

# **Términos y Condiciones de YaYa Tecnología SAS**

## **1. ASPECTOS GENERALES**

YaYa Tecnología S.A.S. (en adelante, “YaYa”) es una sociedad constituida conforme a las leyes colombianas, identificada con NIT 901.882.527-1, con domicilio en la ciudad de Medellín, quien, para los efectos de los presentes Términos y Condiciones de Uso de la Plataforma y Aplicación Móvil YaYa (en adelante, “Términos y Condiciones”), se denominará “la Plataforma”. Los presentes Términos y Condiciones regulan la autorización de uso que otorga YaYa a los Usuarios para que estos ingresen a la Plataforma, se informen sobre los productos y servicios exhibidos, ofrecidos y comercializados por los Proveedores, y puedan adquirir los mismos a través de la Plataforma.

## **2. DEFINICIONES**

**Proveedor:** Persona jurídica debidamente constituida que exhibe, ofrece, y comercializa productos y/o servicios financieros a través de la Plataforma, para que los mismos sean adquiridos por los Usuarios.

**Datos Personales:** Es toda información que permite identificar o hacer identificable a una persona natural.

**Plataforma:** Plataforma virtual compuesta por una aplicación para dispositivos móviles y una o varias páginas web por medio de la cual YaYa ofrece a los Usuarios Servicios propios de YaYa y/o de los Proveedores que exhiben, ofrecen y comercializan productos y/o servicios para que sean adquiridos por los Usuarios.

**Servicios:** Son los servicios de tecnología, educación financiera, evaluación financiera y crediticia, y en general, los productos y servicios ofrecidos por terceros y Proveedores, que YaYa ofrece de manera virtual por medio de la Plataforma.

**Titular:** Persona natural y/o jurídica cuyos Datos Personales son objeto de Tratamiento.

Tratamiento: Es cualquier operación o conjunto de operaciones sobre Datos Personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

Usuario: Persona natural que, como destinatario final, utiliza la Plataforma para adquirir los productos y/o servicios exhibidos, ofrecidos y comercializados a través de la misma.

### **3. USO DE LA PÁGINA WEB, SUS CONTENIDOS Y SUS SERVICIOS**

El Usuario, al momento de registrarse en la Plataforma, voluntariamente acepta de manera previa, expresa e informada el contenido de los presentes Términos y Condiciones en su totalidad, por lo cual, se obliga irrevocablemente a estos. Al registrarse y utilizar la Plataforma, usted declara que tiene la mayoría de edad y capacidad jurídica para contratar y obligarse, y, además, acepta haber leído cuidadosamente, entendido y estar de acuerdo con estos Términos y Condiciones, los cuales constituyen un documento legalmente vinculante entre usted y YaYa. El acceso y uso de la Plataforma implican su aceptación de los presentes Términos y Condiciones y, por lo tanto, el compromiso con su debido cumplimiento. Si usted no acepta los Términos y Condiciones, no podrá acceder a la Plataforma y a los servicios que en ella se ofrecen.

La Plataforma es un medio virtual mediante el cual los Usuarios pueden acceder a los Servicios ofrecidos por YaYa y por Proveedores. Así, a través de la Plataforma, los Proveedores pueden exhibir sus productos y/o servicios, con el fin de que sean adquiridos por los Usuarios. Los productos y servicios adquiridos por los Usuarios por medio de la Plataforma son contratados y prestados de manera independiente entre el Usuario y el Proveedor sin involucrar a YaYa. En este sentido, la Plataforma ni YaYa realizan directamente la prestación de los productos y servicios ofrecidos por Proveedores; la Plataforma es un portal virtual y/o una aplicación móvil de contacto que funge como corresponsal digital entre los Usuarios y el Proveedor que los presta.

Los precios, cantidad, disponibilidad y características de los productos y/o servicios exhibidos en la Plataforma son determinados directamente por los Proveedores. De esta manera, YaYa no actúa como proveedor o productor, su función es poner a disposición de los Usuarios una Plataforma electrónica para

que, a través de esta, los consumidores y proveedores puedan contactarse y celebrar relaciones de consumo.

