

Terms and Conditions

Términos y Condiciones

SER Y SABER SAS es constituida conforme a la ley colombiana, NIT: 900341005, ubicada en carrera 50 B 84-40, Medellín, Colombia.

SATIS es la plataforma virtual que Ser Y Saber SAS pone a disposición del público, en general, donde pactan servicios aquí definidos.

Para comunicarse con nosotros, si aún no es parte de nuestra familia, puede hacerlo a través de los canales que ofrecemos para ello en nuestra página web www.satisya.com o si prefiere, por medio del correo electrónico sopORTE@satis.one o llamando al (57) 3116008895

Ámbito Legal

Los presentes Términos y Condiciones para ser Usuario del servicio SATIS de SER Y SABER SAS se acogen en el territorio colombiano, conforme a su normatividad general y sectorial, su adopción implica ejercicio de libre voluntad y la relación que surge de este documento se rige en todos sus efectos por su contenido y en su defecto por la ley comercial colombiana. Este documento fija pautas, condiciones y términos en los que el Usuario se relaciona con los servicios de SER Y SABER SAS. Cuando el Usuario utiliza el servicio SATIS de SER Y SABER SAS declara, de manera formal, que acepta los términos y condiciones incluidos en el presente documento (al usar

nuestra asistencia acepta nuestras condiciones). La empresa se reserva derecho de vincular, de uso y prohibición de toda persona, natural y jurídica, en la Plataforma SATIS, de SER Y SABER SAS. Por favor, si piensa interactuar en el ecosistema virtual SATIS, de Ser y Saber SAS, le rogamos y exigimos lea con detenimiento todo lo que en el presente documento se manifiesta.

Soporte al Usuario

Soporte al Usuario es la asistencia brindada al Usuario en virtud de su participación en la Plataforma SATIS de SER Y SABER SAS, a través del Representante Independiente, en www.satisya.com y redes sociales de SER Y SABER SAS, como Telegram, garantizando asistencia diligente y profesional que, para atender encomienda es inmediata 24/7 y, para otras solicitudes el tiempo máximo de respuesta es seis (6) días hábiles desde la petición, según el caso, en marco de ley Estatutaria de Derecho de Petición 1755 de 2015.

Definiciones

Bow: Usuario con registro básico en la base de datos de SER Y SABER SAS.

Código Ético. Políticas y valores que regulan la conducta en SER Y SABER SAS, asegurando ambiente legal y amable, de equidad, respeto y armonía.

Comercio Electrónico: Transmisión, recepción, de mensajes de datos por vía electrónica. Esta actividad se interpreta según la ley 527 de 1999.

Contrato de Mandato Remunerado por Medio Electrónico: Acuerdo

de voluntades que celebra el Usuario con el Representante Independiente en el que le solicita a través de la Plataforma SATIS gestionar encomienda por cuenta y riesgo del Usuario, y remunerar en contraprestación.

CrossBow: Usuario con respaldo solidario de un Representante Independiente. Incluye términos expresos adicionales.

Datos Personales: Información que permite identificar o hacer identificable a una persona, natural o jurídica.

Descuento: Porcentaje deducible de cierta cantidad numérica.

Desviación Estándar: (Desviación Típica). Es la raíz cuadrada de la Varianza Muestral $-\sigma-$

Diligencia: Consiste en llevar un paquete de un lugar a otro o realizar una encomienda, con opción de Cargo complementario, sin sobre costo.

Encomienda: Servicio de mensajería documental y transporte de artículos que el Usuario solicita en la Plataforma SATIS y el Representante realiza.

Influir (al BOW): Usuario con registro básico respaldado (sin ser solidario) por un Representante Independiente en su registro de SER Y SABER SAS.

Mensaje de Datos: Información enviada, recibida, almacenada por medio electrónico, óptico o similar, entre otros, el Intercambio Electrónico de Datos (EDI), Internet, correo electrónico, telegrama, télex o telefax (Ley 527 de 1999 artículo 2 Literal a).

Mensaje de Texto: Comunicación, notificación, enviadas vía SMS desde el número 3116008895. SER Y SABER SAS contacta al Usuario por canales como Telegram y otros, previa autorización y solo responde por comunicados enviados desde el número y canales en cuestión. La empresa no responde al Usuario o tercero, por mensajes y comunicados enviados desde fuentes que

no son de SER Y SABER SAS.

Plataforma (Virtual) SATIS: Aplicativo web y Sistema de Mensajería por Internet administrado y operado por SER Y SABER SAS o su delegado, para concurrencia de Usuario y Representante Independiente realizando contrato de mandato (entre Usuario y Representante) en gestión encomienda.

Promedio: (Media Muestral) Sumar todos los datos de una variable dividido por el total de datos.

Publicidad: Comunicado con información del servicio, actividad comercial, Marketing propia o de tercero. Es referencia y no es oferta pública.

Representante Independiente (SatisFlecha): Persona natural con actividad mercantil que gestiona la encomienda solicitada por el Usuario en la Plataforma SATIS, de SER Y SABER SAS. Tiene relación exclusivamente comercial con SER Y SABER SAS, NO es empleado de esta.

Respaldo (al Usuario): Tarea explícita y obligatoria de un Representante Independiente para Asistir, Actualizar, Informar y Atender a un Usuario.

Respaldo Solidario (ser solidario con un Usuario): El Representante Independiente paga deudas de un Usuario y es mediador en sus denuncias.

Sorteo: Satisfacción en especie asignada de forma aleatoria entre clasificados de diferentes categorías.

Términos y Condiciones: Reglas que regulan uso que el Usuario da a la Plataforma SATIS y a las relaciones contractuales que de allí se generen.

Unir: Cuando el Representante Independiente respalda de forma solidaria a un Usuario, lo asiste con frecuencia, asesora, atiende e informa.

Usuario: Persona natural o jurídica que, como destinatario final, usa el servicio y solicita al Representante Independiente un mandato remunerado, cuyo encargo es celebrar contrato de compraventa o contrato lícito, para adquirir bienes o servicios (es entre el Usuario y el Representante).

Valoración Pos Servicio: El Usuario y Representante Independiente, luego de cada servicio realizado, se valoran su calidad y ejecución.

Objeto

Los presentes términos y condiciones regulan la autorización de uso que otorga SER Y SABER SAS al Usuario para ingresar a la Plataforma Virtual SATIS, con el fin de solicitar gestión de encomienda por medio de contrato de mandato con el Representante Independiente. La Plataforma SATIS, de Ser Y Saber SAS, sirve como medio de comunicación entre Usuario, Representante Independiente y la empresa; conecta a Usuarios y Representantes Independientes facilitando su vínculo contractual, permite uso de plataforma de pagos, y Celebración contractual que se da entre el Usuario que es persona natural mayor de edad, o jurídica, que se encuentra en territorio nacional o que estando en el exterior solicita gestión de encomienda en Colombia, por contra prestación económica, y el Representante Independiente quien es persona natural con actividad mercantil registrada y que se obliga, bajo promesa, a cumplir con diligencia la encomienda en cuestión. Todos prometen sólo utilizar la Plataforma SATIS con fines legales, nunca para incomodar, ni impedir, obstaculizar o bloquear el correcto funcionamiento del sistema, se prohíbe transporte de elementos cuya movilidad se restrinja por seguridad, salubridad, utilidad general o legalidad. El Representante Independiente siempre pregunta al Usuario la naturaleza del envío y descripción de su contenido, y el Usuario se obliga a

responder con veracidad.

Funcionamiento de la Plataforma SATIS

SER Y SABER SAS administra en directo o con tercera persona la Plataforma SATIS, donde todo comunicado es cierto y actualizado. En ningún caso Ser Y Saber SAS responde por daño directo o indirecto, por uso o incapacidad de este en el servicio. El Usuario puede usar el servicio, solicitar y planificar mensajería documental, encomienda y transporte logístico con Representantes Independientes, y acepta que SER Y SABER SAS no tiene responsabilidad alguna hacia el Usuario en relación con todo servicio de mensajería documental, encomienda y transporte logístico prestado por Representantes Independientes, diferente a lo establecido expreso en estas condiciones. La Plataforma SATIS está disponible 24 horas al día para acceso y consulta.

SER Y SABER SAS no es responsable de retraso o falta de ejecución de causas que van más allá del control razonable, y realiza los mejores esfuerzos para mantener en operación el servicio, pero nunca garantiza disponibilidad y continuidad de este, no declara garantía alguna relativa a fiabilidad, puntualidad, calidad, idoneidad o disponibilidad del servicio o cualquier servicio o bien solicitado a través del uso del servicio, o que el servicio no será interrumpido o estará libre de error.

SER Y SABER SAS renuncia a toda declaración y garantía expresa, implícita o estatutaria, no establecida en estas condiciones, incluidas garantías implícitas de comerciabilidad.

