









"**Tarifas de Servicio**" hace referencia a las cantidades debidas y pagaderas por parte de un Cliente o Usuario a cambio del Servicio. Dame una Mano puede decidir, según su exclusivo criterio, que estas cantidades incluyan (i) una tarifa de seguro o cualquier otra tarifa permitida en la Plataforma de Dame una Mano, o (ii) Impuestos que deba cobrar.

"**Tarifas Totales**" hace referencia a la suma de las Tarifas más los Impuestos.

Dame una Mano "Sección Pagos" cobrará las Tarifas Totales a cada Cliente o Usuario en el momento de la solicitud de reserva o tras la confirmación de la misma. El servicio solo iniciará una vez que se haya realizado la reserva del servicio y se haya efectuado el pago de la misma.

Todo Cliente y/o Usuario acepta que Dame una Mano pueda, de acuerdo con la política de cancelaciones que haya seleccionado y que se haya reflejado en el Anuncio correspondiente, (i) permitir al Cliente la cancelación de la reserva y (ii) reembolsar (a través de Dame una Mano Pagos) al Cliente la parte de las Tarifas de los Servicios que se especifique en la política de cancelaciones aplicable.

En caso de cancelarse una reserva solicitada (es decir, cuando Dame una Mano no la confirme o el Cliente este dentro de los tiempos señalados para hacerlo), los importes que haya cobrado Dame una Mano Pagos serán reembolsados a dicho Cliente, dependiendo de las selecciones que este haga a través del Sitio Web y cualquier preautorización de dicho Método de Pago del Cliente será anulada, cuando corresponda.

Usted, como Cliente o Usuario, acepta pagar las Tarifas Totales por las reservas solicitadas, y en la mayoría de los casos confirmados, en conexión con su Cuenta de Dame una Mano. Dame una Mano Pagos cobrará las Tarifas Totales conforme a los Términos y Condiciones de Pago.

Las tarifas del servicio serán las vigentes al momento de hacer la reserva de cada servicio. Si el Cliente ha reservado previamente un servicio y posteriormente esta interesado en contratar otro servicio o extender el inicialmente reservado deberá gestionar una nueva reserva bajo las tarifas vigentes al momento de realizarlas.

## **6. Condiciones generales financieras y de reservas.**

### **Cancelaciones y reembolsos**

Si Usted, como Cliente, desea cancelar una reserva confirmada a través del Sitio Web, antes o después de prestado el Servicio de un Enfermero y/o Cuidador se aplicará a dicha cancelación la política de cancelaciones que contenga el correspondiente Anuncio. Nuestra capacidad de reembolsar las Tarifas de los Servicios y otras cantidades cargadas a su cuenta dependerá de los términos y condiciones de la

política de cancelaciones aplicable. Dame una Mano "Sección Pagos" iniciará todos los reembolsos debidos conforme a los Términos y Condiciones de Pago.

Si se cancela una reserva confirmada hecha a través del Sitio Web por parte de Dame una Mano, el Cliente o Usuario recibirá un correo electrónico u otra comunicación de Dame una Mano con Anuncios alternativos y otra información relacionada. Si el Cliente o Usuario solicita una reserva de uno de los Anuncios alternativos y se confirma la solicitud de reserva del Cliente, éste acepta abonar a Dame una Mano las Tarifas Totales relativas a la reserva confirmada correspondientes al Servicio del Anuncio alternativo, de acuerdo con las presentes Condiciones. Si se ha cancelado una reserva confirmada y usted, como Cliente, no ha recibido ningún correo electrónico u otra comunicación de Dame una Mano, debe ponerse en contacto con Dame una Mano.

Si, como Cliente y/o Usuario, usted cancela una reserva confirmada, usted acepta que Dame una Mano pueda aplicarle penalizaciones o no reembolsar la totalidad del valor pagado por la imposición de una comisión de cancelación. Antes de que decida cancelar una reserva se le informará de las situaciones en las que se aplica una comisión de cancelación, de acuerdo a la política de cancelaciones.

