

Términos y Condiciones de uso de la aplicación móvil de Alfred y de la página web www.alfred.com.co

La página web o aplicación móvil que está visitando es propiedad de la sociedad **Alfred S.A.S.** (“ALFRED”), identificada con el Nit 901.341.410, domiciliada en la Carrera 14 No. 86 A - 15 de la ciudad de Bogotá D.C., Colombia.

Artículo I. Cláusula general de uso

Al ingresar, consultar y hacer uso de las funcionalidades de www.alfred.com.co, y/o la aplicación móvil de Alfred (en adelante, la “Plataforma”), el Usuario (en adelante, el “Usuario”) se compromete a leer, aceptar y cumplir los Términos y Condiciones de uso acá establecidos, así como la Política de Tratamiento de Datos Personales que encuentra en <https://alfred.com.co/politica-de-proteccion-de-datos-personales>. Dichos términos y condiciones y la política de datos podrán ser modificados unilateralmente por ALFRED, periódicamente y sin previo aviso.

En cualquier caso, las modificaciones que ALFRED realice a los Términos y Condiciones, así como a la Política de Tratamiento de Datos Personales, serán publicados en la página web de ALFRED y serán oportunamente informados al Usuario, para efectos de que las conozca y confirme su aceptación.

Con la aceptación de los presentes Términos y Condiciones, el Usuario acepta y reconoce que la prestación de los servicios será realizada por parte de terceros independientes pero aliados de ALFRED (en adelante “Aliados”). En esta medida, ALFRED es dueño y administrador de la Plataforma tecnológica, la cual pone en contacto a Usuarios y Aliados, permitiendo al Usuario acceder a servicios relacionados con el cuidado, mantenimiento y reparación de vehículos automotores. En todo caso, la solicitud de servicios a través de la Plataforma, estará sujeta y se llevará a cabo de acuerdo a los presentes Términos y Condiciones. Si el Usuario está en desacuerdo con estos Términos y Condiciones, los cuales tienen un carácter obligatorio y vinculante, no podrá utilizar la página web, la aplicación móvil, ni acceder a los servicios ofrecidos a través de la Plataforma.

Los únicos canales autorizados por Alfred para compartir información y notificaciones con el Usuario son:

- WhatsApp
- Línea telefónica (+573232257437)
- Correo electrónico info@alfred.co

Artículo II. Uso de la Plataforma

Sección 2.01 Registro y uso de la Plataforma

El registro del Usuario en la Plataforma es condición indispensable para acceder a los servicios y productos ofrecidos por los Aliados a través de ALFRED. Para ello, el Usuario debe:

- Registrar los datos básicos requeridos y que se relacionan más adelante, los cuales se considerarán como fidedignos y auténticos. El registro del Usuario en la Plataforma implica el conocimiento y aceptación expresa por parte del Usuario de los Términos y Condiciones descritos en el presente documento.

El Usuario inscrito podrá solicitar la rectificación, eliminación y/o cancelación de sus datos personales cuando lo estime conveniente, de acuerdo con el procedimiento previsto en la Política de Tratamiento de Datos Personales de ALFRED.

- a) El registro constituye condición indispensable para acceder a cualquiera de los servicios ofrecidos por los Aliados de ALFRED a través de la Plataforma. Para el registro, es obligatorio completar el formulario de registro, en todos los campos marcados como obligatorios, usando datos válidos y veraces. Será deber del Usuario actualizar los datos suministrados, conforme resulte aplicable. El formulario de registro solicitará, cómo mínimo, la siguiente información:
 - Tipo de identificación
 - Número de identificación
 - Dirección
 - Nombre completo
 - Correo electrónico
 - Fecha de nacimiento
 - Teléfono fijo o teléfono celular
 - Información financiera que pueda necesitar la pasarela de pago de WOMPI S.A.S. para efectos de realizar cobros o débitos automáticos para el pago de los servicios prestados por los Aliados y solicitados a través de la Plataforma.
 - Datos de vehículos como: marca, modelo, color, año, kilometraje, fecha de vencimiento del SOAT, fecha de vencimiento de la revisión tecnomecánica, fotocopia de la tarjeta de propiedad, marca y estado de las llantas, marca y estado de la batería, póliza de seguro todo riesgo.
- b) Al finalizar el diligenciamiento de la información en la Plataforma y aceptar el tratamiento de dicha información a través de esta la creación del usuario, el Usuario confirma su conocimiento y aceptación de los Términos y Condiciones descritos en el presente documento.
- c) Para pagos con tarjeta de crédito, con el fin de confirmar la veracidad de la información financiera registrada, la pasarela de pago podrá realizar una transacción de verificación por un monto menor [COP \$100]. El Usuario acepta y se obliga a mantener actualizada la información financiera de la cuenta o tarjetas de crédito registrada para el pago de los servicios. ALFRED podrá indicarle a sus Aliados que se abstengan de prestar los servicios en caso de que la información de pago del usuario no sea válida o no esté actualizada.

- d) ALFRED se reserva el derecho de monitorear y grabar, haciendo uso de cualquier tecnología disponible o por conocerse, toda la actividad que se dé dentro de su Plataforma sin captar, para este tema en particular, ningún Dato Personal. Lo captura de esta información tiene las siguientes consideraciones:
- (i) se hace para analizar las métricas y estadísticas de la Plataforma;
 - (ii) es anónima, es decir, no permite identificar a ningún Usuario;
 - (iii) no le suministra datos personales de ningún tipo a ALFRED y;
 - (iv) no se deriva en un tratamiento de los datos personales de los Usuarios.

Para efectos de lo anterior, el monitoreo y grabación de la actividad al que alude este literal puede recaer, entre otros, sobre la identificación de la URL de la que provienen (estén o no en la Plataforma), a qué URL acceden seguidamente (estén o no en la Plataforma), qué navegador están usando, y sus direcciones IP. Así mismo, puede recaer sobre las páginas visitadas, las búsquedas realizadas, publicaciones, compras y/o ventas, calificaciones y réplicas ingresadas, mensajes, entre otros de carácter similar.