SER Y SABER SAS no garantiza calidad, idoneidad, seguridad o

habilidad de los Representantes Independientes. El Usuario acuerda que el riesgo derivado al usar el servicio o bien solicitado en relación con aquellos es solo suyo, en la medida permitida por ley aplicable.

SER Y SABER SAS no responde por daño indirecto, incidental, especial, ejemplar, punitivo, emergente, lucro cesante, pérdida de dato, lesión personal, daño a propiedad, ni de perjuicio relativo, o en relación con, o de otro modo derivado de cualquier uso del servicio, no es responsable de daño alguno de pérdida que derive del uso o dependencia del servicio o incapacidad para acceder o de toda transacción o relación entre el Usuario y cualquier Representante Independiente.

SER Y SABER SAS se reserva derecho de cancelar cuentas de Usuario y/o prohibir acceso al servicio a quien realice conducta violatoria de términos o falte a obligación contraída relacionada con el servicio.

Usuario

Es toda persona natural mayor de edad o jurídica legalmente constituida en Colombia que, como destinatario final, use la Plataforma SATIS para solicitar por medio de ésta un mandato remunerado, cuya encomienda consiste en celebrar un contrato de compraventa o cualquier otro tipo de contrato lícito, con el fin de adquirir bienes o servicios.

Es claro para el Usuario que la relación contractual que se genere por uso de la Plataforma SATIS no vincula de forma alguna a SER Y SABER SAS, puesto que la relación contractual es directamente con el Representante Independiente, y consiste en un contrato de mandato remunerado celebrado por medio electrónico, en el que el Usuario es el mandante. En virtud de las condiciones de capacidad legal establecidas en el Código

Civil Colombiano y de la validez de la manifestación de voluntad a través de medios electrónicos establecida en la ley 527 de 1999, el Usuario al momento de crear la Cuenta de Usuario, manifiesta expresamente tener capacidad para celebrar el tipo de transacción que se realiza en la Plataforma SATIS; y por lo prescrito en ley 1098 de 2006 los menores de edad cuentan con capacidad para celebrar éste tipo de transacción, no obstante se Excluye del sistema datos del menor de edad que use la Plataforma SATIS, se Comparte con autoridades toda situación de la que se tenga conocimiento y que ponga en riesgo la integridad de un menor de edad, y se Informa al menor interesado en usar el servicio que, si va a realizar transacción económica de carácter electrónico debe ser con sus padres o representante legal, previo registro de éstos en la Plataforma SATIS.

El uso de la Plataforma SATIS lo realiza el Usuario como persona capaz, manifestando que, para celebrar contratos de mandato con el Representante Independiente, cuenta con plena capacidad legal como sujeto de derechos y obligaciones, calidades que refrenda al momento de generar su registro. El Usuario se obliga a registrarse en la base SATIS. Se reconoce dos categorías de Usuario en la Plataforma SATIS, el BOW y el CROSSBOW.

BOW. Usuario registrado en la Plataforma SATIS sin respaldo solidario de un Representante Independiente. Suministra información básica para ser identificable, tiene cobertura geográfica limitada (por razones de seguridad), no tiene servicio de pago complementario (sin domicilio de restaurante) y no tiene acceso a Diligencia Intermunicipal. Si este Usuario incumple condiciones aquí pactadas, falta al código ético o se demuestra que obró de mala fe en relación con servicios en la Plataforma SATIS , será expulsado de esta, al menos un (1) año (según gravedad del hecho y puede incluir recurso penal).

Si un Representante Independiente influye al Bow (certificado), el Usuario obtiene asistente personal, servicio

de pago complementario con valor inicial menor a cincuenta mil pesos (\$ 50.000 COP), y puede calificar para servicio de más valor, pero, debe entender que sus acciones en la Plataforma SATIS inciden de forma directa en el Representante Independiente que lo influye, y de forma indirecta en otros actores del sistema SER Y SABER SAS.

Cuando el Usuario tiene respaldo solidario de un SatisFlecha (es unido) se denomina CROSSBOW, con cobertura geográfica sin límite (según disponibilidad), y acceso a todo servicio de la Plataforma SATIS. El CROSSBOW tiene diez por ciento (10 %) de descuento en el valor del servicio que solicite en la Plataforma SATIS, sin incluir cargo complementario ni impuesto aplicable (se limita al valor del servicio, como tal).

Si el Usuario CROSSBOW incumple condiciones pactadas, falta al código ético o se prueba que obró de mala fe en relación con servicios en la Plataforma SATIS, es expulsado de esta, al menos dos (2) años (según gravedad del hecho y puede incluir recurso penal), pero puede apelar. Las acciones del CROSSBOW en la Plataforma SATIS inciden de forma directa en el Representante que lo une e indirecta en todo el sistema. Para ser CROSSBOW primero se debe ser BOW. Un Representante Independiente informa a la empresa su deseo de Unir al Usuario y, luego de análisis el BOW recibe respuesta por email. Si es positiva continua el registro, lee y acepta términos y condiciones. De lo contrario se detalla el inconveniente y, de ser posible, cómo corregir para reenviar la solicitud a estudio y análisis.

Cuenta de Usuario

Para utilizar la Plataforma SATIS como Usuario, SER Y SABER SAS le crea Cuenta de Usuario, identidad y canal de comunicación con la empresa, para cumplir los presentes términos y condiciones y para prevenir fraudes. El Usuario,

además de información facultativa requerida para crear la cuenta, puede suministrar voluntariamente más datos relacionados con su individualización al momento en que cree su Perfil en la Plataforma SATIS.

El uso de la cuenta es personal e intransferible, el Usuario no está facultado para ceder datos de validación para el acceso a esta ni uso de su cuenta a tercero alguno. Incumplir lo anterior acarrea suspensión y bloqueo de la cuenta. Si olvida datos de validación o usurpan éstos, el Usuario debe informar a sopORTE@satis.one

La cuenta de Usuario es administrada por SER Y SABER SAS o por quien delegue, con facultad para la conservación o no de esta, por parte del Usuario. Al crear la Cuenta de Usuario este manifiesta su voluntad de aceptación expresa e inequívoca de los presentes Términos y Condiciones, y autoriza el uso de Cookies por parte de SER Y SABER SAS en toda actividad de uso que realice en la Plataforma SATIS.

Observaciones

Todo usuario registrado en nuestra red SATISYA tiene en cada uno de sus sitios web un panel administrativo de usuario donde puede interactuar con su información personal y su perfil, con sus cursos, con las actividades de los grupos de la red a los cuales pertenece, puede participar en foros individuales y grupales, puede registrar y consultar sus ticket de atención personalizada, puede ver sus pedidos, sus descargas y su crédito, puede ver y redimir sus cupones, puede ganar PUNTOS VALOR por cada interacción (que luego puede cambiar), y mucho más (en algunos sitios web de nuestra red SATISYA puede publicar sus artículos como un blog, puede cargar y descargar archivos, chatear con sus amigos de la red SATISYA, entre muchos otros ejemplos). Incluso cuenta con una billetera virtual a través de la cual puede pagar parte o todo el valor

de productos y servicios ofertados en la red SATISYA (hasta puede pagar por cuotas). Puede transferir dinero a la billetera de otros usuarios de la red, puede hacer comentarios en todos los sitios de la red y crear debates, puede votar y opinar (en comentarios, artículos, páginas, etc.), puede participar en los diversos, continuos y múltiples proyectos de la red SATISYA y, en general, tiene acceso para comprar en cualquier tienda de la red SATISYA.

En nuestra red SATISYA todo mes se divide en tres (3) periodos: i) desde el primer día del mes hasta su décimo (10) día incluidos, ii) desde el día 11 hasta el día 20 incluidos y, iii) el resto del mes.

En nuestra red SATISYA la palabra: "BOW" es sinónimo de: "USUARIO REGISTRADO".

En nuestra red SATISYA la palabra: "SatisFlecha" es sinónimo de: "REPRESENTANTE INDEPENDIENTE".

Si usted se registra en un sitio web de nuestra red SATISYA siempre es responsabilidad de al menos un miembro del equipo que administra ese sitio web en particular dispuesto para ayudarle a navegar en nuestra red, llamemos a dicha persona su "PADRINO". Si no conoce a su "padrino" en SATISYA y quiere saber quién es, [pregúntenos aquí](#). Siempre puede elegir quien de toda nuestra red sea su padrino para el siguiente periodo (ver políticas del sitio).

Un BOW solo puede ser respaldado de manera directa por uno y solo un SatisFlecha.

Si un usuario se registra en más de un sitio web de nuestra red SATISYA su primer registro define a cuál sitio web pertenece su padrino.

Por cada periodo se puede cambiar de padrino solo una vez. Si en un periodo se solicita cambio de padrino más de una vez, la última solicitud es la que será válida y efectiva para el

siguiente periodo.

Cuando una persona se registra en un sitio web de la red SATISYA 24 horas después es usuario registrado en TODOS los sitios web de nuestra red SATISYA.