En determinadas circunstancias, Dame una Mano podrá decidir, a su exclusivo criterio, que es necesario o conveniente cancelar una reserva confirmada hecha a través del Sitio Web. Esta decisión puede obedecer a los motivos especificados en la política de Causas de Fuerza Mayor de Dame una Mano o a otros motivos. Dame una Mano Pagos podrá también, a su exclusivo criterio, decidir el reembolso a favor del Cliente de la totalidad o de parte de las cantidades que se le hayan cobrado de conformidad con la Política de Reembolsos a Clientes. Usted acepta que Dame una Mano no asume ningún tipo de responsabilidad por tales cancelaciones o reembolsos.

Entre los eventos en que Dame una Mano puede cancelar automáticamente y de manera unilateral la prestación de un servicio contratado son: Caso fortuito y/o fuerza mayor, trato inadecuado al personal suministrado, falta de pago total de la reserva luego de haber transcurrido tres días hábiles desde el inicio de la prestación del servicio, entre otras.

Si Usted como Cliente, decide cancelar el servicio luego de reservado por alguna causal no atribuible a Dame una Mano, Dame una Mano evaluará la opción de reembolsar el valor pagado y realizará el ajuste por los días no utilizados y podrá aplicar como penalidad el no reembolso del equivalente al 30% de la tarifa. Lo anterior no será aplicable, en aquellos eventos en que la razón de la terminación y/o cancelación del servicio provenga de la muerte de la persona a quien se le contrató el servicio de cuidado y/o enfermería.

Será causal atribuible a Dame una Mano, para que con justa causa se dé por terminado el servicio por parte del Cliente y/o Usuario la negligencia en las actividades de cuidado las cuales pueden hacer referencia a los siguientes hechos: Dejar al paciente antes del tiempo estipulado y sin autorización alguna, procedimiento ejecutado incorrectamente, actitud irrespetuosa ante el paciente y/o familiares o cualquier otra actuación que se considere como una falta grave. Para lo anterior, será necesario llenar el formulario o reporte con una

explicación sumaria de los hechos o de lo ocurrido. Será arbitrio exclusivo de Dame una Mano determinar si efectivamente lo reportado por el Cliente y/o Usuario se encuentra dentro del alcance de las causales para dar por terminado con justa causa el servicio.

### **Descuentos**

Usted como Cliente y/o Usuario de Dame una Mano, acepta la política de descuentos aplicables al momento de contratar el servicio. La política será aplicable siempre y cuando se cumplan los requisitos señalados en la misma, los cuales podrán ser pero sin limitarse a el número de servicios reservados y el pago por adelantado de los mismos.

### **Modificaciones de Reservas**

Usted, como Cliente será responsable por cualquier modificación de una reserva para la que haya dado instrucciones al servicio de atención al cliente de Dame una Mano (en adelante, las "Modificaciones de Reservas"), y se compromete a abonar las Tarifas de los Servicios, Tarifas de Dame una Mano, y/o Impuestos asociados a dichas Modificaciones de Reservas.

La reprogramación de un servicio deberá ser efectuada mínimo 24 horas antes a su prestación.

Los servicios serán prestados en la dirección del lugar inicialmente suministrada al momento de la contratación de los mismos. Cualquier modificación en la dirección del lugar a prestar los servicios deberá ser solicitada con 8 días de anticipación y será evaluada por el equipo de Dame una Mano. La modificación de la dirección del lugar podrá tener un costo extra, especialmente si cambia el municipio en dónde el servicio fue contratado inicialmente. Es facultad de Dame una Mano aprobar la modificación del sitio de prestación de servicios, de no ser aceptada la misma, se entenderá que el servicio fue prestado en la dirección correspondiente.

Los paquetes de horas comprados por el Cliente, deben ser usados de la forma en que fueron contrados, cualquier modificación que pretenda hacer por part del Cliente deberá ser solicitada a Dame una Mano, quien tendrá a su discreción la aprobación o no de la misma. En principio los paquetes de horas, ejemplo: Paquete de turnos de 6 horas, deberán utilizarse de manera continua en turnos de 6 horas y no podrán ser usados en turnos de dos horas por día.

## **7. Cambios**

Si Usted como Cliente, no se encuentra satisfecho con el personal enviado, podrá solicitar el cambio del mismo. Para lo anterior, el tiempo mínimo es de tres días después de prestado el servicio y en caso de que el servicio contratado corresponda a más de una semana, el tiempo deberá ser de una semana como mínimo.