ALFRED no será responsable en ningún caso, ni ante tercero alguno, de la veracidad de los datos personales que le sean suministrados por el Usuario.

Se deja constancia que los datos de pago son administrados y almacenados por la pasarela de pago de la sociedad Wompi SAS (Nit. 900.499.068-7), dicha empresa cuenta con certificación PCI DSS que vela por el correcto manejo y administración de información de tarjetas de crédito. Por lo tanto, en lo que respecta a los datos de pago suministrados a esta plataforma, se aplicará su política de privacidad y términos y condiciones (<https://wompi.com/es/co/politica-de-privacidad>).

Sección 2.02. Clave secreta

Los usuarios registrados tendrán un nombre de usuario y una contraseña que les permitirá el acceso único, personalizado, confidencial y seguro a la Plataforma. Estos datos, que son aportados por el Usuario, serán para su uso exclusivo y, en consecuencia, será responsabilidad del Usuario observar con el mayor cuidado y diligencia las medidas de seguridad que resulten razonables para este tipo de información, y en particular, para proteger su contraseña. El nombre de usuario y la contraseña son de uso personal e intransferible. Su entrega a terceros o su utilización por dichos terceros, no implicará responsabilidad alguna para ALFRED.

ALFRED recomienda a sus Usuarios el cambio periódico de su contraseña, siguiendo el procedimiento que establezca en su Plataforma.

El Usuario será el único responsable por el manejo de su cuenta y todas y cada una de

las actividades que se realicen desde esta, pues el acceso a la misma es únicamente posible para personas o entidades quienes tengan nombre de usuario y contraseña.

El Usuario se compromete a notificar a ALFRED, de forma inmediata a la dirección de correo info@alfred.com.co, cualquier uso no autorizado de su cuenta, así como el ingreso realizado por terceros no autorizados a la misma.

El Usuario no podrá vender, ceder o transferir su cuenta.

Sección 2.03. Procedimiento para solicitudes de servicios

Para realizar solicitudes de servicio (en adelante el “Servicio”), el Usuario ingresará a la Plataforma con su nombre de usuario y clave secreta.

El Usuario seleccionará el servicio que desea adquirir y diligenciará la información específica que, de acuerdo con el tipo de Servicio, sea solicitada por el sistema. Sin dicha información, no será posible la creación de la solicitud de Servicio. Finalizado el diligenciamiento de los formularios de información requeridos por la Plataforma, el Usuario seleccionará la opción “Solicitar Servicio”. Con la solicitud del Servicio, el Usuario está aceptando los presentes Términos y Condiciones, así como los términos de la prestación del servicio específico que se indiquen en la Plataforma.

Toda solicitud de Servicio que requiera del pago anticipado de algún costo del servicio quedará sujeta a la condición suspensiva de que ALFRED valide con la entidad financiera correspondiente que la transacción se ha realizado exitosamente. Así, la confirmación y/o validación por parte de ALFRED, será requisito para la formación del consentimiento y consecuente solicitud del Servicio. Para informar al usuario o consumidor acerca de esta validación, ALFRED deberá enviar una confirmación escrita a la cuenta del Usuario, por cualquiera de los canales autorizados.

En aquellos servicios que no requieran un pago anticipado, en todo caso, ALFRED informará al Usuario el costo de su servicio bien sea durante el proceso de solicitud o mediante cotización formal enviada por cualquiera de nuestros canales autorizados, para que con la previa aceptación del Usuario respecto a su cotización, se realice el pago correspondiente, esto con el fin de que ALFRED valide con la entidad financiera correspondiente que la transacción se ha realizado exitosamente, pues la confirmación de aceptación de la transacción, será requisito indispensable para el inicio de la prestación del Servicio.

El Servicio se entenderá contratado desde el momento en que el Usuario selecciona la opción “Solicitar Servicio” y cuando se haya informado al Usuario que la transacción se ha realizado exitosamente. Desde este momento, salvo que el Servicio se cancele en los términos de la Sección 2.07, el Usuario estará obligado a tomar y pagar los Servicios solicitados.

Desde el momento en que el Usuario realice la solicitud de Servicio, se compromete a estar pendiente del mismo y dar respuesta oportuna a las comunicaciones que sean enviadas por ALFRED a través de la aplicación o cualquiera de nuestros canales autorizados.

Sección 2.04. Condiciones para movilizar el vehículo

En el momento en que el conductor de ALFRED llegue al lugar establecido para recoger el vehículo, el Usuario permitirá realizar la inspección del vehículo para determinar el estado físico del mismo y el de los accesorios y objetos con los que cuenta, mediante registro fotográfico y diligenciado el formato de inspección (en adelante “Checklist de Inspección”) correspondiente y a su vez verificará que se cumplan los siguientes requisitos mínimos para poder iniciar la movilización del vehículo:

- Que el vehículo se movilice por sus propios medios. En caso contrario, se notificará al Usuario para confirmar si requiere el apoyo de Alfred en la consecución de una grúa que permita su movilización.
- Que el nivel mínimo de combustible sea de un cuarto de tanque, salvo en aquellos casos en que previamente se haya solicitado el servicio de tanqueo de combustible, y, en todo caso, si el conductor no alcanza a llegar a la estación de servicio más cercana, se notificará al Usuario y este tendrá que utilizar el servicio de grúa y asumir cualquier multa de tránsito que por este hecho pueda imponerse.
- Tener SOAT y certificado de revisión tecnicomecanica vigente.
- Que no se hayan encontrado ningún elemento de porte ilícito o prohibido (incluyendo armas de fuego o traumáticas) dentro del vehículo al momento de la inspección inicial, los cuales en caso evidenciarse durante la inspección deberán ser retirados. En todo caso, si la presencia de dichos elementos no es identificada al momento de la inspección inicial, el Usuario asumirá cualquier responsabilidad por el porte de dichos elementos. En consecuencia, el Usuario mantendrá indemne a ALFRED y sus colaboradores y saldrá en defensa de ALFRED y sus colaboradores en caso de que sean iniciadas acciones o investigaciones en su contra.
- Si el día previsto para el Servicio el vehículo tiene restricción de circulación, ALFRED cancelará automáticamente dicho servicio, situación que se le comunicará oportunamente al Usuario a través de los canales autorizados.
- El Usuario deberá retirar del vehículo todos los elementos de valor y dinero para la prestación de servicio. Adicionalmente, en caso de que aun así existan elementos adicionales que el Usuario no constituya de valor, deberá informar al conductor los mismos para que queden registrados en el Checklist de Inspección. ALFRED no se hará responsable por elementos no reportados en el Checklist de Inspección.
- El Usuario debe realizar la revisión y firmar el Checklist de Inspección elaborado por los conductores de Alfred y el personal de los talleres aliados.