Cada sitio web de nuestra red SATISYA cuenta con sus propios canales de comunicación para atender a sus usuarios, que incluyen, un correo corporativo atendido de forma directa por la administración del sitio, una página de contacto y una mesa de ayuda que funciona vía ticket personalizado, sin olvidar que todo usuario está respaldado por un SatisFlecha de la red SATISYA. El usuario también puede, de manera más general, escribirnos sus inquietudes o recomendaciones al correo: admin@satisya.com o al correo: sopORTE@satis.one También puede todo usuario registrar su ticket de atención personalizada en nuestra mesa de ayuda global: <https://pqr.satis.one> el cual debe ser respondido en menos de 24 horas.

Descripción del Servicio

SER Y SABER SAS sirve como referencia al Usuario, quien usa la Plataforma SATIS para solicitar encomiendas, celebrando contrato de mandato remunerado con el Representante Independiente.

Para el proceso de solicitud de gestión de encomienda y compraventa, el Usuario se identifica en su Cuenta de Usuario, ingresa a la Plataforma SATIS especificando lugar inicial y final del recorrido que solicita, si incluye Cargo adicional y cuánto es su tope. Cuando es diligencia en un lugar fijo el Usuario describe la gestión. Luego, un Representante Independiente contacta e informa: i) remuneración por mandato (valor del servicio como tal); ii) suma por gestión de productos adquiridos o importe tributario (por solicitud expresa), y iii) impuesto aplicable. Nunca se infla el precio

del cargo complementario.

El Usuario realiza el pago directamente al Representante en efectivo u otro medio acordado (Daviplata, transferencia). No obstante, SER Y SABER SAS se subroga en créditos pagaderos al Representante Independiente por autorización de este. El pago de dicha manera se considera pago efectuado directamente al Representante Independiente. El costo incluye impuesto aplicable cuando se requiera por ley, recargo por solicitud, cargo municipal, estatal o nacional, por mora, recargo portuario, tarifa para procesar pago fraccionado, entre otros. Si se determina que el Usuario incumple con pago del servicio, es inválido o de otro modo no sirve para cobrarle, el Usuario puede perder beneficios del presente acuerdo.

SER Y SABER SAS hace esfuerzo razonable para informar de Cargos aplicables, y podrá cuando así lo considere, proporcionar ofertas promocionales y descuentos a través del uso del Servicio. El Usuario acepta que dichas ofertas promocionales y descuentos no se tendrán en cuenta en el uso por su parte de los Servicios, quien puede optar por cancelar su solicitud para servicios o bienes de un Representante Independiente en todo momento antes de que este llegue, en cuyo caso se cobra tasa de cancelación.

SER Y SABER SAS no designa parte del pago como propina o gratificación. Cualquier manifestación por parte de SER Y SABER SAS en el sentido de que dar una propina es "voluntario", "no requerido" en pagos que realiza para servicios o bienes proporcionados no sugiere que SER Y SABER SAS da importe adicional, aparte del ya descrito, al Representante Independiente. El Usuario entiende y acepta que, mientras es libre de proporcionar pago adicional como gratificación al Representante Independiente que le proporcione servicios o bien obtenido, no tiene obligación de ello. La gratificación es voluntaria.

Después de recibir los bienes o servicios a través del

Servicio, el Usuario tiene oportunidad de calificar su experiencia y comentar sobre el servicio. Se envía por email o chat resumen de encomienda realizada.

SER Y SABER SAS no emite factura ya que no comercializa producto ni servicio, el vendedor directo de productos y servicios es un tercero, con quien el Representante celebra contrato por cuenta y riesgo del Usuario. El Representante Independiente entrega factura en lugar final del servicio y envía imagen de esta por chat o email.

SER Y SABER SAS no responde por entrega de facturas. Verificada transacción y cobertura el Representante entrega en dirección suministrada, en el tiempo definido, el producto o bien en virtud de la encomienda. En caso de no darse la entrega por razón imputable al Usuario, el Representante Independiente registra el hecho con el protocolo preestablecido. El perfeccionamiento del contrato de mandato celebrado por medio electrónico se da en el momento en que el Representante cumple la encomienda del Usuario o a quien delegue.

Tarifas

Municipal, Metropolitano, Distrital. El paquete se lleva entre dos lugares de una ciudad. Para objetos de volumen menor a 0,025 m³ (fácil de llevar en un bolso o morral), con peso menor a 10 kg-f (un quinto del peso de un adulto, aproximado) y no frágiles. Para objetos que no cumplen la anterior descripción en la próxima versión SATIS incluirá su cobertura.

DESCRIPCIÓN

VALOR (\$) COP

Valor mínimo Incluye diez (10) minutos de espera Cinco Mil Seiscientos pesos (\$ 5.600 COP)

Valor por cada kilómetro recorrido
Mil Quinientos pesos (1.500 COP)

Costo por esperar diez (10) minutos
Dos Mil Quinientos pesos (2.500 COP)

Inter Municipal. Para el envío entre ciudades solo se acuerda llevarlo de una ciudad a otra. Por ejemplo, enviar un paquete Medellín Montería. El Representante acuerda con el Usuario recibir el paquete en un punto específico en Medellín y entregarlo en cierto punto de Montería. El Usuario puede acordar con él u otro Representante recorridos adicionales dentro de cada ciudad (como trasladar el objeto desde la casa del Usuario en Medellín hasta el punto inicial acordado).

Área Metropolitana y Distrito tienen Tarifa Municipal. El costo de llevar un paquete menor a 0,025 m³ (fácil de llevar en morral), y menor a 10 kg-f (20% peso de un adulto), es:

En ciudades del mismo departamento: Cincuenta y Cinco Mil Pesos (\$ 55.000 COP)

En ciudades del mismo país: Ciento Cinco Mil Pesos (\$ 105.000 COP)

Entre países: Doscientos Veinticinco Mil Pesos (\$ 225.000 COP)

El valor del servicio contra entrega tiene un costo adicional que no está contemplado en esta tarifa (ver ejemplo anterior).

SER Y SABER SAS no recibe dinero ni documentos en su oficina.

El Usuario declara particularidades (como requerir parrilla, maleta grande), y si requiere pruebas de entrega del servicio realizado, en cuyo caso solicita servicio ida y vuelta para que el Representante entregue recibo al final del servicio. Los servicios que se sean cancelados durante el estado de espera no tienen sanción. La cancelación luego de que el servicio se asigna al Representante Independiente se multa pasados cinco (5) minutos. Después de los 5 minutos el Usuario paga cinco mil pesos (\$ 5.000 COP) por concepto de logística más cargo solicitado, si ya se efectuó. Pasados quince (15) minutos de espera en la dirección indicada por el Usuario, el sobre costo por tiempo adicional rige según tarifa vigente. Aplica para todo servicio.

De no cumplirse el pago según política de cancelación, el acceso del Usuario a la Plataforma SATIS se restringe y tiene cinco (5) días hábiles, a partir de la ejecución del servicio, para levantar solicitud formal referente a: 1) Pérdidas; 2) Daño total o parcial de mercancía; y 3) servicios ejecutados de manera diferente a lo expuesto en las presentes condiciones.

Frente a cualquier novedad que suceda con un servicio solicitado sin posibilidad de contactar al Usuario que solicitó el servicio se notifica al correo registrado del Usuario que solicitó el servicio informando novedad con detalles y cambios de tarifa si aplican. El Usuario tiene cinco (5) días hábiles para responder la notificación. Si no hay respuesta se acepta la novedad y cambios de tarifa que apliquen.

Entiende y acepta el Usuario que la relación jurídica de mandato se genera con el Representante Independiente, luego, el reclamo por garantía se realiza al Representante Independiente, quien tiene obligación de responder por su gestión. Ser Y Saber SAS se compromete a indagar todo

incidente del que tenga conocimiento y proporcionar la información correspondiente, de ser necesario.

Sobre la Información

La información que SER Y SABER SAS registra, relacionada con el servicio en su Plataforma SATIS, es suministrada por el Usuario, de forma libre y voluntaria, para cumplir deberes adquiridos, implica recolectar, almacenar en servidor o repositorio, circulación en la organización, y comunicación a Usuarios de información comercial y mercadeo.

SER Y SABER SAS podrá notificar por mensajería instantánea, email, o comunicación escrita, según lo dispuesto en la Cuenta de Usuario y de Representante Independiente. De conformidad a los artículos 15 y 20 de la Constitución Política de Colombia y Ley Estatutaria 1581 de 2012 se señala que, SER Y SABER SAS pone en conocimiento de todo el que accede a su Plataforma SATIS la siguiente Política de Privacidad, a fin de resguardar la seguridad, confidencialidad y privacidad del Usuario del servicio.