## **8. Denuncia de malas conductas**

Si cree que un Miembro de Dame una Mano, ya sea un Enfermero, Cuidador o Cliente, está actuando o ha actuado de manera inapropiada, incluyendo, entre otros, cualquier persona que (i) se involucre en comportamiento ofensivo, violento o inapropiado sexualmente, (ii) sospeche que le ha robado, o (iii) se involucre en cualquier otra conducta irrespetuosa y/u ofensiva, debe informar inmediatamente de dicha persona a las autoridades correspondientes y después a Dame una Mano informándonos de su comisaría de policía y del número de denuncia; a condición de que su denuncia no nos obligará a tomar ninguna medida más allá de lo obligado por la Ley (si la hay) ni hará que incurramos en ninguna responsabilidad hacia usted.

## **9. Alimentación**

La alimentación de las personas que presten los servicios de Enfermería y/o Cuidado, dependerá del tipo de servicio contratado. En este sentido, cuando se trate de la contratación de servicios que realizan cuidadores que tienen a cargo realizar también algunas actividades del hogar relacionadas con el cuidado del paciente, la alimentación será provista por el Cliente. Para los demás casos de servicios de cuidadores especializados y enfermeros, la alimentación esta a cargo de éstos y no del Cliente.

## **10. Insumos.**

Los dispositivos médicos, medicamentos, materias primas, como pero sin limitarse a: algodón, alcohol, tensiómetro, glucometro, guantes, tapabocas, cremas, termómetro entre otros insumos necesarios para el cuidado y/o atención del paciente deberán ser provistas por el Cliente. En ningún caso, es obligación de Dame una Mano ni de los Enfermeros, Auxiliares de Enfermería y/o Cuidadores contar con los insumos para al atención del paciente.

## **11. Exclusión de relación laboral**

La reserva de un servicio de Enfermería y/o Cuidado a través de Dame una Mano, no configura entre el Cliente y el prestador del servicio un vínculo laboral de acuerdo al Código Sustantivo del Trabajo de Colombia y demás normas vigentes aplicables, en la medida en que quien presta el servicio lo presta de manera independiente y con total autonomía. Las instrucciones que reciba el prestador del servicio por parte del Cliente, se entienden que son las normales para la coordinación de una actividad pero que en ningún sentido implican la subordinación a éste.



Dame una Mano, para facilitar el cumplimiento de los requerimientos legales por parte de los prestadores de servicios, se encarga de validar los pagos de las planillas de seguridad social que deben efectuar los prestadores de los servicios de Enfermería y/o Cuidado.

## **12. Privacidad y Confidencialidad.**

La información proporcionada por el cliente y/o cualquier usuario o miembro se encuentra protegida conforme a la política de tratamiento de datos personales contemplados en la Ley 1266 de 2008, Ley 1581 de 2012 y Ley 1712 de 2014. Con la aceptación de la propuesta allegaremos nuestros contratos de confidencialidad y protocolos de protección de información.

Usted acepta que la Política de Privacidad de Dame una Mano (en su versión actualizada) regula la recopilación y el uso de sus datos personales.

## **13. Avisos de derechos de propiedad intelectual y derechos de autor**

Las leyes en materia de derechos de autor, marcas comerciales y de otro tipo de Colombia y de otros países protegen el Sitio Web y los Contenidos Colectivos. Usted acepta y está de acuerdo en que el Sitio Web y los Contenidos Colectivos, incluidos todos los derechos de propiedad intelectual asociados, son propiedad exclusiva de Dame una Mano y sus licenciadores. Usted se compromete a no retirar, alterar ni ocultar avisos de derechos de autor, marcas comerciales, marcas de servicio u otros derechos de propiedad que vayan incorporados o que acompañen al Sitio Web y los Contenidos Colectivos. Todas las marcas comerciales, marcas de servicio, logotipos, nombres comerciales y cualquier otra designación de propiedad de Dame una Mano utilizados en o en relación con el Sitio Web y los Contenidos de Dame una Mano son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Dame una Mano. Las marcas comerciales, marcas de servicio, logotipos, nombres comerciales y cualesquiera otras designaciones de propiedad de terceros utilizados en o en relación con el Sitio Web, la Aplicación, los Servicios y los Contenidos de Dame una Mano se utilizan solamente para fines de identificación y pueden ser propiedad de sus respectivos propietarios. En calidad de Cliente, Usuario o Miembro, usted acepta y está de acuerdo en que queda vinculado por las Condiciones, Directrices y Políticas adicionales que se apliquen al uso que usted haga del Sitio Web y los Contenidos Colectivos, incluidas las Directrices Sobre Marcas Comerciales de Dame una Mano (en su versión actualizada).