La firma por parte del Usuario del Checklist de Inspección del vehículo implica aceptación de la información contenida en el mismo. Esta información se tendrá como cierta para determinar el estado del vehículo al momento del inicio de la movilización por parte de ALFRED ante cualquier reclamo por garantía, daños o pérdidas que realice el Usuario. ALFRED no responderá bajo ninguna circunstancia por objetos que no hayan sido declarados por parte del Usuario.

Sección 2.05. Tarifas y pagos

Al realizar la solicitud del Servicio, el Usuario confirma expresamente que está de acuerdo con el precio que al momento de la solicitud se encuentre publicado en la Plataforma, o, que haya sido previamente comunicada al Usuario a través de la aplicación o cualquiera de nuestros canales autorizados y que por lo tanto se obliga a pagarlo.

En aquellos casos en que se trate de un Servicio que no tenga una tarifa definida y requiera de cotización, el Usuario queda obligado a realizar el pago de todos los servicios frente a los cuales haya dado su aprobación, antes del inicio del cualquier labor o trabajo en el vehículo, a través de la Plataforma o cualquiera de nuestros canales autorizados.

Cuando se trate de cotizaciones realizadas y notificadas durante el Servicio al Usuario a través de la Plataforma o cualquiera de nuestros canales autorizados, y respecto de las cuales no se haya recibido una respuesta dentro del término de dos (2) horas o que, a su vez, después de ser aprobadas no se haya recibido el pago correspondiente, ALFRED cancelará el Servicio de manera automática y retornará el vehículo a la dirección de devolución establecida por el Usuario, quien deberá asumir los costos por movilización aplicables (en adelante “Tarifa de Cancelación”).

El cobro de la tarifa por cada Servicio iniciará desde el momento en que el conductor notifique al Usuario a través de la Plataforma o de cualquier canal autorizado que ha llegado al lugar acordado para la recepción del vehículo. El conductor esperará un tiempo máximo de quince (15) minutos para que el Usuario realice la entrega del vehículo. Si transcurrido este tiempo, el Usuario aún no realiza la entrega del vehículo, el conductor a través de la Plataforma o de cualquier canal autorizado dará por finalizado el Servicio (denominado como “Servicio Fallido”). El Usuario deberá asumir la Tarifa de Cancelación respecto a servicios fallidos.

La Tarifa de Cancelación se establece en 2023 en una suma de TREINTA Y CINCO MIL PESOS (\$35.000). Esta tarifa podrá ser modificada unilateralmente por ALFRED en cualquier momento. ALFRED podrá realizar el débito automático de dicha tarifa una vez constante la responsabilidad del Usuario en la cancelación o falla del Servicio.

Sección 2.06. Multas de tránsito

Cualquier multa generada durante el tiempo del Servicio, será cubierta por ALFRED siempre que la misma se deba a causas atribuibles a infracciones de tránsito cometidas por el conductor designado por ALFRED.

Cuando se trate de multas atribuibles al mal estado del vehículo, el no pago de seguros o la no vigencia de revisiones periódicas, estas serán asumidas por el Usuario, y se notificarán al mismo a través de cualquiera de nuestros canales autorizados.

Sección 2.07. Cancelación del Servicio

El Usuario podrá cancelar el Servicio únicamente a través de nuestros canales autorizados sin penalidad alguna, con mínimo dos (2) horas de anticipación la hora establecida para recoger el vehículo para la prestación del Servicio. Este periodo de cancelación se deberá ser solicitado por el Usuario en los horarios de operación de ALFRED: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. y sábados de 8:00 a 1:00 p.m.

Si el usuario realiza una solicitud de cancelación con un tiempo inferior o por fuera del horario establecido, deberá pagar la Tarifa de Cancelación. Esta sanción también es aplicable en el evento en que el Usuario no haga entrega del vehículo.

Si al momento de recibir el vehículo, el conductor encuentra que este no cuenta con SOAT y/o certificado de revisión tecnomecánica vigente, el Usuario deberá pagar la penalidad equivalente a la tarifa mínima del servicio de movilización y el servicio se cancelará automáticamente, o en su defecto deberá aceptar el costo de movilización del servicio en grúa.

Sección 2.08. Finalización de los Servicios

El Usuario a través de la Plataforma podrá observar el progreso del Servicio. Una vez se haya ejecutado el Servicio, el vehículo y el Usuario haya realizado el pago de la totalidad de estos, ALFRED notificará al Usuario por cualquiera de nuestros canales autorizados que el vehículo está listo para la entrega en taller aliado o la opción de programar un conductor para el retorno del vehículo. El Usuario o la persona autorizada por este, deberá recibir el vehículo, con el fin de cumplir lo siguiente:

1. Entrega y condiciones: Una vez el Usuario, o la persona autorizada por este, reciba el vehículo, las partes involucradas (Usuario, personal de ALFRED y/o personal del taller aliado) realizarán una inspección para validar la entrega de los Servicios y el estado del vehículo, así como los procesos y labores realizados al vehículo.
2. Para validar el estado físico del vehículo, objetos de valor y todos los ítems relacionados en el Formato de Inspección, el Usuario, o la persona autorizada por este, deberá firmar dicho formato, dejando así constancia de recepción a conformidad.
3. En caso de existir inconformidad, las partes especificarán en el formato las observaciones que correspondan, para que a su vez el usuario pueda proceder de acuerdo con el proceso de Garantías y reclamaciones establecido por ALFRED.