#### **4. INFORMACIÓN**

Al momento de realizar el registro en la Plataforma se requerirá datos personales, como lo son nombres y apellidos del Usuario documento de identidad, cuenta bancaria, referencias familiares y personales, entre otros, los cuales deben ser brindados de forma verídica para que puedan ser comprobados y verificados posteriormente, por lo tanto el Usuario debe tener capacidad legal para contratar según lo dispuesto por la ley, toda vez que debe tener el consentimiento y facultad legal para solicitar participar la Plataforma. El Usuario, al registrarse, manifiesta que la información que suministre en la Plataforma es verdadera y que es el titular de dicha información. Así mismo, reconoce que es su responsabilidad contar con autorización de los terceros cuyos datos personales ingrese durante el uso de la Plataforma y la compra de los Servicios en ella ofrecidos.

Para el registro y uso de la Plataforma, se requiere información de tipo personal, no sensible, tal como: nombre completo del Usuario, tipo y número de documento de identidad, documentación laboral, información financiera, referencias personales, laborales y comerciales, información acerca de los datos de ubicación, y en general datos que ayuden a determinar la capacidad de pago del Usuario y su individualización y notificación para cobro en caso de incumplimiento.

Cualquier Usuario podrá ingresar a la Plataforma mediante la aplicación móvil, utilizando un dispositivo móvil disponible. Para poder acceder a las particularidades y comprar los Servicios, deberán registrarse en la Plataforma, autorizando previamente el tratamiento de sus datos personales. Si no se encuentra registrado, podrá navegar por las diferentes secciones de la Plataforma, pero no podrá acceder a realizar una solicitud de compra de algún Servicio. Para acceder a los Servicios ofrecidos en la Plataforma, el Usuario debe estar registrado y haber diligenciado el formulario de registro en la Plataforma.

##### **4.1. DEL REGISTRO.**

- Para acceder a los servicios que se ofrecen en la Plataforma, el Usuario deberá crear un nombre de usuario y una contraseña, los cuales son intransferibles a terceros, para lo cual diligenciará un formulario en donde suministrará la siguiente información de contacto: nombre completo, correo electrónico, sexo, fecha de nacimiento y número de celular.
- El pago de una suma de [ ] cobrada de manera [ ], que corresponde a una tarifa cobrada por los servicios de nube asociados a la Plataforma para su utilización.
- Tan pronto el Usuario se registre en la Plataforma, recibirá un mensaje de confirmación vía correo electrónico y/o SMS. El Usuario accederá a su cuenta personal mediante el ingreso de su correo electrónico y clave de seguridad personal elegida que le permitirá el acceso personalizado, confidencial y seguro. El Usuario se obliga a mantener la confidencialidad de su clave de seguridad y será responsable por cualquier violación de dicha clave personal que se produzca por imprudencia en su custodia. El Usuario será responsable por todas las operaciones efectuadas en su cuenta. El Usuario se compromete a notificar a YaYa en forma inmediata y por medio idóneo y fehaciente, cualquier uso no autorizado de su cuenta, así como el ingreso por terceros no autorizados a la misma.

Requisitos para realizar el registro en la Plataforma los Usuarios/Consumidores de la Plataforma deberán contar, cuanto menos, con los siguientes requisitos, a saber:

- Ser mayor de 18 años.
- Ser residente en la República de Colombia.
- Tener domicilio y residir en la República de Colombia.
- Tener capacidad legal para contratar.
- Contar con un documento nacional de identidad válidamente emitido por la República de Colombia y en condiciones de ser leído electrónicamente.
- Cuenta de correo electrónico propia y de uso personal.
- Ser titular de una cuenta corriente, de ahorros o cuenta digital en una entidad financiera supervisada por la Superintendencia Financiera (SFC) de Colombia.

Una vez el Usuario esté registrado, podrá hacer uso de todas las opciones que ofrece la Plataforma, como tarjetas de crédito digitales, estudios de crédito y la adquisición de los demás productos y servicios que ofrecen los Proveedores.

Por medio de la vinculación a la Plataforma, nuestros Usuarios autorizan el tratamiento de sus Datos Personales, y que dichos datos sean incorporados en las bases de datos correspondientes de la misma, y los Usuarios autorizan a YaYa a transferir sus Datos Personales a Proveedores vinculados con la Plataforma. El tratamiento que se les dará a los Datos Personales incluye la recolección, almacenamiento, uso y circulación, y se realizará de conformidad con la Política de Tratamiento de Datos Personales de la Plataforma a la cual se puede acceder en el siguiente [\[link\]](#).

#### **4.2. ENVÍO DE MENSAJES SMS PARA VERIFICACIÓN Y SEGURIDAD**

El Usuario reconoce y acepta que, como parte del proceso de registro, autenticación y uso de la Plataforma, YaYa podrá enviar mensajes de texto (SMS) al número de celular suministrado por el Usuario.

