



TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE USO PIBOX

POR FAVOR LEA ESTE DOCUMENTO DETENIDAMENTE ANTES DE REGISTRARSE EN LA APLICACIÓN MÓVIL Y/O SITIO WEB.

1. DEFINICIONES.

Para efectos de los presentes Términos y Condiciones (en adelante los “T&C”), se establecen las siguientes definiciones:

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



1.13. Usuario Prestador/Usuarios Prestadores: Toda persona natural o jurídica registrada en el Portal de Contacto que, de manera directa o indirectamente, suministre servicios, a cambio de una remuneración, a un Usuario Consumidor.

2. SUJECIÓN A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES.

El registro, acceso y uso de la Aplicación Móvil o Sitio Web, administrada y operada técnicamente en Colombia por DIGITAL PLATFORMS COLOMBIA S.A.S. (en adelante, la "Empresa"), se rige por los presentes T&C y, según el tipo de servicio, por los términos y condiciones particulares de uso dispuestos por la Empresa, sus filiales o subsidiarias, para la Aplicación Móvil.

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

3. ALCANCE DEL SERVICIO DE LA EMPRESA.

Los usuarios reconocen que la Empresa actúa como intermediario, proporcionando acceso al Portal de Contacto a través de la Aplicación Móvil o Sitio Web, permitiendo interacciones B2B, B2C y C2C, excepto en el servicio de mensajería expresa.

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

En consecuencia, los Usuarios reconocen y aceptan que la Empresa no proporciona, de manera directa o indirecta, los servicios ofrecidos por el Usuario Prestador al Usuario Consumidor, excepto en el caso específico de la línea de negocio de mensajería expresa.

4. EXCLUSIÓN DE RELACIÓN LABORAL ENTRE LA EMPRESA Y LOS USUARIOS PRESTADORES.

En virtud de la completa ausencia de los elementos esenciales de una relación laboral, conforme a la legislación laboral colombiana vigente, y considerando que el Usuario Prestador posee total autonomía e independencia para acceder y utilizar la Aplicación Móvil en cualquier momento para ofrecer sus servicios a los Usuarios Consumidores, se establece claramente que entre la Empresa y el Usuario Prestador no existe ningún tipo de relación laboral ni de agencia comercial.

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



5. PRINCIPIO DE LA AUTONOMÍA DE LA VOLUNTAD DE LAS PARTES.

Al aceptar los presentes T&C, y en virtud del principio de la autonomía de la voluntad, el Usuario está celebrando un contrato de naturaleza comercial con la Empresa. Este contrato es vinculante para ambas partes y constituye ley entre ellas. Por lo tanto, solo puede ser invalidado mediante consentimiento mutuo o por causas legales.

6. LICENCIA DE USO.

Sujeto al cumplimiento de los presentes T&C, la Empresa le otorga una licencia limitada, no exclusiva, no sublicenciable, revocable, no transferible para el acceso y uso de la Aplicación Móvil o Sitio Web desde cualquier dispositivo electrónico.

La Empresa, sus filiales y subsidiarias, se reservan cualquier derecho que no haya sido expresamente otorgado en los presentes T&C.

7. RESTRICCIÓN DE ACCESO Y USO.

El acceso y uso de la Aplicación Móvil o Sitio Web está restringido a personas menores de edad, es decir, menores de dieciocho (18) años y a personas no registradas en la Aplicación Móvil o Sitio Web.

Por lo tanto, el Usuario no podrá, bajo ninguna razón, autorizar ni permitir que menores de dieciocho (18) años o terceros accedan y usen la Aplicación Móvil o Sitio Web a través de su cuenta, so pena de ser expulsado.

8. PROHIBICIONES GENERALES A LOS USUARIOS.

Se prohíbe a los Usuarios:

- 8.1** Hacer un uso no autorizado o fraudulento de la Aplicación Móvil o Sitio Web.
- 8.2** Intercambiar, entregar o solicitar datos de contacto con el fin de evitar el pago de las tarifas o comisiones establecidas en la Aplicación Móvil o Sitio Web.
- 8.3** Acceder o intentar acceder a recursos restringidos de la Aplicación Móvil o Sitio Web.
- 8.4** Utilizar la Aplicación Móvil o Sitio Web con fines ilícitos, ilegales, contrarios a lo establecido en los presentes T&C, lesivos de los derechos e intereses de terceros, o que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar o sobrecargar o impedir la normal utilización o disfrute de la Aplicación Móvil o Sitio Web.
- 8.5** Provocar daños en la Aplicación Móvil o Sitio Web o en los sistemas de sus proveedores o de terceros.
- 8.6** Introducir o difundir virus informáticos, así como cualquier otro sistema físico o lógico que pueda causar daño a los sistemas de la Empresa, sus proveedores o terceros.
- 8.7** Intentar acceder, utilizar y/o manipular los datos de la Empresa, terceros proveedores y otros usuarios.
- 8.8** Reproducir, copiar, distribuir, transformar o modificar la Aplicación Móvil o Sitio Web
- 8.9** Obtener o intentar obtener los contenidos empleando para ello medios o procedimientos distintos de los que, según los casos, se hayan puesto a su disposición a este efecto.



9. FALTAS.

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

9.1. Faltas leves

- 9.1.1. Cobrar dos o más veces el mismo servicio a través de diferentes medios de pago.
- 9.1.2. Realizar cobros adicionales a los acordados con el Usuario Consumidor a través de la Aplicación Móvil.
- 9.1.3. La no prestación del servicio, tras haber aceptado llevarlo a cabo a través de la Aplicación Móvil.
- 9.1.4. Modificar la ubicación donde se finaliza el servicio para obtener una mayor retribución (*Fake GPS*¹).
- 9.1.5. Cobrar el valor del servicio en tarjeta de crédito o Pica\$h sin haberlo prestado.
- 9.1.6. No prestar el servicio por no aceptar el método de pago (tarjeta de crédito, Pica\$h, efectivo).
- 9.1.7. Prestar el servicio con un vehículo diferente al que tiene registrado en la Aplicación Móvil.
- 9.1.8. Hablar por celular sin manos libres mientras presta el servicio.
- 9.1.9. No portar los documentos actualizados del vehículo. (tarjeta de propiedad, licencia de conducción, Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito – SOAT y certificado de revisión técnico-mecánica).
- 9.1.10. Preguntar el lugar de destino y negarse a prestar el servicio.
- 9.1.11. No manejar un vocabulario adecuado con personal de la Empresa.
- 9.1.12. No devolver al Usuario Consumidor el dinero que sobre de lo que haya pagado por el valor final del servicio, cuando el medio de pago sea en efectivo.
- 9.1.13. Solicitar al usuario consumidor cancelar el servicio para no prestarlo.
- 9.1.14. No pagar el valor del servicio al Usuario Prestador.
- 9.1.15. Cancelar, sin justa causa y por segunda vez, los servicios aceptados a través de la Aplicación Móvil.
- 9.1.16. Solicitar al Usuario Consumidor cancelar el servicio en la Aplicación Móvil y prestarlo.
- 9.1.17. No seguir los protocolos de bioseguridad cuando corresponda.
- 9.1.18. No finalizar el servicio en la Aplicación Móvil cuando se encuentre en el lugar de destino.
- 9.1.19. No cumplir con las normas básicas de seguridad establecidas en la Resolución 23385 de 2020 del Ministerio de Transporte y las normas que lo modifiquen, aclaren o sustituyan.

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



9.2. Faltas Graves

- 9.2.1. Difundir los datos personales de los usuarios en redes sociales.
- 9.2.2. Prestar sus documentos para activar otra cuenta.
- 9.2.3. Crear una cuenta nueva después de haber sido expulsado.
- 9.2.4. Realizar cualquier tipo de transacción fraudulenta en Pica\$h, incluyendo sin limitarse al uso de tarjetas de crédito que hayan sido hurtadas a terceros.
- 9.2.5. Registrar en la Aplicación Móvil datos falsos o de terceros y/o cargar documentos alterados, falsificados o que no sean suyos.
- 9.2.6. Prestar o alquilar su cuenta a un tercero o utilizar la cuenta de otro Usuario Prestador, con o sin su autorización.
- 9.2.7. Hacer imputaciones deshonorosas o imputar falsamente una o varias conductas típicas a través de los medios de comunicación, incluyendo redes sociales, en contra de los colaboradores de la Empresa, sin perjuicio de las acciones penales a las que haya lugar.
- 9.2.8. Realizar campañas de desprestigio o hacer comentarios falsos que afecten la buena imagen de la Empresa, incluyendo la marca Pibox, a través de los medios de comunicación y las redes sociales, sin perjuicio de las acciones legales a las que haya lugar.
- 9.2.9. Conducir en estado de embriaguez o bajo el efecto de sustancias alucinógenas.
- 9.2.10. Todo acto inmoral o delictuoso que el Usuario cometa hacia otros usuarios o terceros.
- 9.2.11. Hurtar las pertenencias de los Usuarios.
- 9.2.12. Encontrarse en ejecución de una sentencia condenatoria.
- 9.2.13. Utilizar la cuenta para propósitos ilegales.
- 9.2.14. Comercializar o vender saldos disponibles en Pica\$h entre los Usuarios de la Aplicación Móvil.
- 9.2.15. Hostigar o molestar a los usuarios con un comportamiento vulgar u obsceno.
- 9.2.16. Amenazar o atentar en contra de la vida de los Usuarios.
- 9.2.17. Prestar el servicio o solicitar el servicio portando armas de fuego, armas blancas o cualquier elemento que pueda atentar en contra de la vida de los Usuarios.
- 9.2.18. Cometer por tercera vez la misma falta leve.
- 9.2.19. Incurrir en cualquiera de las prohibiciones establecidas en los presentes T&C.