Sección 2.09. Servicios de diagnóstico

Para poder determinar el origen de una falla se pueden realizar desarmes específicos que pueden no estar incluidos en el valor del diagnóstico o revisión inicial, lo cual puede incrementar el valor de la mano de obra, también es posible que durante la ejecución de labores de mantenimiento o reparación se encuentren daños resultantes en distintos sistemas del vehículo que pueden o no estar relacionadas con la falla inicial, sin embargo, por responsabilidad técnica, serán reportadas al Usuario.

Artículo III. Política de garantías

Sección 3.01. Garantías y reclamaciones

Los Servicios prestados por ALFRED, a través de su Plataforma, están cubiertos por las

siguientes garantías .

1) Garantías de términos de prestación del Servicio

Cuando se identifiquen demoras en la prestación del Servicio, bien sea por incumplimiento de la hora pactada, o demora en los tiempos de entrega y dichos retrasos no hayan sido notificados al Usuario a través de los canales autorizados, ALFRED reconocerá al Usuario el valor de la movilización inicial. ALFRED no responderá por demoras en la prestación de los Servicios que sean ocasionadas por obras, trancones o afectaciones de las vías públicas.

2) Garantía de calidad de Servicios en el transporte del vehículo

Cuando el Usuario identifique una falla o defecto del Servicio o la pérdida de objetos de valor, podrá presentar reclamación a ALFRED de acuerdo con el siguiente procedimiento:

- A) Según el tipo de Servicio, el Usuario deberá presentar la reclamación de garantía únicamente por nuestros canales autorizados dentro del término máximo establecido para cada tipo de servicio, como se relaciona a continuación:
 - 1) Veinticuatro (24) horas después de la entrega del vehículo para servicios de lavado, polichado, revisión tecnomecánica, peritaje, alineación, balanceo y en caso de pérdida de objetos del vehículo que hayan sido declarados en el Checklist de Inspección .
 - 2) Para los demás servicios se tomarán como tiempos de garantía los establecidos en el presente Artículo.
- B) Recibida la solicitud de reclamación, ALFRED contará con un término máximo de diez (10) días hábiles para hacer un rastreo, análisis del caso y presentar al Usuario una respuesta formal a través de los canales autorizados.
- C) La respuesta presentada por ALFRED al Usuario deberá contener el detalle del caso, alcance de la garantía, respuesta, bien sea rechazo o aceptación de esta y los pasos a seguir si corresponde.
- D) En caso de aceptación de garantía, ALFRED asumirá los costos de movilización del vehículo. Sin embargo, en caso de que el diagnóstico o revisión refleje que la falla o defecto NO está relacionado con el Servicio prestado, el Usuario deberá pagar una Tarifa de Cancelación.
- E) ALFRED asignará al Usuario un vehículo de reposición, únicamente cuando se cumplan la **totalidad** de las siguientes condiciones:
 - 1) Que ALFRED haya aprobado conceder la garantía en favor del Usuario.
 - 2) Cuando el defecto **no** permita la movilización del vehículo.
 - 3) Cuando el tiempo que el vehículo esté en el taller, exceda más de quince (15) días hábiles.

- 4) Cuando el Usuario realice la solicitud expresa a ALFRED por medio de los canales autorizados.

Sección 3.02. Garantía de Servicio de polarizado

ALFRED garantiza los servicios de instalación de películas de polarizado por tres (3) meses, por desprendimiento de la película o aparición de burbujas, siempre y cuando se hayan seguido las recomendaciones de cuidado de la película, en cuanto a limpieza y protección.

Cuando, por garantía, se realicen reemplazos parciales de las películas de polarizado, por ejemplo, en una sola ventana, ALFRED no garantiza la uniformidad del tono con las demás piezas.

Sección 3.03. Garantía de Servicio de pintura

ALFRED garantiza los servicios de pintura de vehículo por tres (3) meses por desprendimiento de las capas de pintura y fondo. La garantía no reconoce golpes o rayones causados al vehículo luego de haber sido prestado el servicio de pintura.

La pintura aplicada por garantía será del mismo tono que la original, lo cual puede generar algunas diferencias con el color del vehículo por razones de desgaste del mismo.

En el evento de aprobarse la garantía, si hay retoques sin pintar la pieza completa, no se asegura el mismo tono en toda la pieza.

Sección 3.04. Garantía de Servicio de latonería

ALFRED garantiza las reparaciones de los servicios de latonería por tres (3) meses, siempre y cuando no se evidencien intervenciones posteriores sobre las piezas reparadas.

Frente a los servicios de reparación de latonería en piezas plásticas, se aclara que estas no tendrán la misma apariencia anterior al golpe o rayón dado que el material se deforma. En esa medida es posible que esto afecte la línea del vehículo, evitando que el ajuste de las piezas sea original y por lo tanto, estos eventos no quedarán cubiertos por la garantía de la presente sección.

Sección 3.05. Garantía de Servicio de reparación y mantenimiento de motor

ALFRED garantiza los servicios de reparación y mantenimiento de motor por tres (3) meses. Para que esta garantía sea efectiva el Usuario debe seguir a cabalidad las recomendaciones realizadas por ALFRED frente a revoluciones de motor, refrigeración, lubricación, etc.

Sección 3.06. Garantía de Servicio de reparación y mantenimiento de elementos de suspensión

ALFRED garantiza los servicios de reparación y mantenimiento de los elementos del sistema de suspensión por tres (3) meses o cinco mil (5,000) km lo que ocurra primero.

Para que esta garantía sea efectiva debe ser evidente, o poder constatarse, tras revisión técnica en taller, que el elemento reparado sufrió una falla súbita, tenía problemas de fabricación o instalación errónea.

Sección 3.07. Garantía de carga de aire acondicionado

Los servicios de carga y mantenimiento de aire acondicionado tienen una garantía de tres (3) meses o cinco mil (5,000) km, lo que ocurra primero. Dicha garantía se aplicará, siempre y cuando no existan indicios de ninguna manipulación del sistema de aire acondicionado por terceros diferentes al personal técnico avalado por ALFRED. La garantía tampoco será válida si el sistema sufre daños o pérdidas debido a golpes o accidentes del vehículo posteriores a la entrega del mismo.