## **14. Condiciones adicionales**

Nuestro Sitio Web dispone de diferentes servicios, funciones y ofertas; por lo que, a veces, se aplicarán condiciones adicionales o requisitos de servicios y ofertas. Si existen condiciones adicionales para el correspondiente producto o Servicios que usted utiliza, esas condiciones adicionales pasan a formar parte de las presentes Condiciones.

## **15. Período de vigencia y extinción, suspensión y otras medidas**

### **Período de vigencia**

Este Contrato tendrá una vigencia de treinta (30) días, transcurridos los cuales se renovará de manera automática y continua por sucesivos plazos de treinta (30) días hasta el momento en que usted o Dame una Mano rescindan el Contrato de la forma que se explica a continuación.

### **Rescisión por conveniencia**

Sin perjuicio de nuestros derechos que se especifican a continuación, Dame una Mano podrá rescindir este Contrato por conveniencia en cualquier momento con un preaviso de treinta (30) días enviado por correo electrónico a su dirección de correo electrónico registrada.

### **Rescisión por incumplimiento, suspensión y otras medidas**

Dame una Mano podrá rescindir inmediatamente este Contrato sin previo aviso si (i) usted ha incumplido de forma grave estos Términos o nuestras políticas, lo que incluye, a modo de ejemplo, el incumplimiento de sus garantías indicadas en las presentes Condiciones, (ii) usted ha proporcionado una información inexacta, fraudulenta, no actualizada o incompleta durante el registro de la Cuenta de Dame una Mano, (iii) ha vulnerado las leyes o normativas aplicables, o los derechos de terceros, o (iv) Dame una Mano cree de buena fe que dicha acción es razonablemente necesaria para proteger la seguridad o propiedad de otros Miembros, de Dame una Mano o de terceros, para evitar actividades fraudulentas, evaluar riesgos o realizar investigaciones.

En el caso de incumplimientos leves, y cuando corresponda, Dame una Mano le comunicará cualquier medida tomada y le dará la oportunidad de resolver el problema de forma razonablemente satisfactoria para Dame una Mano.

### **Consecuencias**

Cuando se rescinda este Contrato usted no tendrá derecho a que se restaure su Cuenta de Dame una Mano. Si se ha restringido su acceso o uso del Sitio Web, si se ha suspendido su Cuenta de Dame una Mano o hemos rescindido este Contrato, no podrá registrar una nueva Cuenta de Dame una Mano ni intentar acceder y usar el Sitio Web, a través de otras Cuentas de Dame una Mano.

### **Subsistencia**

En caso de rescisión de este Contrato por usted o nosotros, seguirán siendo válidas las cláusulas de las presentes Condiciones que por motivos razonables deban subsistir a la extinción del Contrato.

## 16. Exenciones de responsabilidad

Ningún consejo o información, ya sea verbal o por escrito, que proporcione Dame una Mano o que se obtenga a través del sitio web o los contenidos colectivos constituirá garantía alguna que no se recoja de manera expresa en el presente.

Usted se compromete a adoptar las precauciones razonables en todas las comunicaciones e interacciones con otros usuarios del sitio web y con otras personas con quienes se comunique o interactúe como resultado de su uso del sitio web, incluidos, entre otros, Clientes y Enfermeros, especialmente si decide conocerse con ellos fuera de internet o en persona, con independencia de que dichos encuentros sean organizados por Dame una Mano. Dame una Mano declara expresamente que no asume responsabilidad alguna por las acciones u omisiones de los Clientes o terceros.

