

TÉRMINOS Y CONDICIONES SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO - TWO BIKE SAS

TÉRMINOS Y CONDICIONES TWO BIKE SAS	2
LOS SERVICIOS.	3
1.1 Uso de los servicios prestados por los colaboradores	3
Creación de Usuario	3
Requisitos y conducta	4
Mensajes informativos.	4
Códigos promocionales	5
Sobre los colaboradores	5
Tarifas de los servicios	6
Condiciones de los paquetes de horas.	6
Cancelación de un servicio.	6
Por lluvia.	6
Otros motivos.	7
Reembolso.	7
PAGO	7
Sobre los cargos que realiza el usuario:	7
MEDIOS DE PAGO	8
LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD.	8
NOTIFICACIONES	9
AUTORIZACIÓN	9
Autorización, uso y almacenamiento de datos personales.	9
Datos sensibles.	9
Tratamiento de datos.	10
Aceptación.	10

TÉRMINOS Y CONDICIONES TWO BIKE SAS

LEA ESTAS CONDICIONES DETENIDAMENTE ANTES DE ACCEDER O USAR LOS SERVICIOS DE ACOMPAÑAMIENTO.

El presente documento contiene los términos y condiciones de TWO BIKE SAS (en adelante Two Bike), el cual incluye aquellos relacionados con el uso de nuestros canales digitales así como de nuestros servicios en particular. Para estos efectos, en adelante, se entiende como “usuario” a cualquier persona que haga uso de nuestros servicios y se entiende como “colaborador” a los conductores, motociclistas y guías que realizan el acompañamiento.

Estas condiciones regulan el acceso o uso que el usuario haga en las páginas web, contenido, productos y servicios puestos a disposición por Two Bike, somos una empresa constituida en Colombia, con domicilio social en Cra 80A # 71A-03, inscrita en la Cámara de Comercio de Colombia y con NIT. 901.474.104-1.

Mediante el acceso a cualquiera de nuestros canales digitales y el uso de los servicios, el usuario acepta la vinculación jurídica basada en estas condiciones que establecen una relación contractual entre el usuario y Two Bike, por lo tanto la no aceptación de estas condiciones, impedirá que el usuario pueda acceder o usar los servicios.

Estas condiciones sustituyen expresamente los acuerdos o compromisos previos con el usuario. Two Bike podrá poner fin en cualquier momento a estas condiciones o cualquiera de los servicios respecto al usuario, lo que significa que podrá dejar de ofrecer o denegar el acceso a los servicios en cualquier momento y por cualquier motivo.

Los eventos, actividades o promociones particulares podrán contar con condiciones adicionales a determinados servicios, las cuales serán comunicadas, en relación a los servicios aplicables. Las condiciones adicionales son complementarias a las condiciones generales descritas en el presente documento y se considerarán una parte de estas para los servicios que aplique.

En los casos particulares en donde se genere conflicto, las condiciones adicionales prevalecerán sobre las condiciones generales con respecto a los servicios que apliquen. Las condiciones relativas a los servicios podrán ser modificadas por Two Bike cuando lo considere oportuno, dichas modificaciones serán efectivas una vez sean actualizadas por Two Bike a través de sus canales digitales.

El acceso o uso por parte del usuario de los servicios posterior a la publicación implica su consentimiento a vincularse por las condiciones y sus modificaciones. La recopilación y uso de los datos e información personal relacionada con los servicios se realiza conforme a lo descrito en la sección 6 del presente documento.

Tenga en cuenta que en caso de quejas o conflictos que pudieran incluir un accidente, implicando a usted y a un tercero (incluido un colaborador), Two Bike podrá facilitar los datos e información a una aseguradora o procesador de reclamaciones en dado caso de ser necesarios para resolver el incidente.

1. LOS SERVICIOS.

Los servicios prestados por Two Bike constituyen una línea de contacto que permite a los usuarios hacer uso (a través de una página web) de servicios de interconexión bajo demanda y servicios relacionados para solicitar motociclistas o conductores (colaboradores) para acompañamientos en o relacionados con actividades deportivas.

Los servicios se ponen a disposición únicamente para uso personal, no comercial, a menos que Two Bike lo acepte mediante un acuerdo o contrato separado por escrito con el usuario. **USTED RECONOCE QUE TWO BIKE NO ES EL ENCARGADO DE REALIZAR EL ACOMPAÑAMIENTO Y QUE LOS COLABORADORES SON TERCEROS INDEPENDIENTES, QUE NO ESTÁN EMPLEADOS POR TWO BIKE.**

Los servicios y todos los derechos relativos a estos son de la propiedad de Two Bike. Ninguna de estas condiciones ni el uso de los servicios le traspaşa o concede al usuario ningún derecho relacionado con los servicios; o a utilizar los nombres de empresa, logotipos, nombres de producto y servicio, marcas comerciales o marcas de servicio de Two Bike.