Dichos mensajes tendrán carácter estrictamente transaccional y estarán destinados exclusivamente a:

- Verificación del número telefónico.
- Autenticación de acceso a la Plataforma.
- Recuperación de contraseña.
- Confirmación de operaciones o transacciones.
- Notificaciones de seguridad relacionadas con la cuenta.

El envío de estos mensajes se realizará únicamente cuando el Usuario haya iniciado de manera expresa un proceso que requiera validación o autenticación.

En ningún caso, los mensajes de verificación por SMS contendrán contenido promocional o publicitario.

Al registrar su número de celular en la Plataforma y solicitar la validación correspondiente, el Usuario otorga autorización expresa para el envío de dichos mensajes con fines exclusivos de autenticación y seguridad.

### **5. DEBERES Y COMPROMISOS DE YAYA.**

En virtud de los presentes Términos y Condiciones YaYa se compromete a:

- i) Garantizar la confidencialidad de toda la información que el Usuario divulgue en la Plataforma.
- ii) Informar de forma clara, actualizada, y suficiente en la Plataforma los datos de contacto e identificación de YaYa y de los Proveedores.
- iii) Implementar y fortalecer medidas preventivas y controles, que garanticen la transparencia en la celebración de las operaciones propias y relacionadas con la Plataforma; con el fin de que se genere confianza y se eviten situaciones en donde puedan generarse actividades ilícitas.
- iv) Establecer en la Plataforma un enlace visible y fácilmente identificable que permita al Usuario acceder a la página de la Superintendencia de Industria y Comercio.
- v) Informar suficientemente a los Usuarios sobre los métodos de pago habilitados al interior de la Plataforma.
- vi) Definir los lineamientos y controles que se deben adoptar para la prevención del LA/FT; minimizando la posibilidad de que a través de la Plataforma se introduzcan recursos provenientes del lavado de activos o se financie al terrorismo.
- vii) Poner a disposición de los Usuarios los Términos y Condiciones de uso de la Plataforma de forma actualizada.
- viii) Informar al Usuario en la factura de compra de la orden los valores que deberán pagar los Usuarios para solicitar los Servicios que son ofrecidos, y señalar el estado y condiciones del negocio.
- ix) Exigir la información suficiente sobre la identificación de los proveedores, en aras de que los consumidores puedan, en caso de ser necesario, recurrir directamente a estos para exigir el cumplimiento de sus derechos e intereses.
- x) Monitorear las relaciones con los Usuarios y los Proveedores para prevenir los posibles efectos económicos, legales y reputacionales que podrían generarse de la materialización del riesgo de LA/FT.
- xi) Utilizar la información personal y/o contenidos suministrados por los Usuarios de acuerdo con las autorizaciones impartidas por ellos.

Los Usuarios reconocen y aceptan que YaYa es un portal de contacto y, como tal, no es quien ofrece y/o comercializa los productos y/o servicios de Proveedores en la Plataforma. En consecuencia, los Usuarios reconocen y aceptan que YaYa no es responsable por la calidad, precio, estado e integridad de los productos y/o servicios de los Proveedores, adquiridos por medio de la Plataforma.

En este sentido, YaYa no deberá asumir los daños, intereses o perjuicios directos o indirectos, previstos o imprevistos, incluyendo (pero sin limitarse a ello) lucro cesante o pérdida de prestigio u otras pérdidas tangibles o intangibles, resultantes de:

- i) el uso o imposibilidad de usar la Plataforma;
- ii) el costo de obtención de bienes o servicios sustitutos resultante de la falla de la Plataforma;
- iii) las declaraciones o información errónea dada por los padres, tutores o curadores o el mismo Usuario;
- iv) cualquier tipo de falla tecnológica.
- v) Del retraso, borrado, entrega equivocada, mal asesoramiento o falla en el servicio, información y/o comunicación cuando tal situación provenga por la culpa del Usuario.

Además, la Plataforma no se hace responsable por daños generados por virus y otros elementos en los contenidos y servicios prestados por terceros que puedan introducir alteraciones en el sistema informático, documentos electrónicos o ficheros de los Usuarios. Tampoco deberá asumir responsabilidad por cualquier falla en las medidas de seguridad cuando dicho incumplimiento se deba a circunstancias fuera de su control, caso fortuito o fuerza mayor.