Dame una Mano al momento de prestar un servicio generará una evaluación del paciente o adulto mayor con el fin de recomendar el servicio que se adecue a las necesidades del Cliente, con el fin de garantizar la atención requerida dadas las condiciones físicas y emocionales del paciente. En este sentido se determinará la categoría del paciente y se recomendará el servicio que se debe prestar. El servicio recomendado será el servicio que se debe contratar por el Cliente, en aras de garantizar el correcto cuidado del paciente y de la prestación del servicio. No obstante lo anterior, si el cliente desiste del servicio recomendado y contrata uno de inferior categoría se entiende que desiste de cualquier acción civil contractual o extracontractual en contra de Dame una Mano y/o del prestador del servicio, exime de toda responsabilidad a Dame una Mano y/o prestador del servicio ya que asume directamente el riesgo de cualquier accidente o daño durante la prestación del servicio.

### Limitación de responsabilidad

Usted reconoce y acepta, en el grado máximo permitido en derecho que, asume todos los riesgos derivados de su acceso y uso del sitio web, y los contenidos colectivos, su anuncio o la reserva de cualquier servicio a través del sitio web, así como cualquier contacto que tenga con otros usuarios de Dame una Mano, ya sea en persona o por internet. Ni Dame una Mano ni ninguna de las otras partes que intervengan en la creación, producción u ofrecimiento del sitio web, y/o los contenidos colectivos responderán por daños fortuitos, cuantificables, indirectos, punitivos o emergentes, incluidos la pérdida de beneficios, de datos de fondo de comercio, la interrupción del servicio, desperfectos informáticos o fallos de sistema, o el coste de productos o servicios alternativos, ni por daños personales, lesiones o daños psicológicos que se deriven de estas condiciones o que guarden relación con las mismas; que surjan del uso o imposibilidad de uso del sitio web, o los contenidos colectivos; que sobrevengan a raíz de cualquier comunicación, interacción o encuentro con otros usuarios del sitio web, u otras personas con quienes usted se comunique o interactúe como consecuencia del uso que usted haga del sitio web, o la reserva de cualquier servicio a través del sitio web, ya estén fundamentados en principios de garantía, contractuales, de ilícitos civiles

(incluida negligencia), de responsabilidad por producto defectuoso o cualquier otro principio jurídico, y haya sido o no informado Dame una Mano de la posibilidad de dicho daño, aun cuando se apreciara que un recurso jurídico limitado recogido en el presente ha fallado en su propósito esencial.

Excepto en lo que atañe a nuestras obligaciones de pagar a los Enfermeros correspondientes en virtud de las presentes condiciones o de una solicitud de pago aprobada con arreglo a la garantía del servicio de Dame una Mano, en ningún caso la responsabilidad de Dame una Mano derivada de estas condiciones y del uso que usted haga del sitio web, (o relacionada con éste), incluidos, entre otros, la reserva de algún servicio a través del sitio web, o el uso o imposibilidad de uso del sitio web, o los contenidos colectivos y en relación con cualquier servicio o interacciones con otros miembros, será superior a los importes que usted haya pagado o que adeude en concepto de reservas realizadas a través del sitio web, y los servicios en calidad de Cliente dentro de los doce (12) meses previos al suceso que dé lugar al pasivo. Las limitaciones de las indemnizaciones por daños y perjuicios antes estipuladas son elementos fundamentales del acuerdo entre Dame una Mano y usted.

### **Indemnización**

Usted acepta dispensar, defender, indemnizar y exonerar a Dame una Mano y a sus empresas asociadas y filiales, y a sus consejeros, directivos, empleados y agentes frente a cualquier reclamación, responsabilidad civil, indemnización por daños y perjuicios, pérdidas y gastos, incluidos, entre otros, honorarios razonables de abogados y contables, que surjan de o estén de alguna manera relacionados con (a) su acceso o uso del Sitio Web, y/o los Contenidos Colectivos o su infracción de estos Términos; (b) su Contenido de miembro; (c) interacción con cualquier Miembro, (ii) reserva de un Servicio, o; (d) el uso, el alquiler de un Servicio por su parte, incluidos, entre otros, toda lesión, pérdida o daño (compensatorio, directo, fortuito, emergente u otro) de cualquier tipo que surja en relación con, o como resultado de, un alquiler, reserva o uso de un Servicio, y (e) Su acumulación de créditos de Dame una Mano.