La solicitud y reserva de servicios, se realiza a través de la línea de atención +57 3174231184. Para acceder a los servicios se debe realizar la compra de paquetes de horas, de acuerdo a la duración de la ruta que se desee realizar, en caso de exceder el tiempo previamente comprado, el usuario podrá pedir tiempo adicional en mutuo acuerdo con el colaborador quien decide aceptar a continuar prestando el servicio por el tiempo que el usuario requiera. Toda la información detallada se encuentra descrita más adelante en las Tarifas de los servicios.

1.1 Uso de los servicios prestados por los colaboradores

1.1.1. Creación de Usuario

EL usuario entiende y acepta que para poder acceder a todas las vertientes de los servicios, es necesario crear el usuario en la base de datos de Two Bike, para lo cual se le solicitará determinada información personal como su nombre, cédula, dirección, número de celular, correo electrónico, usuario instagram, EPS y contacto de emergencia. El usuario se compromete a disponer información verídica, así como a mantener dicha información actualizada.

1.1.2. Requisitos y conducta

Para acceder a cualquiera de los servicios, el usuario debe contar con todos los elementos que se requieren para la

práctica del ciclismo de forma segura como casco, luces en caso de ser horario requerido, indumentaria apropiada para el clima y bicicleta en buen estado mecánico. Adicionalmente debe acceder a alguno de los paquetes prepago de acompañamiento a través de la línea de atención Two Bike.

El usuario debe realizar la solicitud de la reserva indicando la fecha, hora, el punto de salida y llegada, así como la ruta. Para garantizar la disponibilidad de un colaborador, Two Bike recomienda realizar la reserva con al menos 36 horas de anterioridad, especialmente para los días feriados. El usuario se compromete a tener presente y cumplir con el código de tránsito actual que rige para los ciclistas y regirse a él en el momento de la práctica deportiva.

El usuario entiende y acepta que los motociclistas y carros acompañantes también se rigen por un código de tránsito y que también deben cumplirlo a cabalidad por encima de las necesidades particulares que puedan surgir por parte del usuario, la violación de cualquiera de las normas de tránsito por parte de los colaboradores derivadas de una solicitud del usuario que incurran en multas, inmovilizaciones, etc, deben ser cubiertas y asumidas por el usuario.

Es responsabilidad y compromiso del usuario mantener un buen trato con el colaborador durante el recorrido y ante cualquier eventualidad comunicarse con la central para instaurar queja u oportunidad de mejora del servicio.

1.1.3. Mensajes informativos.

Al hacer parte de nuestra base de datos, el usuario acepta el envío de mensajes informativos a través de sus redes sociales como whatsapp, instagram, facebook, así como a su correo electrónico, como parte de la actividad comercial derivada del uso de los servicios. El usuario podrá solicitar la no recepción de mensajes informativos enviando un correo electrónico a info@two-bike.com o comunicándose a la línea de contacto Two Bike. El usuario reconoce que dicha solicitud podrá afectar al uso de los servicios.

1.2. Códigos promocionales

Two Bike tiene a su disposición la creación de códigos promocionales (ofertas), los cuales podrán ser canjeados por tiempo de servicio o beneficios relacionados, dichos códigos promocionales estarán

sujetos a cualquier condición adicional que Two Bike defina para los mismos.

El usuario acepta que códigos promocionales:

- Deben usarse lícitamente, para el propósito establecido.
- No podrán duplicarse, venderse o transferirse de ninguna manera, o ponerse a disposición del público general
- Two Bike podrá invalidar los códigos en cualquier momento y por cualquier motivo sin responsabilidad para Two Bike.
- Podrán usarse solo conforme a las condiciones específicas establecidas por Two Bike para dicho código promocional.
- No son válidos como efectivo.
- Podrán tener fecha de caducidad.

En el caso en que Two Bike determine que el uso de los códigos promocionales se realizó de manera ilegal, fraudulenta, errónea o en contra de las condiciones del código promocional o las presentes Condiciones, Two Bike se reserva el derecho de retener o deducir el crédito u otros beneficios obtenidos a través de la utilización de los códigos promocionales por el usuario.