Sección 3.08. Garantía en reparación y mantenimiento en elementos del sistema de frenos

ALFRED garantiza los servicios de mantenimiento de frenos por tres (3) meses o cinco mil (5,000 km), lo que ocurra primero. Esta garantía aplica para partes o elementos de fricción (pastillas de freno, bandas de freno, discos y campanas de freno), siempre y cuando no hayan sido intervenidos por terceros diferentes al personal técnico avalado por ALFRED.

La presente garantía será válida siempre y cuando el Usuario siga las recomendaciones indicadas por ALFRED una vez se haya realizado la entrega del vehículo y sea evidente, o pueda constatarse, tras revisión técnica en taller, que el elemento reparado sufrió una falla súbita, tenía problemas de fabricación o instalación errónea.

Sección 3.09. Garantía de Servicio de alineación y balanceo

ALFRED garantiza los servicios de alineación y balanceo por treinta (30) días o quinientos (500) kms, lo que ocurra primero.

ALFRED deja constancia y aclara que no todos los vehículos permiten la configuración de los parámetros para un balanceo de ruedas y alineación de la dirección ideal. Esto depende también de la condición de las llantas, los elementos de la suspensión y dirección del vehículo a la hora de prestar el Servicio. De acuerdo a lo anterior, ALFRED únicamente garantiza la mano de obra del Servicio.

No será aplicable la garantía si se evidencian cambios o fallas en alguna de las partes de la suspensión por mala conducción o golpes del vehículo posteriores a la prestación del Servicio.

Sección 3.10. Garantía en Servicio de mantenimiento eléctrico y electrónico.

ALFRED garantiza los servicios de intervención al sistema eléctrico y electrónico por treinta (30) días. Aplica garantía en mano de obra del Servicio, la garantía de repuestos se establece según las especificaciones del fabricante de los repuestos utilizados.

Sección 3.11. Garantía en Servicio de cambio de aceite y filtración.

ALFRED garantiza los servicios de cambio de aceite y filtración por tres (3) meses o cinco mil (5,000) km, lo que ocurra primero. Dicho kilometraje se puede extender hasta diez mil (10,000) kms si el cliente autoriza el uso de un aceite de calidad superior. Aplica para la mano de obra del servicio y aceite.

El filtro de aceite cuenta con una garantía de tres (3) meses o cinco mil (5,000) kilómetros, dicha garantía se puede extender hasta diez mil (10,000) km si el cliente autoriza la instalación de un filtro de calidad superior. La garantía del filtro de aire será válida únicamente cuando no se hayan realizado manipulaciones externas del mismo, posteriores a la prestación del Servicio.

Sección 3.12. Garantía en revisiones o diagnósticos.

ALFRED garantiza, por quince (15) días o doscientos (200) kms, lo que ocurra primero, los daños ocasionados en la ejecución de servicios de diagnóstico realizados por el personal técnico avalado por ALFRED.

Las revisiones iniciales y/o diagnósticos son inspecciones (visuales, sonoras, de juego/movimiento), de algunos sistemas del vehículo que en ocasiones implican desarmes. La garantía de la presente Sección únicamente cubrirá los errores o fallas presentados en dichos desarmes.

Sección 3.13. Garantía en el Servicio de mantenimiento mecánico

ALFRED garantiza todos sus servicios de mantenimiento mecánico de sistemas del vehículo, salvo servicios de lavado o embellecimiento del vehículo, por tres (3) meses o cinco mil (5,000) kms, lo que ocurra primero, en repuestos y mano de obra. Siempre y cuando no se realice manipulación indebida de los elementos reparados y se sigan a cabalidad las recomendaciones informadas al Usuario del vehículo una vez se realice la entrega del mismo por parte de ALFRED.

Sección 3.14. Exclusiones y/o restricciones de las garantías y reclamaciones

Las garantías establecidas en este Artículo no serán exigibles o aplicables en los siguientes eventos:

- a) Cuando el daño sea causado por el deterioro y/o desgaste que resulta de la utilización normal del vehículo.
- b) Cuando se trate de defectos existentes que se evidencien en la carrocería del vehículo después de servicios de limpieza y embellecimiento y que previamente se hayan evidenciado o relacionado en el Checklist de Inspección.

- c) Se excluyen los defectos existentes que la condición de limpieza e higiene del vehículo no permitan identificar al momento de diligenciar Checklist de Inspección, es decir, cuando en el Checklist de Inspección se marque la casilla de "Suciedad Alta".
- d) Cuando el Usuario realice intervenciones adicionales o propias al vehículo, sin haber iniciado o completado el proceso de garantías o sin previa autorización por parte de ALFRED, y por ende se afecten directa o indirectamente el desempeño de los trabajos, labores y/o servicios que el usuario contrató con ALFRED.
- e) ALFRED no responderá bajo ningún escenario por garantías que surjan de diagnósticos realizados por terceros.
- f) ALFRED solo hará devolución de dinero por reposición de objetos perdidos. No habrá reembolso por Servicios prestados.
- g) Cuando se hayan efectuado intervenciones adicionales al vehículo por cuenta del Usuario, y este solicite a ALFRED garantía para devolución de los recursos que invirtió en dichas intervenciones. Bajo ninguna circunstancia se harán pagos por reposición o arreglos realizados por cuenta y riesgo del Usuario.
- h) Cuando el daño al vehículo o reparación sea causado por la falta de seguimiento de las recomendaciones técnicas y de cuidado dadas por el equipo de ALFRED.
- i) Las presente garantías no cubren reparaciones ni cambios de componentes que se consideren de desgaste o daño constante o de periodo de vida corto, piezas de mantenimiento y/o de desgaste, como por ejemplo pero y sin limitarse a, fusibles, cables de alta, bujías, correas, filtros de aire, filtros de aceite, filtros de combustible, bandas, pastillas de freno, discos de embrague, cauchos de cuchillas limpiabrisas, entre otros (estas piezas aparecen en el manual del propietario). Sobre estos elementos sí se reconocerá garantía cuando sean el objeto de los Servicios contratados
- j) Cuando se haga uso indebido del vehículo, excediendo los límites establecidos en cuanto a la carga o velocidad, inexperiencia o errores en la conducción, utilización del vehículo en condiciones no conformes a las previstas por la marca o el fabricante, o por el uso de combustibles no recomendados o de menor octanaje al especificado por el fabricante.
- k) Cuando se dé pérdida o daño total y/o parcial a causa de accidentes o cualquier acto u omisión voluntario, ilegal o negligente por parte del Usuario.
- l) ALFRED no se hace responsable por gastos incidentales que se den durante la reparación por garantía. En consecuencia, no cubrirá daños incidentales o consecuentes derivados de la privación del uso del vehículo mientras se realice la intervención. Tampoco responderá por pérdidas de tiempo, de viaje, de alojamiento, honorarios legales, gastos de transporte, de parqueo, grúas o pérdidas o daños de bienes personales o comerciales, perjuicios materiales, morales, daño emergente o lucro cesante.