Estos Términos tienen por finalidad asegurar el correcto uso de información recogida en visitas al sitio y de sus contenidos. Si algún dato resulte falso, inexacto, SER Y SABER SAS tiene derecho, sin perjuicio de otra medida legal a su disposición, de retirar, denegar y suspender beneficios en virtud de estos Términos y Condiciones.

El uso del servicio no da derecho de propiedad intelectual del servicio. No se puede utilizar el contenido del servicio sin permiso del propietario ni permiso de ley. Estas condiciones no permiten usar marca, logotipo del servicio. No elimine, no oculte ni modifique aviso legal mostrado del servicio.

El Usuario puede utilizar la Plataforma SATIS única y

exclusivamente para uso personal sin implicar derecho de licencia en tecnología de esta. SER Y SABER SAS puede modificar autónomamente y en todo momento aspectos formales, procedimentales y sustanciales de los presentes Términos y Condiciones de uso de la Plataforma SATIS sin previo aviso al usuario, los cuales se actualizan y ponen a disposición del Usuario en la Plataforma SATIS, siendo última versión publicada la que regula relación comercial generada al realizar transacción. Las modificaciones surtirán efecto a partir de su publicación en nuestra página Web y Redes Sociales. SER Y SABER SAS se reserva el derecho a realizar pruebas de servicio, comunicación y precio al azar y sin previo aviso dentro de su Plataforma SATIS para recabar datos que ayuden a mejorar el servicio.

SER Y SABER SAS recopila datos del Usuario que usa sus servicios, a través de dos mecanismos. Mecanismo Automático: Proceso informático para generar registros de actividades del visitante del sitio Web y Mensajería Instantánea, cuyo fin es registrar actividad, navegación y audiencia. No implica identificación personal.

SER Y SABER SAS se reserva el derecho de usar dicha información a fin de establecer criterios que mejoren contenidos del sistema, en todo caso siempre disociados de la persona que dejó los datos en su navegación. Mecanismo Manual: Requisito formal y expreso de información al Usuario que implica suministrar datos personales (nombre, apellidos, documento identidad, domicilio, email, ocupación, etc.).

SER Y SABER SAS recopila estos datos para mejorar calidad de información, identificabilidad, evitar fraude y mejorar atención a consultas. Derechos del Titular: (i) Conocer, actualizar y rectificar datos personales recolectados.

Este derecho se puede ejercer frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados o que induzcan al error, (ii) Solicitar prueba de autorización otorgada a SER Y SABER

SAS (iii) Ser informado por SER Y SABER SAS, previa solicitud, del uso dado a los datos del titular, (iv) Presentar ante Superintendencia de Industria y Comercio queja por infracción a lo dispuesto en la ley, (v) Revocar en todo tiempo autorización y/o supresión del dato según límites legales, (vi) Acceder en forma gratuita al dato del titular contenido en base de datos de SER Y SABER SAS.

Los datos recolectados se analizan para mejorar el servicio, con herramientas de inteligencia de negocios y minería de datos que permiten adquirir conocimientos prospectivos para fines de predicción, clasificación y segmentación. El Usuario puede ejercer su derecho realizando solicitud de consulta, reclamo o supresión a sopORTE@satis.one detallando modificación a realizar aportando documentos de soporte.

SER Y SABER SAS responde por el tratamiento de la información personal colectada cuando se delega a tercero en calidad de responsable, y asegura contractualmente su adecuado tratamiento.

SER Y SABER SAS presenta a elección del Titular las siguientes formas de ejercer sus derechos de "Habeas Data". Atención electrónica: El Titular del dato solicita de manera formal, a sopORTE@satis.one para requisito de legitimación en ejercicio del titular, a saber: Ser titular de la información, acreditar identidad en forma suficiente por el medio que se destine. Por los causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad. Por el representante/apoderado del titular de la información, quien también deberá acreditar tal calidad. Por estipulación a favor de otro o por otro ejercitada por conjunto de las personas que estén facultadas para representar, y se debe acreditar tal calidad. Derechos del menor de edad se ejercitan por personas que lo representan y se debe acreditar tal calidad. Atención escrita: El Titular del dato solicita formalmente a la dirección: carrera 50B 84-40, Medellín Colombia, previo agotamiento de requisitos de legitimación para ejercicio del titular según descrito en este acápite,

mediante escrito que detalla dirección donde recibe notificación y respuestas. Atención verbal: El Titular del dato realiza requerimiento verbal en dirección: carrera 50B 84-40, Medellín Colombia, previo agotamiento de requisitos de legitimación para ejercicio del titular, según el presente acápite. Atención telefónica: El Titular del dato realiza requerimiento a través de línea telefónica: 3116008895, previo agotamiento de requisitos de legitimación para ejercicio del titular.

SER Y SABER SAS podrá, a su discreción, permitirle cuando considere oportuno, enviar, cargar, publicar u otro modo dispuesto a través del servicio contenido e información digital, incluido comentarios y opiniones relativos al servicio, iniciación de petición de apoyo.

Todo Contenido de Usuario facilitado seguirá siendo de su propiedad. No obstante, al proporcionar Contenido de Usuario, usted otorga licencia mundial, perpetua, irrevocable, transferible, libre de regalías, con derecho a sublicenciar, usar, copiar, modificar, crear obra derivada, distribuir, exhibir en público u otra forma dicho Contenido de Usuario en todo formato y canal de distribución, conocidos ahora o ideados en un futuro (incluidos en relación con servicios y el negocio de SER Y SABER SAS y en sitios y servicios de tercero), sin más aviso o consentimiento del Usuario y sin requerir pago a cualquier persona o entidad. Nuestro Servicio muestra cierto contenido que no pertenece a SER Y SABER SAS, que es responsabilidad exclusiva de la entidad que lo pone a disposición.

Podemos revisar contenidos para determinar si es ilegal o si infringe nuestra política, y podremos eliminar o rechazar la visualización de contenido que se considere infringe nuestra política o la ley.

El Usuario declara y garantiza que: (i) es el único y exclusivo propietario de todo el Contenido de Usuario o que

tiene todos los derechos, licencias, consentimientos y permisos necesarios para otorgar a SER Y SABER SAS licencia al Contenido de usuario como ya se estableció; y (ii) ni el Contenido de Usuario ni su presentación, carga, publicación o puesta a disposición de otro modo del Contenido de Usuario, ni uso por parte de SER Y SABER SAS del Contenido de usuario como está aquí permitido, infringirán, malversarán o violarán la propiedad intelectual o los derechos de propiedad de un tercero o derechos de publicidad o privacidad o resultarán en violación de cualquier ley o reglamento aplicable.

El Usuario acuerda no proporcionar Contenido que sea difamatorio, calumnioso, odioso, violento, obsceno, pornográfico, ilícito o de otro modo ofensivo, como determine SER Y SABER SAS, a su sola discreción, tanto si dicho material pueda estar protegido o no por la ley.

SER Y SABER SAS podrá, a su sola discreción y en cualquier momento y por cualquier motivo, sin avisarle previamente, revisar, controlar o eliminar Contenido de usuario, pero sin estar obligada a ello.

En cumplimiento de disposiciones colombianas sobre mensajes de datos según ley 527 de 1999, se comunica que la legislación nacional da validez al mensaje de datos, adquiriendo carácter y entidad probatoria. No significa que revisemos contenido, por lo que no debe suponer que se hará. La información dispuesta en la Plataforma SATIS como imágenes, publicidad, nombres, marcas, lemas y demás elementos de propiedad intelectual; son utilizados legítimamente por SER Y SABER SAS, sea porque son de su propiedad, porque tiene autoridad para su disposición, o porque está facultado para hacerlo en virtud de las decisiones 351 de 1993 y 486 de 2000 de Comunidad Andina de Naciones y ley 23 de 1982.

Respecto a información recogida por medios automáticos señalados, sin identificación personal del Usuario, ésta podrá ser usada para informar a entidades públicas, gubernamentales

o a terceros sobre patrones de actividad, navegación, audiencia y caracterización general del sistema.

Respecto a datos personales del Usuario, recolectados a través de mecanismos manuales u otros medios, éstos se tratan con el objeto de mejorar la calidad de información de la iniciativa y brindar mejor atención a consulta de la ciudadanía.

Al aceptar las presentes Políticas de Privacidad, el Usuario autoriza a SER Y SABER SAS: Comunicar a organismos del Estado o tercero aliado su dato personal. Comunicar a tercero información estadística elaborada a partir del dato personal de Usuario, cuando no sea posible identificar individualmente al titular (dato disociado), conforme a la Ley.

Aparte de autorizaciones ya establecidas, SER Y SABER SAS mantendrá confidencialidad de datos personales sin transmitir a tercero salvo si existe debido mandato legal u orden emanada por autoridad Judicial que así lo requiera.