Por, ultimo al YaYa actuar como un portal de contacto, es el Proveedor quien exhibe, ofrece y comercializa los productos y/o servicios a través de la Plataforma, por lo tanto es el único responsable de: (i) cumplir a cabalidad las normas relativas a la publicidad, promoción comercial y rotulado que le sean aplicables a sus productos y/o servicios; (ii) contar con los permisos y licencias de las autoridades competentes para exhibir, ofrecer, y comercializar los productos y/o servicios a través de la Plataforma; (iii) cumplir con todas aquellas normas relativas a la comercialización de productos y servicios, incluyendo sin limitación la Ley 1480 de 2011.

## **6. AUTORIZACIONES, DEBERES Y COMPROMISOS DE LOS USUARIOS/CONSUMIDORES**

En virtud de la aceptación de los presentes Términos y Condiciones, el Usuario se obliga a:

- Ingresar sus Datos Personales de manera veraz al momento de registrarse en la Plataforma, la información deberá ser verdadera, correcta, actual, completa y autorizada.
- Mantener de forma confidencial, sin compartir con terceros, su contraseña de ingreso a la Plataforma.
- Notificar a YaYa respecto de cualquier uso no autorizado de su cuenta al interior de la Plataforma.
- Abstenerse de utilizar la Plataforma para realizar actos contrarios a la moral, la ley, el orden público, y las buenas costumbres en contra de YaYa, Proveedores, y/o de terceros.
- Disponer de fondos suficientes para procesar el pago de los Servicios solicitados por medio de la Plataforma y realizar el pago del valor total de la orden a través de la Plataforma de conformidad con el método de pago seleccionado.
- Pagar cualquier deuda que se genere en virtud del uso de la Plataforma por parte del Usuario. El Usuario reconoce y acepta que YaYa podrá descontar el valor de la deuda de cualquier método de pago registrado en la Plataforma.
- No subir a la Plataforma información sin contar con la autorización del titular y usar cualquier tipo de contenido, información o datos siempre y cuando se cuente con la debida autorización y/o licencia para ello.
- Asumir la responsabilidad de la información que suministre o utilice en el uso de la Plataforma.
- Informarse sobre las instrucciones de uso y consumo de los productos solicitados a través de la Plataforma.
- Asegurarse que los datos de la orden (productos, lugar de entrega, entre otros) sean correctos antes de solicitar la misma.

- Abstenerse de realizar conductas que atenten en contra del funcionamiento de la Plataforma.
- Abstenerse de tener más de una (1) cuenta en la Plataforma con los mismos Datos Personales. El Usuario reconoce y acepta que YaYa se reserva el derecho de desactivar las cuentas que no cumplan con estos parámetros.
- Aceptar que el servicio de la Plataforma le envíe mensajes, anuncios publicitarios e información comercial.
- Aceptar el uso de cualquier información o documento subido o compartido en la Plataforma, con el fin de que se le preste un mejor servicio.
- Abstenerse de usar la propiedad intelectual de YaYa y/o los Proveedores para fines no autorizados expresamente por esto.
- Autoriza que se comparta la información personal que aporte durante el proceso de registro a la Plataforma con los Proveedores, respetando la política de tratamiento de datos.

Al solicitar la orden a través de la Plataforma, el Usuario acepta de manera irrevocable los costos (valor de los productos, tarifa de servicio, entre otros), los cuales se encuentran discriminados en el registro de salida de la orden.

Ante el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contenidas en la presente sección, YaYa se reserva el derecho de bloquear definitivamente la cuenta del Usuario en la Plataforma.

## **7. TARIFA**

Mediante la aceptación de estos Términos y Condiciones, los Usuarios aceptan que YaYa cobra una tarifa variable, denominada "tarifa de servicio" o "service fee" por el uso de los servicios de nube asociados a la Plataforma, con el fin de garantizar sus servicios de intermediación y de contacto, que debe ser pagada por los Usuarios para poder acceder a los productos y servicios promocionados en la Plataforma. Además, YaYa se reserva la posibilidad de cobrar costos específicos por ciertas transacciones y solicitudes, en virtud de los Servicios adquiridos. El pago del registro y de las órdenes solicitadas a través de la

Plataforma se realizará a través del método de pago registrado y seleccionado por el Usuario en la Plataforma.

En el caso en el que YaYa verifique que el método de pago seleccionado por el Usuario al solicitar órdenes a través de la Plataforma está vencido, no es válido, no cuenta con fondos suficientes, o cualquier otra situación que no permita que el Usuario realice el pago de la orden, y por lo tanto el pago no sea exitoso, el Usuario acepta que YaYa realice el cobro a cualquiera de los métodos de pago que el Usuario tiene registrados en su cuenta.