10. SANCIONES.

En el evento que un Usuario cometa una de las faltas, leves o graves, establecidas en los presentes T&C y/o en cualquiera de los términos y condiciones particulares de uso, la Empresa se reserva el derecho, según su criterio, de suspender temporalmente o cancelar definitivamente la cuenta del Usuario.

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



10.1. Suspensión

La suspensión es una sanción que consiste en bloquear temporalmente el acceso a la cuenta de un Usuario por un determinado periodo de tiempo, el cual puede ir desde un (1) día hasta treinta (30) días calendario.

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

10.2. Cancelación

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

11. REGISTRO EN LA APLICACIÓN MÓVIL O SITIO WEB.

La prestación o contratación de los servicios a través de la Aplicación Móvil o Sitio Web estará sujeta al registro previo de la persona mediante el formulario correspondiente.

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

Para acceder a la cuenta, el Usuario deberá ingresar sus credenciales (dirección de correo electrónico y contraseña) proporcionadas en el momento del registro. Por lo tanto, cualquier acceso a la cuenta será considerado realizado por dicho Usuario, quien será responsable de este acceso y uso en todo momento.

El Usuario será responsable en todo momento de la custodia de su contraseña, asumiendo las consecuencias y perjuicios que pudieran derivarse de su uso indebido, así como de su cesión o divulgación. En caso de olvido de la contraseña o ante cualquier situación que conlleve el riesgo de acceso o uso por parte de terceros no autorizados, el Usuario deberá notificarlo de inmediato a la Empresa mediante el correo electrónico sac@pibox.app, para que se proceda al bloqueo y sustitución de la misma.

En todo caso, las operaciones previas a la comunicación se considerarán realizadas por el Usuario, quien será responsable de los gastos y daños resultantes de cualquier acceso o uso no autorizado antes de dicha comunicación.

12. REQUISITOS PARA SER USUARIO PRESTADOR.

Para ser Usuario Prestador se debe cumplir con los siguientes requisitos:

- 12.1.** Ser mayor de dieciocho (18) años.
- 12.2.** Tener documento de identidad vigente.
- 12.3.** No tener antecedentes judiciales por cualquier conducta tipificada como delito de conformidad con el Código Penal colombiano.



- 12.4.** Tener licencia de conducción vigente y acorde a la categoría del vehículo que va a conducir.
- 12.5.** Tener SOAT vigente.
- 12.6.** Tener tarjeta de propiedad del vehículo.
- 12.7.** Tener certificado de revisión técnico-mecánica, cuando aplique.

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

13. RESPONSABILIDAD DE LA EMPRESA.

La Empresa no se responsabiliza, bajo ninguna circunstancia, de los negocios jurídicos celebrados por los Usuarios ni de los perjuicios que pudieran derivarse de dichos negocios. La Empresa actúa únicamente como intermediario, facilitando el Portal de Contacto a través de la Aplicación Móvil o Sitio Web para que los Usuarios interactúen entre sí de acuerdo con las reglas establecidas en los T&C.

El Usuario reconoce y acepta que:

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

14. RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS.

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

De este modo, cualquier tipo de responsabilidad legal frente a otros Usuarios y terceros por: (i) actos o negocios jurídicos realizados, (ii) incumplimientos contractuales o normativos y/o, (iii) datos inexactos o información no veraz, será responsabilidad plena de dicho Usuario.