El Usuario al acceder a la aplicación manifiesta ser capaz y cumplir las condiciones y requisitos para acceder al servicio que se presta a través de la plataforma SATIS Se podrán aplicar condiciones suplementarias a determinados Servicios, como política para evento, actividad o promoción particular, y dichas condiciones suplementarias se comunicarán en relación con servicios aplicables. Condiciones suplementarias se establecen además de las Condiciones, y se considera una parte de estas, para fines del servicio aplicables. Las condiciones suplementarias prevalecen en caso de conflicto por los Servicios aplicables. Las modificaciones serán efectivas después publicadas en esta ubicación o en políticas modificadas o condiciones suplementarias sobre el servicio aplicable. Su acceso o uso continuado del servicio después de su publicación constituye consentimiento vinculante a Condiciones y sus modificaciones.

El Usuario manifiesta expresamente tener capacidad legal para

usar la Plataforma SATIS y para celebrar las transacciones comerciales que se puedan generar con los Representantes Independientes. En caso de que Usuarios de otros países utilicen La Plataforma SATIS para solicitar productos y servicios en Colombia se sujetan a lo dispuesto en estos términos. Para cumplir lo dispuesto en Ley 1266 de 2008, Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013 así como demás normas concordantes al manejo de datos personales, SER Y SABER SAS, identificada con NIT 900341005, en adelante SER Y SABER SAS le informa que sus datos serán tratados conforme a este aviso de privacidad y a la política de tratamiento de datos personales desarrollada por la empresa y publicada en la plataforma virtual SATIS. Una vez se cumplan con las finalidades del tratamiento para la cual se otorgó autorización por parte del titular, los datos personales serán suprimidos de las bases de datos de SER Y SABER SAS.

Aviso de privacidad: El titular de la información acepta de manera expresa, voluntaria e informada que los datos consignados en las bases de datos de SER Y SABER SAS, sean recopilados, almacenados para los usos que a continuación se enuncian: (i) Recabar o recolectar los datos personales e incorporarlos y almacenarlos en nuestra base de datos, (ii) Ordenar, catalogar, clasificar, dividir o separar la información suministrada, (iii) Utilizar los datos suministrados en campañas de comunicación, divulgación y promoción u oferta de productos, actividades o servicios desarrollados como parte de estrategias internas de la compañía, (iv) Utilizarlos para fines administrativos internos o comerciales tales como: estudios de crédito, elaboración y presentación de cotizaciones, referencias comerciales de experiencia, investigación de mercados, análisis estadísticos, realización de encuestas sobre satisfacción, ofrecimiento de productos y servicios o reconocimiento de beneficios propios de nuestro programa de lealtad y servicio postventa, (v) Conservar registros históricos de la compañía y mantener contacto con los

titulares del dato, (vi) Verificar, comprobar o validar los datos suministrados, (vii) Estudiar y analizar la información entregada para el seguimiento y mejoramiento de los productos, el servicio y la atención, (viii) Entregar la información recolectada a terceros con los que la compañía contrate el almacenamiento y administración de los datos personales, bajo los estándares de seguridad y confidencialidad a los cuales SER Y SABER SAS está obligada según lo contenido en las leyes pertinentes, (ix) Transferir los datos personales a terceros ubicados dentro de la República de Colombia y/o en cualquier otro país para que éstos realicen, por su cuenta y riesgo, es decir, en calidad de responsable, cualquiera de los tratamientos aquí previstos (x) Comunicar y permitir acceso a datos personales suministrados a terceros proveedores servicios de apoyo general y a personas naturales o jurídicas accionistas de SER Y SABER SAS, (xi) Recabar, tener, manejar y usar información recibida por el titular de la información para realizar la vinculación como contratista o proveedor, (xiii) Recabar, tener, manejar y utilizar la información para realizar control y prevención del fraude, control y prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo, (xiv) Celebración, ejecución y gestión de propuestas de negocios y contratos objeto de servicios prestados, (xv) realizar de conformidad con la ley reportes a centrales de riesgo por incumplir obligaciones financieras derivadas de relación comercial.

A través de la Plataforma SATIS, de SER Y SABER SAS podrá poner a disposición del Usuario información de carácter comercial y publicitario, propio o de terceros de conformidad a las buenas costumbres comerciales, casos en los que SER Y SABER SAS no avala, garantiza o compromete su responsabilidad frente a servicios y/o productos que se comercialicen por terceros, ya que la Plataforma SATIS es canal de comunicación y publicidad, mas no herramienta de prestación de servicios. Es total responsabilidad del Usuario el acceso al sitio que remite la publicidad, asumiendo obligación de verificar y

conocer términos de los servicios ofrecidos por terceros.

SER Y SABER SAS le permite acceder o adquirir servicios que no son propiedad SER Y SABER SAS, como parte del proceso de apoyo a los Representantes.

SER Y SABER SAS en su proceso gestor para la interconexión en Colombia puede inhabilitar y/o poner a disposición nuevos servicios según las necesidades del proceso de apoyo. Cuando el Usuario adquiere productos y servicio que no son de SER Y SABER SAS, relacionados en su Plataforma SATIS, acepta los términos y condiciones de la alianza o convenio que esté solicitando.

Si SER Y SABER SAS comete error en notificación oportuna a alianzas y/o convenios, que representen inconveniente financiero o personal para el Usuario, debe informar en los seis (6) días hábiles siguientes desde que el error aparece por primera vez en la cuenta o servicio adquirido.

En ese sentido, SER Y SABER SAS tomará medidas para sanear la incidencia oportunamente. Si el Usuario no informa a SER Y SABER SAS en ese período, la libera de responsabilidad y reclamación por pérdidas que resulten del error y no tendremos obligación de corregir el error o proporcionar reembolso en el caso que aplique. La cancelación de cualquier suscripción a un producto o servicio que no es de SER Y SABER SAS, está sujeta a los términos entre el Usuario y el tercero que proporciona dicho producto o servicio. La cancelación de suscripción del Usuario no modifica su obligación de pagar cargos realizados o cualquier importe que se adeude de otro modo.

Se debe cumplir con las siguientes normas en toda comunicación electrónica y tradicional. No puede usar nombre Ser y Saber SAS (incluyendo versiones modificadas o similares), el logotipo de Ser Y Saber ni marcas de servicios, en particular, de SATIS en nombres para identificarse en perfiles comerciales, URL, nombre de dominio, nombre de usuario,

direcciones electrónicas, publicidad o comunicaciones electrónicas.

SER Y SABER SAS tiene logo de *Representante Independiente* disponible para su uso personal. Este logo se puede publicar en redes sociales. La foto de perfil debe ser del Usuario o del Representante Independiente.

SER Y SABER SAS se reserva el derecho de revisar las mercancías transportada por los Representantes Independientes.

Ni SER Y SABER SAS ni los Representantes se harán responsables por cosas no especificadas en la descripción del servicio. En caso de manifestaciones populares, desastres naturales o cualquier otra eventualidad que se configure como fuerza mayor o caso fortuito y que por ende afecte los tiempos de desplazamiento, SER Y SABER SAS y los representantes se exoneran del cumplimiento de los tiempos del servicio.

En caso de lluvia, los tiempos de los servicios podrán verse alterados sin que esto deba ser considerado como incumplimiento por parte del Representante.

SER Y SABER SAS hará y mantendrá comunicación con los Representantes para que tengan óptima presentación personal, y presten buen servicio al Usuario. En caso de que el Usuario haga entrega del producto equivocado y el Representante tenga que volver, este desplazamiento es asumido por el Usuario. Si el Usuario no solicitó servicio a través de la Plataforma SATIS, los Representantes no llevarán a cabo el servicio ni SER Y SABER SAS responderá frente al mismo.

Entiende el Usuario que mediante el cruce de mensajes de datos los intervinientes pueden crear, modificar y extinguir obligaciones, siendo de su resorte exclusivo el contenido, consecuencias, responsabilidad y efectos de la información generada. La transacción comercial que nace por este medio entre Usuario y Representante Independiente es la celebración de un contrato de mandato por medio electrónico, el cual

acepta el Usuario al celebrar el negocio jurídico. En ningún momento configura relación contractual diferente como suministro, distribución o símil. Si cualquier disposición de estas Condiciones se considera ilegal, nula o inexigible, ya sea en su totalidad o en parte, de conformidad con cualquier legislación, dicha disposición o parte de esta se considera que no forma parte de estas Condiciones, aunque la legalidad, validez y exigibilidad del resto de las disposiciones de estas Condiciones seguirán siendo válidas. En ese caso, las partes reemplazarán dicha disposición ilegal, nula o inexigible, en todo o en parte por disposición legal, válida y exigible que tenga, en la medida de lo posible, efecto similar al que tenía la disposición ilegal, nula o inexigible, dados contenidos y propósito de estas Condiciones.

Estas Condiciones constituyen el contrato íntegro y el entendimiento entre las partes en relación con el objeto y sustituye y reemplaza a todos los contratos o acuerdos anteriores o contemporáneos en relación con dicho objeto.

En estas Condiciones, las palabras “incluido/a/os/as” e “incluye/n” significan “incluido, de forma enunciativa”.

