

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA PLATAFORMA AGILC By SERVICIOS AGILES S.A.S.

1. Introducción y Aceptación

El presente documento establece los Términos y Condiciones Generales (en adelante, los “Términos y Condiciones”) que regulan el acceso, registro, uso, navegación y la prestación de servicios a través de la plataforma digital AGILC (www.agilc.com.co), propiedad de SERVICIOS AGILES S.A.S., sociedad legalmente constituida en Colombia, identificada con NIT 901936003-8 y domiciliada en Bogotá, D.C.

El acceso y uso de la plataforma, así como la contratación de los servicios ofrecidos, implican la aceptación plena, expresa e irrevocable de estos Términos y Condiciones por parte de los usuarios (en adelante, el “Usuario” o los “Usuarios”). En caso de no estar de acuerdo con alguna disposición contenida en este documento, el Usuario debe abstenerse de utilizar la plataforma y los servicios asociados.

Estos Términos y Condiciones constituyen un acuerdo legalmente vinculante entre SERVICIOS AGILES S.A.S. y el Usuario, regulando los derechos y obligaciones de ambas partes durante la relación contractual derivada del uso de la plataforma AGILC.

2. Definiciones

- **AGILC:** Plataforma digital operada por SERVICIOS AGILES S.A.S. a través de la cual se gestionan procesos de arrendamiento, administración de inmuebles, generación de contratos, inventarios, asistencia técnica y servicios complementarios.
- **SERVICIOS AGILES S.A.S.:** Sociedad legalmente constituida en Colombia, propietaria y responsable de la operación, administración y prestación de servicios a través de la plataforma AGILC.
- **Usuario:** Toda persona natural o jurídica que accede, se registra o utiliza la plataforma AGILC, incluyendo arrendadores, arrendatarios, inmobiliarias y sus representantes.
- **Arrendador:** Persona natural o jurídica (incluyendo inmobiliarias) que, como propietaria, usufructuaria o administradora legal de un inmueble, lo ofrece en arrendamiento a través de la plataforma.

- **Arrendatario (Inquilino):** Persona natural o jurídica que toma en arriendo un inmueble a través de la plataforma y suscribe los documentos contractuales respectivos.
- **Inmobiliaria:** Persona jurídica que actúa como intermediaria o administradora de inmuebles para terceros, registrada y habilitada en la plataforma.
- **Inmueble:** Bien raíz destinada a uso residencial o comercial, registrado en la plataforma para ser ofrecido en arrendamiento, identificado por dirección, matrícula inmobiliaria y demás características físicas y jurídicas.
- **Contrato de Arrendamiento:** Acuerdo legal celebrado entre arrendador y arrendatario, generado y firmado digitalmente a través de la plataforma, que regula la tenencia, uso, obligaciones, pagos y demás condiciones del arrendamiento.
- **Canon de Arrendamiento:** Suma mensual pactada en el contrato de arrendamiento que el arrendatario se obliga a pagar al arrendador por el uso del inmueble.
- **Cuota de Administración:** Valor mensual que el arrendatario debe pagar por concepto de administración de áreas comunes, cuando el inmueble está sometido a propiedad horizontal.
- **Acta de Entrega:** Documento digital generado en la plataforma que certifica el estado del inmueble al inicio y/o finalización del contrato, con soporte fotográfico y descripciones aceptadas por ambas partes.
- **Inventario Digital:** Registro detallado de los activos, muebles, enseres y estado físico del inmueble, elaborado en la plataforma y aceptado por arrendador y arrendatario, requisito para la cobertura de daños por la garantía arrendataria.
- **Garantía Arrendataria:** Fianza otorgada por AGILCOOP a favor del arrendador, que cubre el pago de cánones, administración, servicios públicos, daños y cláusula penal, bajo los términos y límites del contrato de garantía.
- **AGILCOOP:** AGILC COOPERATIVA FINTECH, cooperativa legalmente constituida y vigilada, proveedora exclusiva de la garantía arrendataria, responsable de la evaluación crediticia, aprobación, administración del cupo de garantía y gestión de reclamaciones.