15. INDEMNIDAD DE LA EMPRESA.

Con la suscripción de los presentes T&C, los usuarios se obligan a mantener indemne y libre de toda responsabilidad a la Empresa, su matriz, filiales, subsidiarias, trabajadores, contratistas y proveedores, frente a cualquier reclamación, demanda, acción legal, sanción, multa, pérdida, daño, costo o gasto (incluidos honorarios legales y costos procesales) que se derive, directa o indirectamente, de:



- 15.1.** El incumplimiento por parte del Usuario de cualquiera de las disposiciones contenidas en los presentes T&C, de la normatividad colombiana aplicable o de cualquier otra regulación o normativa que rija su conducta dentro de la Aplicación Móvil o Sitio Web.
- 15.2.** La vulneración, transgresión, lesión de derechos de terceros.
- 15.3.** Cualquier daño, perjuicio, menoscabo o afectación, ya sea material o inmaterial, causado por el Usuario a otro Usuario, a un tercero o a la Empresa, como consecuencia del uso, debido o indebido, de la Aplicación Móvil o Sitio Web.
- 15.4.** El uso indebido, fraudulento, ilícito o contrario a la moral y el orden público de la Aplicación Móvil o Sitio Web, sus funcionalidades o los servicios ofrecidos a través de esta.

16. DEBER DE INFORMACIÓN DE ERRORES.

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

- 16.1.** Se abstendrá de aprovecharse de ellos en modo alguno.
- 16.2.** Mantendrá estricta confidencialidad de ese error o vulnerabilidad.
- 16.3.** Deberá notificar a la Empresa sobre el error encontrado mediante un mensaje enviado al correo electrónico sac@pibox.app.

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

17. FALLAS TÉCNICAS EXTERNAS.

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

18. RESERVA DE GESTIÓN Y CONTINGENCIA – RGC.

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

- 18.1. Accidentes:** Cuando el Usuario Prestador resulte herido durante la prestación del servicio, siempre y cuando el accidente ocurra cuando el estado del servicio en la Aplicación Móvil o Sitio Web aparezca como “*Aceptado*”.



- 18.2. Muerte:** Cuando el Usuario Prestador fallezca durante la prestación del servicio o como consecuencia de un accidente que ocurra durante la ejecución del servicio.
- 18.3. Devoluciones:** Cuando se generen cobros dobles al Usuario Consumidor; cuando no le paguen el servicio al Usuario Prestador y/o cuando se genere un cobro mayor al indicado en la Aplicación Móvil.
- 18.4. Retenciones:** Cuando se deban cubrir retenciones en la fuente a título de renta y de ICA, practicadas por comercios aliados.
- 18.5. Capacitaciones:** Cuando se brinden capacitaciones a los Usuarios en temas de seguridad vial y protocolos de bioseguridad.

Respecto al evento relacionado en el numeral 18.3, el Usuario afectado deberá contar con el soporte respectivo que demuestre que se realizó un cobro no autorizado, de lo contrario, no podrá acceder a dicha devolución.

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

19. CONDICIONES DE PAGO Y FACTURACIÓN.

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

- 19.1.** Comisiones.
- 19.2.** Detalle del impuesto cobrado.
- 19.3.** Seguros (si aplica).
- 19.4.** El uso de la Aplicación Móvil o Sitio Web para conexión con Usuarios Prestadores (en adelante, “los Cargos”).

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

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

Los Cargos pagados por el Usuario Consumidor son definitivos y no reembolsables, a menos que la Empresa determine lo contrario. Los Cargos incluirán los impuestos aplicables cuando se



requiera por ley, así mismo, pueden incluir, peajes y/o recargos aplicables, cargos por demoras o tarifas de procesamiento por pagos fraccionados, entre otros que sean aplicables.

De igual forma, el Usuario Prestador entiende y acepta que el acceso y uso de la Aplicación Móvil o Sitio Web puede generar cargos. Después de que haya suministrado los servicios mediante el uso de la Aplicación Móvil o Sitio Web, la Empresa le enviará al correo electrónico verificado del Usuario Prestador la respectiva factura con el resumen de los cargos aplicables, bajo la periodicidad que la Empresa determine. Los cargos incluirán los impuestos aplicables cuando se requiera por ley. Los cargos pagados por el Usuario Prestador son definitivos y no reembolsables, a menos que la Empresa determine lo contrario.

20. DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL.

Para efectos de los presentes T&C, se entiende por “Propiedad Intelectual”:

- 20.1.** Todas las patentes y nuevas creaciones, tales como: patentes de invención, patente de modelo de utilidad, diseños industriales y esquema de trazados de circuitos integrados.
- 20.2.** Todas las marcas, nombres, enseñas comerciales, denominaciones de origen, lemas comerciales y otros signos distintivos (registrados o no).
- 20.3.** Todos los derechos de autor, tales como programas informáticos, bases de datos y anuncios publicitarios.

Todos los derechos de Propiedad Intelectual son de titularidad exclusiva de la Empresa o han sido debidamente licenciados a esta.

El Usuario reconoce y acepta que el uso de la Aplicación Móvil o Sitio Web no le otorgan ningún derecho de propiedad, titularidad, licencia o autorización sobre la Propiedad Intelectual. En consecuencia, el Usuario se obliga a abstenerse de reproducir, modificar, distribuir, comunicar públicamente, transformar, descompilar, realizar ingeniería inversa, ceder, sublicenciar o explotar de cualquier forma, total o parcialmente, la Propiedad Intelectual sin la previa autorización expresa y por escrito de la Empresa.

Nada de lo dispuesto en los T&C podrá interpretarse como una transferencia, cesión, concesión de licencia, autorización o cualquier otro tipo de derecho a favor del Usuario sobre la Propiedad Intelectual, salvo que se establezca expresamente lo contrario mediante un acuerdo escrito suscrito entre las partes.

El Usuario se compromete a respetar en todo momento los derechos de Propiedad Intelectual de la Empresa y a notificar de inmediato cualquier uso no autorizado o vulneración de dichos derechos de los que tenga conocimiento. Cualquier infracción de los derechos de Propiedad Intelectual de la Empresa por parte del Usuario podrá dar lugar a la cancelación inmediata de la cuenta, sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar conforme a la legislación colombiana vigente.



21. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

Con la aceptación de los T&C y dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, el Usuario autoriza a la Empresa para la recolección, almacenamiento, uso y circulación de sus datos personales, cuando aplique, los cuales serán tratados conforme a la Política de Tratamiento de Datos Personales publicada en <https://www.pibox.app>.

22. ACCESO A LA UBICACIÓN EN SEGUNDO PLANO.

La Aplicación Móvil tiene dos (2) modos:

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

23. AUTORIZACIÓN PARA GRABAR EL AUDIO DEL RECORRIDO DEL VIAJE.

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

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

24. POLÍTICA DE COOKIES.

Con la aceptación de los presentes T&C y por el propio hecho de utilizar la Aplicación Móvil o Sitio Web, usted acepta que la Empresa utilice cookies para:

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

Le solicitamos que tenga en cuenta que no se puede utilizar la Aplicación Móvil o Sitio Web sin cookies. Si requiere información adicional sobre el uso que hace la Empresa de las cookies, envíe un mensaje al correo electrónico sac@pibox.app.



25. CESIÓN.

El Usuario no podrá ceder sus derechos ni las obligaciones a su cargo, contenidas en los presentes T&C. La Empresa podrá ceder, sin necesidad del consentimiento previo del Usuario, las obligaciones contenidas en los presentes T&C a cualquier persona, natural o jurídica, nacional o extranjera.

26. PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS – PQR.

En caso de que el Usuario quiera presentar una PQR relacionada con la prestación de los servicios ofrecidos a través de la Aplicación Móvil o el Sitio Web, se podrá contactar con el Área de Servicio al Cliente de la Empresa a través del correo electrónico reclamaciones@pibox.app o del Chat Central disponible en la Aplicación Móvil.

27. ACTUALIZACIONES.

La Empresa se reserva la facultad de actualizar, en cualquier momento y sin necesidad de previo aviso, los presentes T&C, los cuales podrán ser consultados a través de <https://www.pibox.app/>.

28. MENSAJES Y NOTIFICACIONES.

La Empresa podrá enviar mensajes y notificaciones a los Usuarios a través de la Aplicación Móvil; a la dirección de correo electrónica o física registrada; al número de celular mediante mensajes de texto – SMS o WhatsApp. El Usuario, a su vez podrá enviar mensajes o notificaciones a la Empresa a la dirección de correo electrónico sac@pibox.app.

29. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN.

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

Última actualización: 20 de marzo de 2025.