El Usuario acuerda mantener indemnes y responder frente a SER Y SABER SAS y sus consultores, directores, empleados y agentes por reclamación, demanda, pérdida, responsabilidad y gasto (incluidos honorarios de abogados) que deriven de: (i) uso del Servicio o servicios o bienes obtenidos a través de su uso de los Servicios; (ii) su incumplimiento o violación de cualquiera de estas Condiciones; (iii) el uso por parte de SER Y SABER SAS de su Contenido de Usuario; o (iv) su infracción de los derechos de cualquier tercero, incluidos Representantes Independientes.

Responsabilidades

La propiedad intelectual del desarrollo de la aplicación y del servicio que se presta es propiedad exclusiva del desarrollador, es decir SER Y SABER SAS. Incluye totalidad de software, partes y marca, nombre, logo, y cualquier componente.

En caso de que el Usuario use indebidamente el servicio, no reporte datos exactos o pretenda o logre servicios sin reporte, por cuenta directa del Representante, acepta imposición de sanción pecuniaria equivalente a cinco veces el valor de tal servicio, que se obliga a cancelar de inmediato, con sola presentación de pruebas por parte de la empresa, autorizando a esta a que de cualquier suma de dinero que tenga a favor del Usuario, incluso como Representante Independiente, se descuente.

Sujeto al cumplimiento de estas Condiciones, SER Y SABER SAS le otorga licencia limitada, no exclusiva, no sub licenciable, revocable, no transferible para: (i) el acceso y uso de las Aplicaciones en su dispositivo personal solo en relación con su uso de los Servicios; y (ii) el acceso y uso de cualquier contenido, información y material relacionado que pueda ponerse a disposición a través de los Servicios, en cada caso solo para su uso personal, no comercial.

SER Y SABER SAS y sus licenciantes se reservan cualquier derecho que no haya sido expresamente otorgado por el presente. No podrá ceder ni transferir estas Condiciones, en todo o en parte, sin el consentimiento previo por escrito de SER Y SABER SAS. Usted da su aprobación a SER Y SABER SAS para ceder o transferir estas Condiciones, en todo o en parte, incluido a: (i) una subsidiaria o un afiliado; (ii) un adquirente de capital, del negocio o de activos de SER Y SABER SAS; o (iii) un sucesor por fusión. No existe entre el Usuario, SER Y SABER SAS o cualquier Representante

Independiente una empresa conjunta o relación de socios, empleo o agencia como resultado del contrato entre Usuario y Representante Independiente.

Los Servicios y todos los derechos relativos a estos son y permanecerán de la propiedad de SER Y SABER SAS o de sus licenciantes.

Ninguna de estas Condiciones ni su uso de los Servicios le transfieren u otorgan ningún derecho: (i) sobre o en relación con los Servicios, excepto en cuanto a la licencia limitada otorgada anteriormente; o bien (ii) a utilizar o mencionar en cualquier modo a los nombres de empresa, logotipos, nombres de producto y servicio, marcas comerciales o marcas de servicio de SER Y SABER SAS o de sus licenciantes.

El Usuario no puede subir, enviar o transmitir algún material que contenga virus o algún código computacional como archivos o programas diseñados para interrumpir, destruir o limitar la funcionalidad de un software, hardware o equipo de telecomunicaciones. Es obligación del Usuario mantener su nombre de usuario y su contraseña secretas ya que el Usuario es responsable del mal uso que un tercero haga de la Plataforma SATIS usando nombre de Usuario y contraseña de este.

El Usuario debe proveer al sistema las pruebas de identificación que le sean solicitadas por la Plataforma SATIS, de Ser Y Saber SAS. El Usuario no puede Causar daños a la propiedad del Representante Independiente.

El Usuario no puede tener Contacto físico con el Representante Independiente.

El Usuario no puede hacer uso de lenguaje o gestos inapropiados y abusivos con el Representante Independiente.

Está Prohibido contactar a Usuarios y Representantes Independientes después de terminar el servicio.

La Plataforma SATIS permite contactar al Representante sin necesidad de intercambiar números (anónimo y seguro). Se debe acatar la ley.

Pasarse un semáforo en rojo, pararse en doble fila y todo hábito que perturba la ley de tránsito es motivo de expulsión.

SER Y SABER SAS se reserva el derecho a eliminar y activar Usuarios para el uso de la plataforma SATIS en función de su conducta en la comunidad SATIS (no utilice lenguaje ofensivo en foros y servicio de comunicación que provee la Plataforma).

Trate a todos como quiere ser tratado, con respeto. Intente siempre llegar a tiempo al servicio.

Es descortés gritar, no insulte, recuerde que en la Plataforma SATIS se relaciona con personas que pueden ser diferentes.

Por favor, respete las diferencias, deseamos que todos estén cómodamente satisfechos en la comunidad de SER Y SABER SAS.

Asegúrese de cumplir las leyes locales (vea nuestros consejos de seguridad para el ciclista y tome nuestro curso virtual en seguridad vial).

Ya sea que esté en el asiento delantero o trasero de un auto, abróchese el cinturón, y deje sus armas en casa.

Por supuesto, los Representantes Independientes tienen responsabilidad mayor en seguridad, significa mantener el límite de velocidad, no usar equipos de comunicación bidireccional mientras se conduce (siempre usar soporte para teléfono o manos libres), nunca conducir bajo efectos de alcohol o drogas, sin importar el tipo de vehículo que conduzca (incluso en bici). Si se siente agotado, pare y descanse, como dicen, "dormir es lo único real que previene el conducir soñoliento".

El Representante Independiente no está obligado a portar uniforme o distintivo.

Se prohíbe al Representantes Independientes portar armas de fuego si usa la Plataforma SATIS.

SER Y SABER SAS tiene política de cero tolerancias hacia la discriminación de cualquier tipo. Significa que perderá acceso a su cuenta de Usuario (y de Representante) si se prueba que discriminó a alguien por su color, religión, origen, discapacidad, orientación sexual, género, edad u otra razón.

El comportamiento fraudulento o ilegítimo socava la confianza en la que se basa SER Y SABER SAS. Podemos desactivar cualquier cuenta asociada con este tipo de actividad, que incluye: abuso de promociones; colusión entre el Representante y el Usuario; impugnar tarifas por motivo fraudulento o ilegítimo; o cuentas duplicadas, entre otros.

El Usuario es responsable de mantener confidencialidad de sus claves de seguridad relacionadas con el uso que hace del Servicio.

El Representante Independiente puede prestar su servicio en moto, bicicleta, a pie u otro medio de transporte según distancia y características del contexto, buscando siempre cumplir mejores tiempos, con calidad.

El Usuario no puede elegir al Representante Independiente que realizará su servicio y se compromete a entregar la mercancía en buen estado, con empaque adecuado para su transporte y evitar daños. En su defecto el Representante Independiente no recibe la encomienda.

El Usuario asegura tratar con respeto al Representante, en caso de diferencias o reclamos se deben remitir a SER Y SABER SAS. Podrán aplicarse tarifas y tasas de datos y mensajes de red móvil si se accede al servicio desde dispositivo inalámbrico y el Usuario (y el Representante) es responsable de tales tarifas, debe adquirir y actualizar el hardware compatible, el dispositivo necesario para acceder y cualquier actualización de estos.

SER Y SABER SAS no garantiza que el servicio, o cualquier parte de este, funcionen en todo hardware.

Los servicios podrán ser objeto de disfunciones o retrasos inherentes al uso de Internet y de las comunicaciones electrónicas. En virtud de los presentes términos SER Y SABER SAS, se obliga a (1) Suministrar información cierta, fidedigna, suficiente, clara y actualizada respecto a sus servicios; (2) Informar en el momento indicado y con suficiencia los datos de los Representantes Independientes con los cuales los Usuarios han de celebrar contrato de mandato; (3) Enviar al correo electrónico suministrado por el Usuario, o a su chat, resumen de encomienda y constancia de transacción; (4) Poner a disposición del Usuario términos y condiciones actualizados de la Plataforma SATIS; (5) Utilizar información únicamente para los fines establecidos en los presentes términos; (6) Utilizar mecanismos de información y validación durante la transacción como ventanas emergentes (Pop Ups), que permitan al Usuario aceptar o no cada paso del proceso.

El uso de la Plataforma SATIS, de Ser Y Saber SAS confiere al Usuario que ingrese derecho a su uso personal, de manera no exclusiva e intransferible.

Todo incumplimiento de los presentes términos por parte de quien se registra en la plataforma virtual SATIS, de Ser Y Saber SAS, dará por terminada su participación dentro de la plataforma SATIS motivando la liquidación del estado en que se encuentre dentro de la misma. De acuerdo con la gravedad de la sanción impuesta al incumplimiento de los presentes términos, la caducidad genera inhabilidad mínima de seis (6) meses, hasta la pérdida total y permanente del derecho a participar en la plataforma SATIS de Ser Y Saber SAS.