- **Cupo de Garantía Arrendataria:** Valor máximo aprobado por AGILCOOP para respaldar las obligaciones del arrendatario, determinado con base en el estudio crediticio y los aportes realizados por el asociado.
- **Aporte Mínimo:** Suma que el arrendatario debe consignar como asociado a AGILCOOP para acceder a la garantía arrendataria, equivalente al 50% o 100% del canon según el historial crediticio y es reembolsable.
- **Cuota de Admisión:** Pago único y no reembolsable que debe realizar el arrendatario para afiliarse a AGILCOOP y acceder a la garantía arrendataria.
- **Carta de Aprobación:** Documento emitido por AGILCOOP que certifica la aprobación de la garantía arrendataria, el valor máximo del canon respaldado y las condiciones de afiliación y aportes requeridos.
- **Contrato de Garantía Arrendataria:** Acuerdo celebrado entre AGILCOOP, arrendador y arrendatario, que regula el alcance, límites, condiciones y procedimientos de la fianza, así como la utilización del cupo de garantía y la devolución de aportes.
- **Pagaré:** Título valor suscrito electrónicamente por el arrendatario a favor de AGILCOOP, que garantiza el pago de las obligaciones derivadas del uso del cupo de garantía arrendataria.
- **Carta de Instrucción:** Documento anexo al pagaré, mediante el cual el arrendatario autoriza a AGILCOOP a diligenciar los espacios en blanco del pagaré y a exigir el pago de las obligaciones en caso de incumplimiento.
- **Autorización de Descuento por Libranza:** Documento firmado por el arrendatario que faculta a AGILCOOP para solicitar al empleador descuentos directos de salario y prestaciones con el fin de cubrir obligaciones derivadas de la garantía arrendataria.
- **Afiliación:** Proceso por el cual el arrendatario se vincula como asociado a AGILCOOP, cumpliendo con los requisitos de aportes, documentación y declaraciones de origen de fondos.
- **Desafiliación:** Procedimiento mediante el cual el arrendatario solicita la desvinculación de AGILCOOP y la devolución de sus aportes, una vez finalizadas las obligaciones y obtenidos los paz y salvo correspondientes.

- **Paz y Salvo:** Certificación emitida por AGILCOOP que acredita que el arrendatario ha cumplido todas sus obligaciones y no presenta saldos pendientes, requisito para la devolución de aportes y la desafiliación6.
- **Servicio Integral Inmobiliario AgilCrea:** Paquete de servicios ofrecido por SERVICIOS AGILES S.A.S. a través de la plataforma, que incluye estudio de crédito, creación y firma digital de contratos, inventario digital, asistencia domiciliaria y la gestión de la garantía arrendataria.
- **Asistencia Domiciliaria:** Servicios de emergencia y soporte técnico (cerrajería, plomería, electricidad, orientación jurídica y veterinaria) ofrecidos como beneficio adicional a los usuarios de la plataforma.
- **Solicitud de Reclamación:** Proceso digital mediante el cual el arrendador o el arrendatario reporta novedades, incumplimientos, daños o solicita la activación de coberturas de la garantía arrendataria.
- **Notificación Electrónica:** Comunicación enviada a través de la plataforma, correo electrónico o medio digital autorizado, que surte efectos legales para avisos, requerimientos o notificaciones contractuales.
- **Firma Digital:** Mecanismo de autenticación electrónica, certificado y legalmente válido, utilizado para la suscripción de contratos y documentos en la plataforma, con efectos equivalentes a la firma manuscrita.
- **Estudio de Crédito:** Evaluación realizada por SERVICIOS AGILES SAS y solicitada por AGILCOOP sobre la capacidad de pago y el riesgo crediticio del arrendatario, requisito previo para la aprobación de la garantía arrendataria.
- **Central de Riesgo:** Entidad autorizada para el manejo de información financiera y crediticia, utilizada por AGILCOOP para la evaluación de solicitudes y la gestión de reportes de cumplimiento o incumplimiento.
- **Plataforma Agilc Services:** Entorno digital administrado por SERVICIOS AGILES S.A.S. donde se realizan todos los procesos de registro, administración de contratos, generación de inventarios, pagos, firma digital, asistencia, gestión de reclamaciones y demás procesos.
- **Otrosí:** Documento adicional o modificadorio de contratos el cual debe ser firmado por las partes involucradas.

- **Propiedad Horizontal:** Régimen jurídico aplicable a edificios o conjuntos sometidos a la Ley 675 de 2001, cuyas áreas comunes y cuotas de administración deben ser gestionadas según las reglas de la copropiedad¹⁶.
- **Servicios Públicos Esenciales:** Acueducto, alcantarillado, energía y gas, cubiertos por la garantía arrendataria hasta el límite establecido y conforme a las facturas oficiales.
- **Cláusula Penal:** Sanción económica pactada en el contrato de arrendamiento para casos de terminación anticipada sin justa causa, cubierta por la garantía arrendataria bajo condiciones específicas.
- **Fuerza Mayor y Caso Fortuito:** Eventos imprevisibles e irresistibles que eximen de responsabilidad a las partes en los términos de la ley y los contratos.
- **Paz y Salvo de Administración:** Certificado expedido por la administración de la copropiedad que acredita el pago de cuotas de administración y demás obligaciones comunes.
- **Declaración de Origen de Fondos:** Manifestación juramentada de los usuarios sobre la licitud de los recursos utilizados para los pago a SERVICIOS AGILES SAS y a AGILCOOP conforme a la normativa de prevención de lavado de activos.
- **Jurisdicción Ordinaria:** Autoridad judicial competente para resolver controversias derivadas de los contratos y servicios prestados a través de la plataforma.
- **Conciliación:** Mecanismo alternativo de resolución de conflictos que debe agotarse antes de acudir a la jurisdicción ordinaria, conforme a la ley y los contratos.

