley, así mismo, pueden incluir, peajes y/o recargos aplicables, cargos por demoras o tarifas de procesamiento por pagos fraccionados, entre otros que sean aplicables.

De igual forma, el Usuario Prestador entiende y acepta que el acceso y uso de la Aplicación Móvil y/o Sitio Web puede generar cargos. Después de que haya suministrado los servicios mediante el uso de la Aplicación Móvil y/o Sitio Web, La Empresa le enviará al correo electrónico verificado del Usuario



Prestador la respectiva factura con el resumen de los cargos aplicables, bajo la periodicidad que La Empresa determine. Los cargos incluirán los impuestos aplicables cuando se requiera por ley. Los cargos pagados por el Usuario Prestador son definitivos y no reembolsables, a menos que La Empresa determine lo contrario.

## **21. Derechos de Propiedad Intelectual e Industrial**

El Usuario reconoce y acepta que todos los derechos de propiedad intelectual e industrial sobre la Aplicación Móvil y/o Sitio Web de Picap Rent, cualesquiera otros elementos insertados en esta (incluyendo, sin limitación, marcas, logotipos, nombres comerciales, textos, imágenes, gráficos, diseños, sonidos, bases de datos, software, diagramas de flujo, presentación, audio y vídeo), pertenecen única y exclusivamente a La Empresa.

La Empresa autoriza al Usuario a utilizar, visualizar, imprimir, descargar y almacenar de la Aplicación Móvil y/o Sitio Web, los elementos insertados en esta exclusivamente para su uso personal, privado y no lucrativo, absteniéndose de realizar sobre los mismos cualquier acto de descompilación, ingeniería inversa, modificación, divulgación o suministro. Cualquier otro uso o explotación de otros elementos insertados en la Aplicación Móvil y/o Sitio Web distinto de los aquí expresamente previstos estará sujeto a la autorización previa de La Empresa.

## **22. Política de Tratamiento de Datos Personales**

La recopilación y el uso que hacemos de la información personal en la Aplicación Móvil y/o Sitio Web de los Usuarios, es conforme se dispone en la Política de Tratamiento de Datos Personales de La Empresa y el Aviso de Privacidad, disponible en el sitio web: <https://www.picap.app/>.

El Usuario autoriza a La Empresa a facilitarle a cualquier tercero afectado, Usuario, apoderado, aseguradora o autoridad judicial todo tipo de información (incluidos datos personales) en caso de quejas, reclamos, controversias o litigios en el que el Usuario se encuentre implicado.

## **23. Acceso a la Ubicación en Segundo Plano**

La Aplicación Móvil tiene dos (2) modos:

- 23.1.** Modo Usuario Consumidor: Un Usuario Consumidor puede solicitar un servicio de alquiler de vehículo con conductor, en cuyo caso la ubicación en segundo plano no es necesaria.
- 23.2.** Modo Conductor: Cuando un Usuario Consumidor desee prestar el servicio de alquiler de vehículo con conductor, deberá cambiarse al Modo Conductor dentro de la Aplicación Móvil, en cuyo caso la ubicación en segundo plano funcionará para que el Usuario Consumidor le pueda hacer seguimiento al conductor y pueda enviar solicitudes de servicio, si el conductor acepta el servicio, la ubicación en segundo plano es usada para mantener el seguimiento, con el fin de calcular el costo y ofrecer seguridad al Usuario Consumidor.



## 24. Autorización para grabar el audio del recorrido del viaje

Con el objetivo de garantizar la seguridad de los Usuarios, la Aplicación Móvil de Picap Rent cuenta con la función de grabación de audio durante el recorrido del viaje, función que podrá ser activada por el Usuario Prestador y/o el Usuario Consumidor. Esta función únicamente debe ser activada cuando cualquiera de las partes considere que será o está siendo víctima de un delito para, posteriormente, poder presentar la grabación ante autoridad competente en un proceso judicial.

Por lo anterior, los Usuarios autorizan irrevocablemente a la Empresa a recopilar y almacenar el contenido de las grabaciones en audio del recorrido del viaje, de acuerdo con la Política de Tratamiento de Datos Personales publicada en el sitio web: <https://www.picap.app/#/legal> para los fines aquí establecidos.

## 25. Política de Cookies

Con la aceptación de los presentes Términos y Condiciones y por el propio hecho de utilizar la Aplicación Móvil y/o Sitio Web, usted acepta que La Empresa utilice cookies para:

- 25.1.** Identificar el idioma preferido del usuario con el fin de poder seleccionarlo automáticamente cuando este regrese a la Aplicación Móvil y/o Sitio Web.
- 25.2.** Analizar el tráfico de la Aplicación Móvil y/o Sitio Web con el objetivo que La Empresa pueda realizar las mejoras oportunas.

Le solicitamos que tenga en cuenta que no se puede utilizar la Aplicación Móvil y/o Sitio Web sin cookies. Si requiere información adicional sobre el uso que hace La Empresa de las cookies, envíe un mensaje al correo electrónico [sac@picap.co](mailto:sac@picap.co).

## 26. Cesión

El Usuario no podrá ceder sus derechos y obligaciones de los presentes Términos y Condiciones sin el previo consentimiento escrito de La Empresa.

La Empresa podrá ceder, sin necesidad del consentimiento previo del Usuario, los presentes Términos y Condiciones a cualquier sociedad comprendida dentro de su grupo empresarial, en todo el mundo, así como a cualquier persona natural o jurídica que le suceda en el ejercicio de su negocio por cualquiera título.

## 27. Peticiones, Quejas o Reclamos – PQR

En caso de Peticiones, Quejas o Reclamos – PQR relacionados con los servicios comercializados en la Aplicación Móvil y/o Sitio Web, La Empresa pone a disposición de los Usuarios el Chat Central que se encuentra en el menú de la Aplicación Móvil.

En cuanto a las reclamaciones, estas deberán ser presentadas por los Usuarios dentro de un plazo máximo de 48 horas, contado a partir de la finalización del servicio, en caso de recibirse una reclamación por fuera de este término, esta será considerada extemporánea y, por lo tanto, rechazada.



## **28. Actualizaciones**

La Empresa se reserva la facultad de efectuar, en cualquier momento y sin necesidad de previo aviso, actualizaciones de la Aplicación Móvil y/o Sitio Web, así como sus Términos y Condiciones. Si la Empresa realiza cambios en los Términos y Condiciones se actualizará la fecha de “última actualización”, que figura al final del presente documento.

## **29. Mensajes y notificaciones**

La Empresa podrá realizar las notificaciones oportunas a través de la Aplicación Móvil, del correo electrónico facilitado por el Usuario en el formulario de registro, mediante SMS, WhatsApp o a través de correo postal a la dirección física facilitada por el Usuario en el formulario de registro. El Usuario, a su vez podrá cursar notificaciones a La Empresa a través del correo electrónico [sac@picap.co](mailto:sac@picap.co).

## **30. Ley aplicable y jurisdicción**

Los presentes Términos y Condiciones, así como la relación entre La Empresa y el Usuario, se regirán e interpretarán de conformidad con las leyes de Colombia. Las partes acuerdan someterse a la jurisdicción ordinaria de Colombia para la interpretación o controversia derivada de los presentes Términos y Condiciones o la relación entre las mismas.

*Última actualización: 09 de abril de 2024.*