Calificación PosServicio

SER Y SABER SAS tiene sistema de evaluación fácil de usar y de consultar, se actualiza cada vez que un Contrato de Mandato Remunerado por Medio Electrónico se efectúa entre Usuario y Representante Independiente, gracias a la Plataforma SATIS, de SER Y SABER SAS. Este sistema registra cronología de Usuarios y Representantes Independientes, refleja su comportamiento en servicios que SER Y SABER SAS facilita.

El sistema se basa en datos relacionados con su actividad en el sitio y en lo informado a través de la calificación de otros miembros de la comunidad. En cada publicación del sitio se puede conocer la valoración del Usuario y del Representante. Para conocer la valoración como Usuario debe ingresar en su Cuenta de Usuario, donde verá la calificación y comentarios recibidos.

SER Y SABER SAS no se involucra en el proceso de valorar el servicio, solo consolida la información relativa a los actores en el sitio y las calificaciones que reciben en cada servicio. Sin perjuicio de ello y en caso de incumplir Condiciones Generales y demás políticas, SER Y SABER SAS podrá aplicar sanción que impacte la valoración del Usuario o Representante Independiente. La empresa no verifica la veracidad o exactitud del comentario en cada servicio y no se responsabiliza por lo expresado en el sitio u otro medio.

La información es incluida bajo exclusiva responsabilidad de su emisor.

Los Usuarios y Representantes Independientes que utilicen la Plataforma SATIS deben responder la calificación estándar del servicio (pueden, opcional, incluir comentario).

La calificación y comentarios deben responder exclusivamente a la naturaleza del servicio efectuado, según sea el caso.

Cuando se cancela un servicio, nadie puede dejar calificación.

La valoración como Usuario se determina en virtud de las calificaciones recibidas por Representantes Independientes que realizaron Contrato de Mandato Remunerado por Medio Electrónico con ese Usuario.

Cada vez que realiza un servicio a través del sitio, al final de este, hay un aplicativo para calificar la calidad del servicio. Los comentarios no afectan la valoración y no se incluyen en los estándares de rendimiento.

El Usuario recibe tantas calificaciones como servicios que solicitó se efectúen. La valoración del Usuario consta de cuatro (4) dimensiones, cada una acepta números enteros de cero (0) a diez (10) donde cero (0) es la peor calificación y diez (10) es la mejor. Las dimensiones consideradas para el Usuario son: Satisfacción Cumplida; Accesibilidad Geográfica; Claridad en la Comunicación; y Amabilidad. La Valoración General es el promedio de las cuatro dimensiones. El Usuario conoce y acepta ser el exclusivo responsable por los comentarios que realice en el Sistema de Calificación de SER Y SABER SAS. Importa la objetividad y respeto al opinar, el Usuario puede responder por acciones que pueda entablar un Representante Independiente que considere lesionado algún derecho o infringida alguna ley.

El Representante Independiente recibe tantas calificaciones como servicios efectúe. La valoración del Representante Independiente consta de cuatro (4) dimensiones, cada una acepta números enteros de cero (0) a diez (10) donde cero (0) es la peor calificación y diez (10) es la mejor. Las dimensiones consideradas son: Satisfacción Cumplida; Agilidad en el Servicio; Claridad en la Comunicación; y Amabilidad. La Valoración General es el promedio de las cuatro dimensiones.

El Representante Independiente conoce y acepta ser el exclusivo responsable por los comentarios que realice en el

Sistema de Calificación de SER Y SABER SAS. Importa la objetividad y respeto al opinar.

La Valoración General de un individuo es el promedio de la calificación obtenida en cada dimensión evaluada. Está prohibido hacer comentarios y expresar opiniones de carácter privado o personal, que no tengan relación con la operación sobre la cual se está calificando.

Se podrá restringir o prohibir acceso a la Plataforma SATIS al Usuario y Representante Independiente cuya valoración general permanezca inferior a ciertos niveles fijados, durante ciertos periodos establecidos, a exclusiva discreción de SER Y SABER SAS.

No se puede autocalificar o interferir de forma alguna en la propia calificación, sea induciendo a personas diferentes de aquellas con quienes se completa un servicio, a efectuar calificación ficticia o simulada o a hacer comentarios sobre ellos, sea para desvirtuar o alterar la Valoración.

Incumplir es sujeto de sanción. Quien esté suspendido, inhabilitado temporal o permanente no puede calificar.

Solo se permite una calificación para cada actor, por cada servicio efectuado.

SER Y SABER SAS al asignar un servicio favorece al Representante Independiente que tenga mejor Valoración General.

SER Y SABER SAS no es responsable, en caso alguno, por opiniones o comentarios expresados por Usuarios y Representantes Independientes dentro del sitio o a través de cualquier otro medio, incluido el correo electrónico.

Como regla general no se eliminan calificaciones, ni opiniones o comentarios, a menos que atenten su nombre, con afirmaciones difamatorias, irrespetuosas o discriminatorias.

SER Y SABER SAS podrá eliminar las opiniones y comentarios cuando exista orden judicial, policial o administrativa o la disposición de una autoridad competente que sustente la solicitud en tal sentido o cuando se considere que la misma es infundada.

SER Y SABER SAS podrá editar o eliminar calificaciones, opiniones o comentarios cuando la opinión no esté relacionada con el servicio y esta circunstancia sea evidente; cuando se incluya información personal, como nombre, dirección, teléfono o correo electrónico; cuando la opinión o comentario utilice lenguaje vulgar o incluya ofensas; cuando el comentario viola reglas sobre Calificación aquí descritas; y si atenta principios contenidos en estos Términos y Condiciones Generales o en el Código Ético de SER Y SABER SAS.

Si desea reclamar algún comentario recibido, escriba a soporte@satis.one para hacer petición formal.

SER Y SABER SAS no se obliga a verificar veracidad de calificaciones o réplicas y NO se responsabiliza por los dichos allí vertidos o por cualquier comentario expresado en el sitio o a través de otro medio incluido el correo electrónico.

SER Y SABER SAS, a su entera discreción, tiene la facultad de otorgar privilegios concretos y temporales a todo Usuario en función de su Valoración general (calificación pos servicio).

Cuando un Usuario BOW obtiene, por cuatro (4) semanas consecutivas, una valoración general superior a la valoración promedio de todos los Usuarios BOW, más una desviación estándar, este es ascendido a Usuario CROSSBOW. Si el USUARIO de la plataforma SATIS de Ser Y Saber SAS permanece dos (2) semanas consecutivas con valoración pos-servicio por debajo del promedio general de la calificación pos-servicio de todos los Usuarios de la plataforma SATIS de Ser Y Saber SAS, para el mismo periodo, menos una desviación estándar, su acceso a

la plataforma SATIS es bloqueado por los siguientes dos (2) meses. Si reincide, se bloquea su acceso los siguientes seis (6) meses y por tercera vez se prohíbe su acceso de forma definitiva. Si el USUARIO permanece tres (3) semanas consecutivas con valoración pos-servicio por debajo del promedio general de la calificación pos-servicio de todos los USUARIOS, para el mismo periodo, su acceso a la plataforma SATIS de Ser Y Saber es bloqueado los siguientes dos (2) meses. Si reincide, se bloquea su acceso los siguientes seis (6) meses y por tercera vez se prohíbe su acceso de forma definitiva. Cuando un servicio es solicitado por algún Usuario, se notifica a los Representantes Independientes de la zona de interés en función de su valoración pos-servicio acumulada (entre mejor calificación pos-servicio acumulada mayor prioridad se tiene para atender las notificaciones).

Enlaces con Sitios y Páginas

ESTE SITIO PERMITE EL ENLACE CON OTROS SITIOS POR LO QUE EL USUARIO PODRÁ SALIRSE DE ESTE SITIO PARA ACCESAR MATERIALES DE TERCEROS O LLAMAR A LOS MATERIALES DE TERCEROS A ESTE SITIO VÍA ENLACE “INVERSO” Y TECNOLOGÍA DE ASIMILACIÓN (UN “SITIO ENLAZADO”). SER Y SABER SAS NO TIENE EL DERECHO DE MODIFICAR, ACTUALIZAR O CONTROLAR EL CONTENIDO DE UN SITIO ENLAZADO. EL HECHO DE QUE SER Y SABER SAS FACILITE EL ENLACE CON OTROS SITIOS NO CONSTITUYE AUTORIZACIÓN, CESIÓN, PATROCINIO O AFILIACIÓN CON RESPECTO A DICHO SITIO, O CON RESPECTO A SUS PROPIETARIOS, TITULARES O PROVEEDORES. EXISTEN RIESGOS INHERENTES AL HACER USO, O AL REVERTIR CUALQUIER INFORMACIÓN ENCONTRADA EN LA INTERNET, POR LO QUE SER Y SABER SAS INSISTE EN QUE USTED SE ASEGURE DE COMPRENDER ESTOS RIESGOS ANTES DE BASARSE, USAR O REVERTIR TODA O PARTE DE LA INFORMACIÓN QUE ENCUENTRE EN UN SITIO ENLAZADO.