1.3. Sobre los colaboradores

- 1.3.1. Two Bike garantiza que los colaboradores están debidamente documentados para la prestación del servicio desde los requisitos por ley para el manejo de vehículos así como no presentar antecedentes judiciales ante las autoridades competentes.
- 1.3.2. Verifica que cada uno de los colaboradores tenga a la fecha sus seguros obligatorios de tránsito vigentes.
- 1.3.3. Garantiza que los colaboradores cuentan con la capacitación para ofrecer el servicio pactado y realizar retroalimentación teniendo en cuenta las experiencias de los clientes con el fin de mejorar el servicio de acompañamiento.
- 1.3.4. Indica al colaborador la hora, lugar y recorrido establecido para el servicio.
- 1.3.5. Gestiona apoyo en carretera ante cualquier accidente que tenga el usuario o sus acompañantes durante la práctica para que profesionales de la salud puedan llegar al punto del accidente en el menor tiempo posible.
- 1.3.6. El colaborador por motivos de fuerza mayor puede cancelar en cualquier momento un servicio sin que esto represente una indemnización al usuario.

1.4. Tarifas de los servicios

El servicio de acompañamiento Two Bike funciona por medio de paquetes prepago, en este sentido, el usuario deberá comprar los paquetes de horas previo a la solicitud de su servicio de acompañamiento. Los valores son los establecidos en nuestra página web y en la página de formulario de registro. Se tienen establecidos tres tipos de paquetes de horas, un paquete BASIC, STANDARD y PRO. Cada paquete tiene un valor diferente y su precio se ajusta por la cantidad de tiempo establecido. Las horas adicionales que no sean pagadas dentro de un paquete prepago tendrán un costo adicional y su valor depende del paquete adquirido.

1.5. Condiciones de los paquetes de horas.

- 1.5.1. Todos los paquetes tienen validez durante el día de reserva del servicio y pueden ser aplazados por indicación previa del usuario sin generar costo adicional siempre y cuando se reciba una manifestación de cancelación con un tiempo mínimo de doce horas antes de la hora de inicio.
- 1.5.2. El tiempo mínimo del servicio de acompañamiento es de dos (2) horas, en el caso de motociclistas, conductores del vehículo del usuario y guías en bicicleta.
- 1.5.3. Si el punto de inicio o finalización del servicio se encuentra fuera del casco urbano de las ciudades de cobertura se calculará tiempo adicional por su desplazamiento.
- 1.5.4. El usuario acepta que entiende y conoce los paquetes y los costos que se derivan de los servicios prestados por los colaboradores, así mismo acepta que entiende y conoce que debe acceder a alguno de los paquetes para poder solicitar cualquiera de los servicios en cuestión.

1.6. Cancelación de un servicio.

1.6.1. Por lluvia.

El usuario puede cancelar la solicitud de servicio sin ningún costo mínimo dos horas antes de la hora de inicio de servicio, de lo contrario el usuario deberá cancelar el valor de una hora de servicio.

1.6.2. Otros motivos.

Si la cancelación del servicio se realiza por cualquier otro motivo, el usuario debe comunicar su deseo de cancelar el servicio con un tiempo de anticipación de 12 horas con respecto a la hora de inicio del servicio sin ningún costo adicional, de lo contrario el usuario deberá pagar el valor de una hora de servicio.

1.7. Reembolso.

El usuario podrá solicitar un reembolso del dinero en caso de no tomar un servicio de acompañamiento a través de nuestras líneas de contacto o solicitar un nuevo agendamiento verificando la disponibilidad. El usuario acepta que el reembolso podrá incluir costos por cancelación, mencionados anteriormente.

2. PAGO

El uso de los servicios se deriva en cargos por el acompañamiento del colaborador y cualquier servicio adicional que sea solicitado por parte del usuario. Para acceder a los servicios es necesario realizar la compra de alguno de los paquetes prepago o tener disponible en su cuenta la cantidad de horas que requiera el servicio. Después de finalizar el servicio Two Bike facilitará el pago hecho por el usuario, de los cargos que apliquen al colaborador. En este sentido, el pago es considerado como aquel que efectúa el usuario directamente al colaborador.

2.1. Sobre los cargos que realiza el usuario:

- 2.1.1. Incluyen los impuestos que apliquen cuando se requiera por ley.
- 2.1.2. Son definitivos y no reembolsables, a menos que por algún motivo específico y demostrable, se decida lo contrario por mutuo acuerdo.
- 2.1.3. Se pueden incluir recargos como parqueaderos, peajes y/o recargos por desplazamientos en rutas que inician en las afueras de las ciudades de cobertura.
- 2.1.4. El pago de los cargos se facilita por Two Bike por medio de los paquetes de horas que el usuario debió comprar previamente.
- 2.1.5. En caso que el usuario exceda la cantidad de horas disponibles, el usuario podrá pagar el excedente teniendo en cuenta los valores que apliquen para la hora adicional. Si el usuario no realiza el pago correspondiente a un excedente, será contactado por medio de la línea de atención de Two Bike.
- 2.1.6. El usuario reconoce y acepta que existen cargos extra en los casos en que:
 - 2.1.6.1. El usuario solicita servicios adicionales a los que se encuentran incluidos en el acompañamiento.