3. Objeto de la Plataforma

La plataforma AGILC, tiene como objeto principal facilitar, digitalizar, transparentar y respaldar el proceso de arrendamiento de inmuebles urbanos en Colombia, brindando a arrendadores (propietarios e inmobiliarias) e inquilinos un entorno seguro, eficiente y conforme a la normatividad vigente. La plataforma integra en un solo ecosistema digital todos los componentes necesarios para la celebración, administración y control de contratos de arrendamiento, así como la gestión de garantías arrendatarias y la documentación asociada.

3.1. Gestión Integral del Proceso de Arrendamiento

AGILC permite a los usuarios realizar de manera completamente digital y centralizada las siguientes actividades esenciales:

- **Registro y validación de usuarios:** Propietarios, inmobiliarias e inquilinos pueden registrarse, crear perfiles, cargar documentos y verificar su identidad y capacidad legal para celebrar contratos.
- **Registro y gestión de inmuebles:** Los arrendadores pueden crear, modificar y administrar fichas detalladas de sus inmuebles, incluyendo descripción, características, fotografías, ubicación y condiciones de arriendo.
- **Solicitud y aprobación de garantía arrendataria:** El inquilino puede solicitar la preaprobación de la garantía arrendataria, adjuntando los documentos requeridos y recibiendo respuesta en tiempos definidos. La plataforma gestiona la comunicación de la aprobación y las condiciones de afiliación a AGILCOOP, así como el cálculo automático de los aportes requeridos según el perfil crediticio del solicitante.
- **Afiliación y validación de requisitos:** El inquilino puede afiliarse a la cooperativa AGILCOOP directamente desde la plataforma, realizar los pagos de admisión y aportes mínimos, y gestionar su estatus de habilitación para avanzar en el proceso contractual.
- **Creación, gestión y firma digital de contratos de arrendamiento:** El arrendador, una vez validado el inquilino, puede crear el contrato de arrendamiento, definir sus condiciones y remitirlo para la firma digital de ambas partes. La plataforma garantiza la validez jurídica de los contratos firmados electrónicamente, conforme a la Ley 527 de 1999 y la Ley 820 de 2003.
- **Inventario digital y acta de entrega:** El arrendador puede crear un inventario detallado del inmueble, con fotos y descripciones, que debe ser aceptado por el inquilino. Este inventario y el acta de entrega son soporte fundamental para la gestión de reclamaciones por daños al inmueble y para la restitución del bien al finalizar el contrato.
- **Administración documental:** Los usuarios pueden descargar, consultar y almacenar todos los documentos contractuales, actas, inventarios y soportes de pago generados en el proceso, garantizando trazabilidad y acceso permanente.

3.2. Portal de Administración y Gestión de Contratos

La plataforma proporciona a los arrendadores (propietarios o inmobiliarias) un portal robusto para la administración de sus inmuebles y contratos, permitiendo:

- Visualizar y gestionar todos los contratos de arrendamiento activos o históricos.
- Crear y administrar múltiples inmuebles, con la posibilidad de asociar cada uno a diferentes contratos y arrendatarios.
- Generar, modificar y actualizar inventarios digitales y actas de entrega en cada ciclo contractual.
- Realizar seguimiento al estado de los contratos, fechas de vencimiento, renovaciones y obligaciones pendientes.

3.3. Gestión de Garantía Arrendataria y Obligaciones

AGILC integra la gestión de la garantía arrendataria, permitiendo a los usuarios:

- Consultar el estado del “Cupo de Garantía Arrendataria” otorgado por AGILCOOP, visualizar los aportes realizados, la cobertura vigente y los límites de cubrimiento.
- Presentar reclamaciones por parte del arrendador en caso de incumplimiento del inquilino, daños al inmueble, servicios públicos impagos o aplicación de cláusula penal, adjuntando los soportes requeridos para que SERVICIOS AGILES SAS evalúe y, si corresponde, active los pagos de la garantía efectuados por AGILCOOP.
- Permitir al inquilino monitorear el estado de sus obligaciones, aportes y cualquier novedad relacionada con la garantía arrendataria.