Sección 3.15. Constancia de cumplimiento de garantías

Al momento de la entrega del vehículo, luego de haberse hecho efectiva alguna garantía, ALFRED expedirá una constancia de recibo por parte del Usuario en la cual indicará i) los motivos de la reclamación, ii) descripción de la reparación efectuada, iii) las piezas reemplazadas o reparadas, iv) la fecha en la que el Usuario hizo entrega del vehículo, y v) la fecha de devolución del mismo.

Artículo IV. Información del Usuario - Datos Personales

En desarrollo de lo establecido en el Artículo II de los presente Términos y Condiciones,

al utilizar la Plataforma y/o los servicios de ALFRED, el Usuario deberá suministrar a ALFRED algunos datos personales (en adelante, los “Datos Personales”). Los Datos Personales suministrados deben ser completos y exactos.

ALFRED tendrá la potestad de confirmar los Datos Personales suministrados por el Usuario acudiendo, directa o indirectamente, a entidades públicas, compañías especializadas o centrales de riesgo. Con su aceptación de estos Términos y Condiciones, el Usuario le otorga a ALFRED la autorización amplia y suficiente que se requiera para consultar y/o comprobar sus Datos Personales conforme a lo anteriormente expuesto.

La información que ALFRED obtenga de estas entidades será tratada en forma confidencial y de acuerdo con (i) estos Términos y Condiciones y (ii) con la **Política de Tratamiento de Datos Personales** que puede consultar en el siguiente link; <https://alfred.com.co/politica-de-proteccion-de-datos-personales>

El Usuario tendrá derecho a la eliminación de su cuenta y Datos Personales de la base de datos de ALFRED, lo que implicará que el Usuario no pueda acceder a la Plataforma y/o los servicios ofrecidos por ALFRED.

Igualmente, ALFRED podrá obtener, almacenar y tratar Datos Personales de correspondencia que los usuarios o terceros le envíen, sin importar el mecanismo a través del cual sea enviada.

Artículo V. Autorización del Usuario

De conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, con la aceptación de los presente Términos y Condiciones, el Usuario declara que entregó de forma libre y voluntaria los siguientes datos personales (en adelante, los “Datos Personales”):

- Tipo y número de identificación
- Dirección
- Nombre completo
- Correo electrónico
- Fecha de nacimiento
- Teléfono fijo o teléfono celular
- Información financiera que puede incluir: tarjeta de crédito a nombre del Usuario o cuentas de ahorros o corrientes de las que puedan realizarse débitos automáticos para el pago de los servicios prestados por los Aliados y solicitados a través de la Plataforma.
- Datos de su vehículo: marca, modelo, color, año, kilometraje, fecha vencimiento Soat, fecha de vencimiento de la revisión tecnomecánica, fotocopia, tarjeta de propiedad, marca y estado de las llantas, marca y estado de la batería, póliza de seguro todo riesgo.
- Hábitos y tendencias de consumo en relación con su vehículo y preferencias respecto de marcas y productos.

En los términos de las definiciones de la Ley 1581 de 2012, ALFRED actúa como responsable del tratamiento de los Datos Personales del Usuario, los cuales serán usados para las finalidades establecidas en la Política de Tratamiento de Datos Personales de ALFRED, de acuerdo con las condiciones y derechos allí establecidos.

Artículo VI. Uso de la información suministrada

Toda la información suministrada por los usuarios de ALFRED será obtenida, almacenada y tratada de conformidad con (i) la ley 1581 de 2012, (ii) el Decreto 1377 de 2013 y (iii) la **Política de Tratamiento de Datos Personales** de ALFRED que puede consultar en el siguiente link:
<https://alfred.com.co/politica-de-proteccion-de-datos-personales>

En cualquier caso, los Datos Personales serán usados por ALFRED para ofrecerle la mejor experiencia al Usuario, lo cual incluye servicios y funcionalidades que, a juicio de ALFRED, se adecuan mejor a sus necesidades como usuario, tales como:

- a) Enviarle al Usuario por distintos medios ,incluyendo mail, SMS, MMS, etc., ofertas de productos y servicios que puedan serle de interés.
- b) Compartir los Datos Personales con los aliados de ALFRED y en general, los proveedores de servicios o empresas de "outsourcing" que colaboren con ALFRED en sus operaciones comerciales o que presten servicios a través de la Plataforma. Esta información será compartida únicamente con fines operativos, los Aliados de ALFRED no podrán utilizar estos datos con fines distintos a la prestación de Servicios contratados a través de la Plataforma.
- c) Evaluar la calidad de los servicios prestados a través de la Plataforma y realizar estudios y análisis sobre hábitos de consumo, preferencia, interés de compra, prueba de producto, concepto, evaluación del servicio, satisfacción y otras relacionadas con la Plataforma y los servicios prestados por ALFRED y sus Aliados.
- d) Enviar información, mensajes o notificaciones sobre nuevos productos y/o servicios, mostrar publicidad o promociones, banners, noticias sobre ALFRED, además de cualquier otra información que ALFRED considere conveniente. Si el Usuario lo prefiere, puede solicitar que lo excluyan de las listas para el envío de información promocional o publicitaria.
- e) Prestar asistencia, servicio y soporte técnico de la Plataforma.
- f) Realizar las gestiones necesarias para dar cumplimiento a las obligaciones inherentes a la prestación de los servicios y productos ofrecidos a través de la Plataforma.
- g) Informar sobre cambios de productos y servicios relacionados con el giro ordinario de los negocios de ALFRED.
- h) Controlar y prevenir el fraude en todas sus modalidades.
- i) Facilitar el uso correcto de la Plataforma.