En este orden de ideas, el Usuario declara y reconoce que:

- i) Es titular de todos los métodos de pago registrados al interior de la Plataforma, declarando y reconociendo que los métodos de pago registrados no pertenecen a terceros.
- ii) En caso de que los métodos de pago registrados pertenezcan a terceros, el Usuario cuenta con la respectiva autorización del titular del método de pago para utilizarlo con el fin de solicitar órdenes a través de la Plataforma. En este sentido, el Usuario exime de responsabilidad a YaYa por el uso no autorizado de los métodos de pago utilizados cuya titularidad pertenezca a terceros.
- iii) El Usuario es responsable de garantizar la veracidad y exactitud de la información proporcionada al registrar sus métodos de pago al interior de la Plataforma. En este sentido, el Usuario exime de responsabilidad a YaYa de cualquier responsabilidad por la información de pago incorrecta o desactualizada proporcionada.

Los precios de los Servicios exhibidos en la Plataforma son fijados por los Proveedores, quienes fungen como proveedores y/o productores de estos. Cuando por errores de carácter tecnológico se exhiban precios erróneos de los productos y/o servicios comercializados por los Proveedores a través de la Plataforma, en aras de proteger el derecho del consumidor a recibir información veraz y suficiente, YaYa y/o los Proveedores podrán cancelar las órdenes que se basen en dichos productos y/o servicios, lo cual será informado al Usuario.

## **8. SECCIÓN DE SERVICIOS.**

El Usuario reconoce y acepta que la Plataforma cuenta con una sección en la cual se ofrecerán Servicios propios de YaYa y de Proveedores. CCada Servicio ofertado en la plataforma será contratado de manera individual con el oferente de dicho Servicio en los términos y condiciones establecidos. Para la compra de los Servicios ofrecidos, los Usuarios podrán consultar los reglamentos, condiciones de uso de estos productos, así como la política de protección de datos en los medios establecidos por los oferentes.

El usuario conoce y acepta que mediante el uso de la Plataforma podrá realizar la administración de los Servicios adquiridos desde la Plataforma, así como los medios de uso de estos, realizar operaciones transaccionales y consultar de saldos y movimientos necesarios para utilizar los Servicios ofrecidos por medio de la Plataforma.

El Usuario deberá facilitar determinados datos de carácter personal. Su información personal se procesará manteniendo altos estándares de seguridad y protección tanto física como tecnológica y en cumplimiento de la ley 1581 de 2012, por parte de YaYa. YaYa estará expresamente autorizada por el Usuario para entregar, parcial o total, la información personal del Usuario, recogida durante el proceso de registro, a los Proveedores vinculados en la Plataforma siempre que sea solicitada por ellos para determinar la capacidad y las condiciones de pago o similares necesarias para garantizar el Servicio que se pretende otorgar al Usuario, estando los Proveedores obligados a utilizar dicha información únicamente para temas relacionados con los productos y servicios que se ofrezcan por medio de la Plataforma., siendo ello exclusivamente responsables por cualquier uso inadecuado o sin autorización previa del Usuario. Así mismo, el Usuario conoce y acepta que los Proveedores son el responsable sobre los productos y servicios contratados.

En virtud de lo anterior y conforme a la regulación de protección de datos personales, YaYa podrá negarse a tramitar cualquier solicitud de eliminación de cuenta o supresión de la información si se verifica que el Usuario tiene un saldo a favor o pendiente de pago en cualquiera de los servicios ofrecidos por los Proveedores, o por hacer un uso inadecuado de la Plataforma y los servicio en ella ofrecidos.

## **9. USO INDEBIDO DE LA PLATAFORMA.**

Sin perjuicio de otras medidas, YaYa podrá bloquear de forma temporal o definitiva la cuenta del Usuario en la Plataforma en el caso en el que se verifique cualquiera de los siguientes eventos:

- i) el incumplimiento de la ley colombiana;
- ii) el incumplimiento de cualquiera de las disposiciones de los presentes Términos y Condiciones;
- iii) si el Usuario incurre en conductas en detrimento de YaYa, su grupo empresarial y/o de terceros;
- iv) si no pudiera confirmarse la identidad del Usuario o cualquier información proporcionada por el mismo fuere errónea.