Limitación y Exclusión de Responsabilidad por el Uso del Sitio y Sitios Enlazados

LA INFORMACIÓN, SOFTWARE, PRODUCTOS Y DESCRIPCIONES DE SERVICIOS PUBLICADOS EN EL SITIO O EN UN SITIO ENLAZADO PUEDEN CONTENER INEXACTITUDES, IMPRECISIONES O ERRORES TIPOGRÁFICOS, POR LO QUE SER Y SABER SAS ESPECIFICAMENTE SE LIBERA Y DESCONOCE CUALQUIER TIPO DE RESPONSABILIDAD SOBRE EL PARTICULAR. SER Y SABER SAS NO GARANTIZA NI ASEGURA NI DECLARA QUE LOS CONTENIDOS EN EL SITIO CORRESPONDEN A INFORMACIÓN COMPLETA O ACTUALIZADA. SER Y SABER SAS NO TIENE OBLIGACIÓN DE ACTUALIZAR CUALQUIER CONTENIDO QUE APAREZCA EN EL SITIO. SER Y SABER SAS PODRÁ MODIFICAR LOS CONTENIDOS EN EL SITIO EN CUALQUIER MOMENTO Y SIN NECESIDAD DE AVISO SOBRE EL PARTICULAR. EN CUALQUIER MOMENTO SER Y SABER SAS PODRÁ REALIZAR MEJORAS O CAMBIOS AL SITIO.

QUEDA ACEPTADO POR USTED QUE SER Y SABER SAS, SUS FILIALES Y SUS RESPECTIVOS FUNCIONARIOS, CONSEJEROS, EMPLEADOS, APODERADOS, REPRESENTANTES O AGENTES NO SERÁN RESPONSABLES (YA SEA POR VIRTUD DE UNA RELACIÓN CONTRACTUAL, POR MINISTERIO DE LEY, BAJO RESPONSABILIDAD ESTRICTA O DE CUALQUIER OTRA MANERA) POR DAÑOS INDIRECTOS, CONSECUENTES, ESPECIALES, ACCESORIOS, INCIDENTALS O DERIVATIVOS (INCLUYENDO, SIN LIMITAR, AQUELLOS QUE RESULTEN EN PÉRDIDAS DE UTILIDADES, COSTOS PARA CONTRATAR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS O PÉRDIDAS DE OPORTUNIDADES) QUE SURJAN DE, O SE RELACIONEN CON EL USO DEL SITIO O DE UN SITIO ENLAZADO, O QUE RESULTEN EN DEMORAS O INCAPACIDAD O IMPOSIBILIDAD DE UTILIZAR EL SITIO O UN SITIO ENLAZADO, AUN CUANDO SER Y SABER SAS HUBIERE SIDO INFORMADA PREVIAMENTE RESPECTO DE LA POSIBILIDAD DE DICHOS DAÑOS. ESTA LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD INCLUYE, SIN LIMITAR, LA TRANSMISIÓN DE CUALQUIER VIRUS QUE PUDIERE INFECTAR EL EQUIPO DE UN USUARIO, FALLAS DE TIPO MECÁNICO O ELECTRÓNICO AL EQUIPO O A LAS LÍNEAS DE COMUNICACIÓN, PROBLEMAS TELEFÓNICOS U OTROS PROBLEMAS DE

INTERCONEXIÓN (p. ej., QUE USTED NO PUEDA ACCESAR A SU PROVEEDOR DE SERVICIOS DE INTERNET), ACCESO NO AUTORIZADO, ROBO, ERRORES DEL OPERADOR, HUELGAS U OTROS PROBLEMAS DE NATURALEZA LABORAL O CAUSAS DE FUERZA MAYOR. SER Y SABER SAS NO PUEDE NI DEBE GARANTIZAR EL ACCESO PERMANENTE, CONTINUO, ININTERRUMPIDO O SEGURO AL SITIO DE INTERNET.

Limitación y Exclusión de Responsabilidad por Servicios Acordados a través del Sitio

USTED ESTÁ DE ACUERDO Y ACEPTA QUE SER Y SABER SAS ES UN SIMPLE AGENTE DE LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS DISPONIBLES A TRAVES DEL SITIO INCLUYENDO, SIN LIMITAR, SERVICIOS PARA VIAJES, ALIMENTACIÓN, TRANSPORTE, ROPA, ELECTRODOMÉSTICOS Y ARTÍCULOS VARIOS. TODO TIPO DE RECLAMACIONES REFERENTES A LA OMISIÓN O INCUMPLIMIENTO CON RESPECTO A LOS SERVICIOS OFRECIDOS A TRAVES DEL SITIO SE LIMITAN A RECLAMACIONES EN CONTRA DE LOS PROVEEDORES O PRESTADORES DEL SERVICIO. SER Y SABER SAS POR ESTE MEDIO SE LIBERA Y DESCONOCE CUALQUIER TIPO DE RESPONSABILIDAD. YA SEA POR RELACIÓN CONTRACTUAL, MINISTERIO DE LEY, BAJO RESPONSABILIDAD ESTRICTA O POR CUALQUIER OTRA CAUSA, INCLUYENDO DAÑOS DIRECTOS, INDIRECTOS, CONSECUENTES, ESPECIALES, ACCESORIOS, INCIDENTALES O DERIVATIVOS QUE SE RELACIONEN CON LOS BIENES O SERVICIOS SUMINISTRADOS O PRESTADOS POR CUALQUIER EMPRESA DE SERVICIOS U OTRO PROVEEDOR A TRAVES DEL SITIO INCLUYENDO, SIN LIMITAR, RESPONSABILIDADES POR CUALQUIER ACTO, ERROR, OMISIÓN, PERJUICIO, DAÑO, PÉRDIDA, ACCIDENTE, DEMORA O IRREGULARIDAD EN QUE PUDIERE INCURRIRSE POR NEGLIGENCIA, CULPA U OTRA CAUSA DE DICHA EMPRESA DE SERVICIOS O PROVEEDOR, Y POR ESTE MEDIO USTED LIBERA Y EXONERA A SER Y SABER SAS POR CUALQUIER TIPO DE RESPONSABILIDAD SOBRE EL PARTICULAR.

NINGUNA RECOMENDACIÓN U OFERTA DE INVERSIÓN

Nada de lo contenido en el Sitio constituye una recomendación, sugerencia u opinión favorable para que se realicen inversiones, incluyendo la documentación de Ser Y Saber SAS donde proporciona materiales relacionados con inversionistas únicamente para efectos de conveniencia y con fines informativos exclusivamente. Adicionalmente, los materiales que se relacionen con inversionistas y otros contenidos en el Sitio de Internet de ninguna manera constituyen ofertas para la venta o la promoción de ofertas para la adquisición de valores bursátiles.

INFORMACIÓN FUTURA

Cierta información en el Sitio contiene declaraciones a futuro que están sujetas a riesgos y cambios, y que únicamente puede asegurarse con efectos a la fecha en que se hagan dichas declaraciones. Las palabras “se cree”, “se tiene contemplado”, “se anticipa”, “presumiblemente”, “se pretende”, “existe la posibilidad”, “en el futuro”, “se hará” o expresiones de naturaleza similar pretenden identificar hechos o situaciones futuras. Se advierte a los lectores no poner toda su confianza o credibilidad en estas apreciaciones futuras, las cuales valen únicamente con efectos a la fecha en la que se hacen. Ser Y Saber SAS no asume obligación alguna de actualizar públicamente o modificar, o adaptar declaraciones o apreciaciones futuras. Los factores importantes que podrían causar resultados reales que difieran de manera importante de las declaraciones y apreciaciones a futuro de la compañía, se describen en los reportes periódicos de Ser Y Saber SAS, incluyendo el Reporte Semestral y Anual, los reportes y los Reportes de periodo todos los días 01, 11 y 21 de cada mes.

COMUNICADOS DE PRENSA

Todos los comunicados de prensa y demás materiales presentados o publicados entre la comunidad SATIS y que se contengan en el Sitio son, en la medida del conocimiento de Ser Y Saber SAS, oportunos y exactos al momento de expedirse. Sin embargo, el transcurso del tiempo puede provocar que esta información se desactualice por lo que usted no debe basarse en la misma pensando en su permanente exactitud más allá de la fecha de su publicación. Ser Y Saber SAS no asume la responsabilidad de actualizar la información contenida en dichos materiales. Los lectores de nuestro Sitio deberán verificar cuidadosamente las fechas de expedición de los materiales contenidos en el Sitio.

Relacionado:

[Privacidad del sitio](#)

[Reglas del sitio](#)

[Políticas Comercio Electrónico](#)

[Gamificación del sitio](#)