Artículo VII. Transmisión de la información y uso de terceros

ALFRED, en calidad de responsable del tratamiento, según este término se define en la Ley 1581 de 2012, podrá transmitir información vinculada o que pueda asociarse a los Usuarios, específicamente la información relacionada con los “Datos Personales” según se describen en el Artículo V, a terceros para que realice el tratamiento de los Datos Personales (el “Tratamiento”) en calidad de encargados, según este término se define en la Ley 1581 de 2012. Los terceros realizarán el Tratamiento por cuenta de ALFRED exclusivamente para fines relacionados con la prestación de los servicios por parte de ALFRED y sus aliados.

Los terceros, con relación al tratamiento de datos, cumplirán con las siguientes obligaciones:

- a) Realizar el tratamiento de Datos Personales de conformidad con lo previsto en este documento y en la comunicación, única y exclusivamente por cuenta de ALFRED, y dando cumplimiento a las obligaciones que ALFRED haya adquirido con los titulares de los Datos Personales, de acuerdo con la Política de Tratamiento de la Información de ALFRED .
- b) Realizar el tratamiento de Datos Personales conforme a los principios que tutelan y protegen dicho tipo de datos.
- c) Realizar el tratamiento de Datos Personales única y exclusivamente para el logro de los fines y objetivos relacionados con la prestación de los Servicios.
- d) Abstenerse de realizar cualquier tratamiento por cuenta propia o de cualquier tercero diferente a ALFRED.
- e) Respetar la titularidad de los derechos de propiedad intelectual que ALFRED o cualquier tercero pueda tener en relación con las bases de datos que ALFRED le entregue.
- f) Cumplir las instrucciones que de tiempo que le proporcione ALFRED en relación con el tratamiento.
- g) Permitir el acceso a los Datos Personales únicamente a las personas que deban tener acceso a ellos para que pueda efectuarse la prestación de servicios.
- h) Informar a ALFRED acerca de toda solicitud jurídicamente vinculante de una autoridad competente cuyo propósito sea la divulgación o entrega de los Datos Personales.
- i) Devolver y/o destruir todo o parte de las copias de los Datos Personales, cuando ALFRED así lo solicite.
- j) Cuando finalice su relación con ALFRED, devolver y/o eliminar de sus bases de datos o archivos electrónicos y físicos, todos los Datos Personales, a petición de ALFRED.
- k) No mantener ni conservar archivos “espejos”, copias ocultas o backups de los Datos Personales una vez ALFRED solicite la devolución o destrucción de los mismos.
- l) Dar cumplimiento a las demás obligaciones legales que le correspondan de acuerdo con la ley o con la normativa de protección de datos aplicable en su respectiva jurisdicción.
- m) Adoptar medidas técnicas y organizacionales razonables de seguridad, necesarias para garantizar la seguridad, integridad y confidencialidad de los Datos Personales y evitar su alteración, tratamiento o acceso no autorizado.

- n) Informar a ALFRED, de manera inmediata, sobre cualquier incidente que comprometa la seguridad, integridad y confidencialidad de los Datos Personales.
- o) Informar a ALFRED, de manera inmediata, sobre cualquier requerimiento de información formulado por autoridades competentes que se relacione, parcial o totalmente, con los Datos Personales.
- p) Atender las peticiones, quejas y reclamos que presenten los titulares de los Datos Personales y garantizar el efectivo cumplimiento de sus derechos.
- q) Permitir que ALFRED realice auditorías periódicas para verificar que el Aliado esté Tratando adecuadamente los Datos Personales, siempre que medie notificación con anticipación razonablemente suficiente.

Artículo VIII. Confidencialidad de la información

ALFRED hará todos los esfuerzos razonables para proteger la confidencialidad de la información suministrada por sus Usuarios. Sin embargo, en virtud de órdenes judiciales o de reglamentaciones de tipo legal, es posible que se vea obligada a revelar información a las autoridades o terceras partes.

Igualmente, ALFRED no será responsable por la interceptación y/o el acceder mediante técnicas de hackeo u otros mecanismos de carácter malintencionado y no identificado oportunamente que hagan terceros a sus comunicaciones, servidores y/o bases de datos.

Artículo IX. Aviso de Privacidad

De conformidad con lo dispuesto en la ley 1581 de 2012, le informamos que los Datos Personales que el Usuario nos ha entregado, como cliente o prestador de bienes y servicios, harán parte de nuestra Base de Datos y serán tratados para las finalidades y de acuerdo con las condiciones establecidas en la **Política de Tratamiento de Datos Personales** de ALFRED.

La **Política de Tratamiento de Datos Personales** se encuentra lo suficientemente detallada para permitirle a los Usuarios y visitantes de nuestra Plataforma y página Web conozcan las prácticas de ALFRED de la forma más precisa posible. Al aceptar estos términos y condiciones, se entiende que el Usuario está de acuerdo con lo contenido en la **Política de Tratamiento de Datos Personales**, así, esta hace parte integral, por simple referencia, de los términos y condiciones acá contenidos.

Artículo X. Fallas en el sistema

ALFRED no será responsable por daños, perjuicios o pérdidas causados a sus Usuarios por fallas en la Plataforma, los servidores o en la conexión a Internet. Tampoco será responsable por cualquier virus informático que pueda infectar el equipo del Usuario como consecuencia del acceso, uso o interacción con su Plataforma, o a raíz de cualquier transferencia de datos, archivos, imágenes, textos, o audio contenido en la misma. En consecuencia, ALFRED no será responsable por el lucro cesante que puedan sufrir los

usuarios por las dificultades técnicas, fallas en la Plataforma o en Internet.