### **17. Cesión**

Usted no podrá ceder ni transferir estos Términos, ni por imperativo legal ni de ninguna otra manera, sin el previo consentimiento por escrito de Dame una Mano. Todo intento por su parte de ceder o transferir estos Términos sin haber recabado dicho consentimiento será nulo y carecerá de validez. Dame una Mano podrá ceder o transferir estos Términos a su exclusivo criterio y sin restricción alguna. Sin perjuicio de lo anterior, estos Términos obligarán y redundarán en beneficio de las partes, sus sucesores y cesionarios autorizados.

### **18. Notificaciones**

Toda notificación o demás comunicaciones permitidas o requeridas en virtud de las presentes, incluidas las relativas a modificaciones de estos Términos, se cursarán por escrito y Dame una Mano las hará llegar (i) por correo electrónico (en cada caso, a la dirección que proporcionada por usted) o (ii) mediante su publicación en el Sitio Web. En las notificaciones cursadas por correo electrónico, la fecha de recepción se considerará que es la fecha en la que se transmite tal notificación.

## **19. Legislación aplicable y jurisdicción**

Las presentes Condiciones y el uso que usted haga de los Servicios serán interpretados con arreglo a las leyes vigentes de Colombia. Usted y nosotros acordamos someternos a la jurisdicción personal de cualquier tribunal de Colombia para cualesquiera procesos para los que las partes se reserven el derecho de reclamar medidas cautelares o remedios de equidad ante un tribunal competente a fin de impedir la contravención, apropiación indebida o vulneración materiales o en grado de amenaza de los derechos de autor, marcas comerciales, secretos comerciales, patentes u otros derechos de propiedad intelectual de una de las partes, tal y como se establece en la disposición sobre Resolución de controversias a continuación.

## **20. Resolución de conflictos**

Si reside en Colombia, usted y Dame una Mano acuerdan que todo conflicto, reclamación o controversia derivados de o relacionados con las presentes Condiciones o el incumplimiento, resolución, ejecución, interpretación o validez de las mismas o al uso de los Servicios, el Sitio Web, o los Contenidos Colectivos (en adelante, conjuntamente, las “Controversias”) se dirimirán mediante arbitraje vinculante, si bien cada parte se reserva el derecho a solicitar medidas cautelares u otros remedios de equidad ante un tribunal competente a fin de impedir la contravención, apropiación indebida o vulneración materiales o en grado de amenaza de los derechos de autor, marcas comerciales, secretos comerciales, patentes u otros derechos de propiedad intelectual de una de las partes. Usted acepta y está de acuerdo en que tanto Dame una Mano como usted renuncien al derecho a juicio ante jurado o a participar como demandante o parte en una demanda de colectiva, en un proceso arbitral de grupo, en una acción ciudadana asimilada a la actuación del fiscal o en cualquier otro procedimiento judicial colectivo. Asimismo, a menos que tanto usted como Dame una Mano pacten lo contrario por escrito, el árbitro no podrá acumular las reclamaciones de más de una persona y no podrá presidir en modo alguno ningún tipo de procedimiento de demanda colectiva ni procedimiento judicial colectivo. En caso de que este párrafo concreto fuese declarado inaplicable, se considerará nula la totalidad de este apartado “Resolución de conflictos”. A excepción de lo estipulado en la frase precedente, el presente apartado “Resolución de conflictos” seguirá vigente después de la extinción de estos Términos.

## **21. General**

La no aplicación por parte de Dame una Mano de cualquier derecho o disposición recogido en estos Términos no constituirá una renuncia a la aplicación futura de dicho derecho o disposición. La renuncia a dicho derecho o disposición solo será efectiva si se realiza por escrito y está firmada por un representante de Dame una Mano debidamente autorizado. Salvo que se establezca expresamente en estos Términos, el ejercicio por cualquiera de las partes de alguno de sus recursos jurídicos conforme a estos Términos será sin perjuicio de los otros recursos de que disponga en virtud de estos Términos o por otras razones. Si por algún motivo un árbitro o tribunal competente determina que cualquiera de las disposiciones de estos Términos es nula o ineficaz, dicha disposición solo podrá aplicarse hasta el máximo permitido por Ley, y el resto de las disposiciones de estos Términos seguirán teniendo plena validez y eficacia.

## 22. **Cómo ponerse en contacto con Dame una Mano**

Si tiene alguna pregunta sobre estos Términos, puede ponerse en contacto con Dame una Mano al correo [info@dameunamano.co](mailto:info@dameunamano.co)



DAME UNA  
MANO