## **10. GARANTÍA, RETRACTO Y DEVOLUCIONES**

La garantía es la obligación que tienen a cargo los productores, importadores, proveedores o expendedores de responder al Usuario por la calidad, idoneidad, seguridad, buen estado y funcionamiento de los bienes y servicios que producen, proveen o expenden, de conformidad con las condiciones legalmente exigibles o las ofrecidas.

El Usuario reconoce y acepta que el trámite de la garantía del producto y/o servicio adquirido por medio de la Plataforma lo debe realizar directamente ante el oferente de dicho Servicio, quien es el productor o proveedor de dicho producto y/o servicio. Cuando el Usuario quiera ejercer su derecho a solicitar la garantía de los productos y/o servicios adquiridos a través de la Plataforma, podrá acercarse directamente al establecimiento de comercio del oferente. En la medida en que el Usuario reconoce que YaYa actúa como un portal de contacto y que, por lo tanto, no está obligada a responder por la garantía de los productos y/o servicios exhibidos, ofrecidos y comercializados por los Proveedores a través de la Plataforma, en virtud de la Ley 1480 de 2011 y la Guía para la protección del consumidor de comercio electrónico, emitida por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Los Usuarios tienen el derecho de retractarse de la compra de bienes o servicios. En el caso en el que el Usuario desee ejercer el derecho de retracto respecto de

un producto y/o servicio adquirido a través de la Plataforma, en los casos donde sea procedente y exigible según lo establecido en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, el Usuario deberá contactarse directamente con el oferente, sea YaYa o el Proveedor respectivo. Frente al Proveedor, y según el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, el término máximo para ejercer el derecho de retracto es de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o adquisición del servicio. El valor desembolsado deberá ser devuelto en las mismas condiciones en que lo recibió el Usuario. Los costos de transacción y los demás que conlleve la devolución serán cubiertos por el Usuario.

## **11. ENVÍO DE COMUNICACIONES LEY 2300 DEL 2023.**

El Usuario podrá autorizar de manera expresa el envío de comunicaciones comerciales, publicitarias o promocionales por parte de YaYa, las cuales podrán realizarse por medios electrónicos tales como correo electrónico, mensajes SMS, notificaciones push u otros canales digitales.

El Usuario podrá revocar en cualquier momento dicha autorización a través de los canales dispuestos por YaYa.

Las comunicaciones relacionadas con recordatorios de pago, obligaciones contractuales o notificaciones informativas se realizarán conforme a los horarios y límites establecidos en la normativa vigente, incluyendo la Ley 2300 de 2023.

Los mensajes de autenticación y seguridad descritos en el numeral 4.2 no tendrán carácter comercial y no estarán sujetos a las disposiciones sobre publicidad, por tratarse de comunicaciones necesarias para la ejecución del contrato y la seguridad de la cuenta del Usuario.

## **12. INDEMNIDAD.**

El Usuario se obliga a defender y mantener indemne a YaYa por cualquier hecho que resulte del uso no autorizado de la Plataforma por parte del Usuario, o de cualquier incumplimiento de los presentes Términos y Condiciones.

### **13. MODIFICACIONES**

YaYa podrá modificar autónomamente y en cualquier momento aspectos formales, procedimentales o sustanciales de los presentes Términos y Condiciones de uso de la Plataforma, los cuales serán actualizados y puestos a disposición de los Usuarios.

### **14. CENTRO DE AYUDA**

El Usuario dispone del Centro de Ayuda al interior de la Plataforma para presentar PQRs respecto de las órdenes solicitadas a través de la Plataforma. Se aclara que las PQRs se tramitarán de conformidad con los términos establecidos por YaYa, los cuales serán informados a los Usuarios. El Usuario reconoce y acepta que el trámite de las PQRs por parte de YaYa no implica que ésta sea el productor y/o proveedor de los productos y/o servicios exhibidos, ofrecidos, y comercializados por los Proveedores a través de la Plataforma. Dicho trámite representa un valor agregado que YaYa pone a disposición del Usuario.

### **15. LEY APLICABLE**

Estos términos y condiciones han sido dispuestos de conformidad con las leyes colombianas. Si cualquier disposición de estos términos y condiciones pierde validez, por cualquier razón, todas las demás disposiciones conservarán su fuerza obligatoria, carácter vinculante y mantendrán todos sus efectos. Cualquier acción o reclamación, el lugar de los presentes términos y condiciones es la ciudad de Medellín, y cualquier controversia que surja de su interpretación o aplicación, se someterá a los jueces de la República de Colombia.