ALFRED no garantiza el acceso y uso continuado o ininterrumpido de la Plataforma. La Plataforma puede, eventualmente, no estar disponible debido a dificultades técnicas o de conexión a Internet, o por cualquier otra circunstancia ajena a ALFRED. En tales casos se procurará restablecerlo con la mayor celeridad posible, sin que por ello pueda imputarse algún tipo de responsabilidad.

Artículo XI. Derechos de Propiedad intelectual e industrial.

- (a) La Plataforma, así como todos y cada uno de sus componentes, incluyendo, sin limitarse a, la totalidad del software, los códigos fuente, la interfaz, las marcas y los diseños (en adelante, la “Propiedad Intelectual”), son propiedad exclusiva de ALFRED y, en consecuencia, están amparados por el derecho de autor y/o por la legislación de propiedad industrial e intelectual aplicable en Colombia y en el exterior.

Queda absolutamente prohibida la reproducción total o parcial de la Propiedad Intelectual; así como su traducción, inclusión, transmisión, almacenamiento o acceso a través de medios analógicos, digitales o de cualquier otro sistema o tecnología creada o por crearse, sin autorización previa y por escrito de ALFRED.

No obstante, ALFRED autoriza el uso de su Propiedad Intelectual a los Usuarios registrados, siempre y cuando (i) den estricto cumplimiento a estos términos y condiciones, (ii) la usen de manera razonable conforme al uso comúnmente aceptado para plataformas similares y (iii) dicho uso se limite, de manera exclusiva, al uso personal y no comercial.

Queda absolutamente prohibida cualquier de-compilación, aplicación de técnicas de ingeniería inversa o copia, parcial o total, de la Propiedad Intelectual.

- (b) La información, documentos (incluyendo imágenes, vídeos, herramientas, gráficos y demás); las marcas, nombres, logos y el material gráfico, escrito o audiovisual que se encuentra en su plataforma (en adelante, la “Información Protegida”) está protegido conforme a lo establecido en la legislación colombiana e internacional sobre derechos de autor, propiedad intelectual e industrial. Por lo tanto, su uso está exclusivamente limitado al uso personal de sus Usuarios.

En ningún caso será admisible el uso y/o la explotación comercial de la Información Protegida.

Artículo XII. Responsabilidad general de ALFRED

ALFRED responderá por los daños que se presenten en el vehículo durante el tiempo en que se encuentre en su poder, siempre que dichos daños no sean consecuencia de situaciones de caso fortuito, fuerza mayor o hechos atribuibles a un tercero. Para el efecto, ALFRED cuenta con una póliza todo riesgo y de responsabilidad civil por daño o muerte a terceros.

Artículo XIII. Modificaciones a los Términos y Condiciones

ALFRED se reserva el derecho de modificar, en cualquier momento y por cualquier causa, los términos y condiciones de su Plataforma. Para efectos de lo anterior, hará publicidad en su Plataforma o página web de cualquier modificación y, pasados diez (10) días desde que se haya hecho pública la modificación, entrarán en vigor las modificaciones correspondientes. Si el usuario no objeta las modificaciones mediante correo electrónico enviado a la dirección info@alfred.com.co, solicitando su desvinculación de las bases de datos de ALFRED, se considerará que el Usuario acepta los nuevos Términos y Condiciones.

Artículo XIV. Cookies

Los Usuarios de la Plataforma conocen y aceptan que ALFRED podrá utilizar un sistema de seguimiento mediante la utilización de cookies (en adelante, las "Cookies"). Las Cookies son pequeños archivos que se instalan en el disco duro, con una duración limitada en el tiempo que ayudan a personalizar los servicios.

Las Cookies se utilizan con el fin de conocer los intereses, el comportamiento y la demografía de quienes visitan o son usuarios de la Plataforma y, de esa forma, comprender mejor sus necesidades e intereses y darles un mejor servicio o proveerle información relacionada.

Se establece que la instalación, permanencia y existencia de las Cookies en el computador del usuario depende de su exclusiva voluntad y puede ser eliminada de su computador cuando el Usuario así lo desee.

Artículo XV. Almacenamiento de la información

ALFRED está obligada a cumplir con toda la normativa aplicable en materia de medidas de seguridad aplicables a la Información Personal. Adicionalmente, ALFRED usa los estándares de la industria en materia de protección de la confidencialidad de su Información Personal, incluyendo, entre otras, medido cortafuegos ("firewalls") y Secure Socket Layers ("SSL").

ALFRED considera los datos de sus usuarios como un activo que debe ser protegido de cualquier pérdida o acceso no autorizado y, por eso, emplea variadas técnicas de seguridad para proteger los datos de sus usuarios. Sin embargo, resulta sumamente importante que El Usuario tenga en cuenta que la seguridad perfecta no existe en Internet y, por esto, ALFRED no se hace responsable por interceptaciones ilegales o violación de sus sistemas o bases de datos por parte de personas no autorizadas, ni por la indebida utilización de la información obtenida por esos medios.

Artículo XVI. Indemnidad

El incumplimiento de estos Términos y Condiciones, así como el uso indebido de la Plataforma por parte de los usuarios, facultará a ALFRED para reclamarles la indemnización de perjuicios a la que haya lugar. En consecuencia, en caso de incumplimiento o uso indebido por parte de el Usuario, ALFRED le exigirá que la mantenga indemne, así como a sus respectivos consejeros, funcionarios, trabajadores,

agentes, representantes, accionistas, socios, sucesores o cesionarios y respecto de, sin limitarlo, cualquier reclamación, pérdida, obligación multa, costa, gasto, litigio, sentencia; incluyendo honorarios y gastos razonables de abogados y contadores.

Artículo XVII. Jurisdicción y ley aplicable

Estos términos y condiciones están regidos, en todos sus puntos, por las leyes vigentes en la República de Colombia.