- 2.1.6.2. El usuario inicia y/o termina un servicio fuera de las ciudades de cobertura.
- 2.1.6.3. El usuario podrá cancelar la solicitud de acompañamiento antes de la hora de inicio establecida, para ello, el usuario acepta pagar una tasa de cancelación de conformidad con las condiciones de cancelación también dispuestas en el presente documento.
- 2.1.6.4. Los pagos acá descritos son destinados para la compensación del uso de de los servicios y la facilitación de la relación entre el usuario y el colaborador. Two Bike no destina parte de los cargos como adicionales o propinas al colaborador, por lo tanto el usuario entiende y acepta que la asignación de un pago adicional al colaborador es completamente voluntaria y se encuentra sujeta a entera discreción del usuario.
- 2.1.6.5. Después de finalizar un servicio, el usuario podrá calificar su experiencia y dejar los comentarios y retroalimentación que corresponda.

3. MEDIOS DE PAGO

Los pagos deberán ser realizarse a alguna de las siguientes cuentas dispuestas para este fin:

- 3.1. NEQUI. 3174231184 Jose Infante CC. 1.052.385.734
- 3.2. BANCOLOMBIA. Cuenta de ahorros. No. 24400001177 - TWO BIKE SAS
NIT. 901.474.104-1

4. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD.

Al utilizar el servicio de acompañamiento a través de Two Bike, el usuario reconoce y asume los riesgos asociados a la práctica del ciclismo en las vías del territorio colombiano incluyendo caídas, accidentes, enfermedades generadas y cualquier situación asociada al contacto que se tiene con otros ciclistas y demás actores viales, así como los que son consecuencia del clima, tránsito vehicular, condiciones de la vía, seguridad, orden público y en general todo riesgo que se declare conocido y valorado. Por tal motivo exonera de toda responsabilidad a Two Bike, que se le pueda imputar como resultado de:

- 4.1. Daños, perjuicios o lesiones que pudiera sufrir el usuario o aquellos que pudieran ocasionar a terceros que puedan ser causal de discapacidad temporal, permanente o incluso la muerte.
- 4.2. Pérdida o robo de la bicicleta, accesorios deportivos o cualquier objeto personal del usuario.

- 4.3. Averías o fallas sufridas en la bicicleta como consecuencia de la práctica deportiva, cuyos gastos asociados correrán por cuenta del usuario.
- 4.4. El usuario exonera de toda responsabilidad a Two Bike y renuncia a emprender acciones legales contra la empresa o cualquiera de sus funcionarios por cuenta de cualquier situación asociada con lo anteriormente expuesto, así como gastos, deudas o daños que pudiera contraer en el transcurso del servicio.

5. NOTIFICACIONES

Two Bike podrá realizar notificaciones generales y específicas, mediante un correo electrónico enviado a la dirección electrónica reportada en su cuenta o por comunicación telefónica o whatsapp. El usuario podrá notificar a Two Bike por medio del correo info@two-bike.com o la línea de atención 3174231184 la no aceptación de cualquier comunicado.

6. AUTORIZACIÓN

6.1. Autorización, uso y almacenamiento de datos personales.

En virtud de la Ley estatutaria 1581 de 2012, por la cual se “dictan disposiciones generales para la protección de datos personales” el cliente autoriza el uso de los datos e información entregada por medios escritos o verbales a Two Bike, quien se considera como el responsable del tratamiento de los datos. Lo anterior hace referencia a datos como nombres, dirección, teléfono celular, correo electrónico, RH, eps, nombre y teléfono de la persona de contacto en caso de emergencia, entre otra información relevante que el cliente provea. Two Bike recolecta, almacena y usa los datos personales para para soportar procesos de auditoría interna y externa, así como enviar mensajes con fines publicitarios, comerciales y/o atención al cliente, todo en torno a los servicios prestados por Two Bike.

6.2. Datos sensibles.

Two Bike no recolecta datos sensibles, por lo que para cualquier dato que sea de esta naturaleza, la respuesta no es obligatoria y estará bajo libertad de contestación.

6.3. Tratamiento de datos.

En caso de requerir información sobre el tratamiento de sus datos personales o requerir a la empresa que elimine o rectifique su información de la base de

datos, puede realizar una solicitud al correo info@two-bike.com o la línea de atención 3174231184.

6.4. Aceptación.

Se da por entendido que en el momento de solicitar el servicio a través de la plataforma Two Bike, el cliente ha leído, entendido y aceptado los TÉRMINOS Y CONDICIONES expuestos en el presente documento.