3.4. Gestión de Novedades y Reclamaciones

La plataforma habilita a ambas partes para:

- Cargar y reportar novedades durante la vigencia del contrato, como daños, incidentes, dificultades de pago o cualquier otra situación relevante.
- Presentar reclamaciones formales ante AGILCOOP o SERVICIOS AGILES S.A.S., según corresponda, adjuntando los documentos y evidencias necesarias para su trámite y resolución.

- Hacer seguimiento al estado de las reclamaciones y recibir notificaciones sobre el avance y resultado de estas.

3.5. Trazabilidad, Seguridad y Cumplimiento Normativo

AGILC asegura que todas las operaciones, firmas, pagos, comunicaciones y documentos queden registrados y sean trazables, brindando seguridad jurídica y cumplimiento de la normatividad aplicable en materia de arrendamiento, protección de datos personales y contratación electrónica.

3.6. Acceso Permanente y Autogestión

Incluso después de la firma del contrato, tanto arrendadores como inquilinos mantienen acceso a la plataforma para:

- Descargar contratos e inventarios.
- Consultar el estado de sus obligaciones y garantías.
- Administrar inmuebles y contratos adicionales.
- Generar nuevas actas de entrega o inventarios para renovaciones o cambios de arrendatario.
- Realizar nuevas solicitudes de garantía o iniciar nuevos procesos de arrendamiento.

4. Capacidad Legal

La capacidad legal es la aptitud reconocida por la ley para ser titular de derechos y obligaciones, y para ejercerlos por sí mismo, permitiendo celebrar válidamente contratos y otros actos jurídicos. En el contexto de la plataforma AGILC y los servicios de SERVICIOS AGILES S.A.S., únicamente podrán acceder, registrarse y contratar los servicios aquellos usuarios que cuenten con plena capacidad legal conforme a la legislación colombiana vigente.

4.1. Personas Naturales

- **Mayores de Edad:** Solo las personas naturales mayores de 18 años pueden celebrar contratos de arrendamiento y utilizar los servicios de la plataforma.

La mayoría de edad se acredita con la cédula de ciudadanía para nacionales colombianos, y con cédula de extranjería o pasaporte para extranjeros.

- **Declaración de Capacidad:** Al registrarse y aceptar estos términos, el usuario declara bajo gravedad de juramento que tiene plena capacidad legal para celebrar contratos y que la información suministrada es veraz y verificable. La plataforma podrá solicitar documentos o declaraciones adicionales para verificar la capacidad legal.
- **Personas con Discapacidad:** Si una persona natural requiere representación legal (por ejemplo, por discapacidad declarada judicialmente), solo podrá contratar a través de su representante legal debidamente acreditado y estará sujeto al estudio de riesgo realizado por SERVICIOS AGILES SAS.

4.2. Personas Jurídicas

- **Constitución y Representación:** Las personas jurídicas deben estar legalmente constituidas y registradas ante la Cámara de Comercio u organismo competente, y acreditar su existencia y representación legal mediante certificado.
- **Facultades del Representante:** El representante legal que actúe en nombre de la persona jurídica debe tener facultades expresas para obligarla y celebrar contratos, lo cual debe constar en el certificado de existencia y representación legal.
- **Ausencia de Inhabilidades:** Ni la persona jurídica ni su representante legal deben estar incurso en inhabilidades, incompatibilidades o prohibiciones legales para contratar o para ejercer actividades inmobiliarias o financieras, según corresponda.

4.3. Verificación y Responsabilidad

- **Verificación:** SERVICIOS AGILES S.A.S. podrá en cualquier momento solicitar documentos de identificación, certificados de existencia y representación legal, poderes, declaraciones de ausencia de inhabilidades, y cualquier otro documento necesario para verificar la capacidad legal del usuario.

- **Sanciones:** El suministro de información falsa, inexacta, incompleta o la suplantación de identidad dará lugar a la suspensión o terminación inmediata de la cuenta y podrá acarrear las acciones legales correspondientes.
- **Responsabilidad:** El usuario es responsable de la veracidad y legalidad de la información suministrada y de las consecuencias jurídicas que se deriven de su actuación en la plataforma.

4.4. Restricciones Específicas

- **Menores de Edad:** Los menores de edad no pueden celebrar contratos de arrendamiento ni utilizar los servicios de la plataforma, salvo que actúen debidamente representados por sus padres o tutores legales, quienes deberán acreditar tal calidad.
- **Entidades sin Ánimo de Lucro y Comunidades Especiales:** Las entidades sin ánimo de lucro, cabildos indígenas, consejos comunitarios y otras formas organizativas reconocidas por la ley podrán contratar si cumplen con los requisitos legales especiales y acreditan su existencia y representación conforme a la legislación vigente.

4.5. Aplicación en los Documentos y Contratos

- Todos los contratos generados y firmados en la plataforma, como el contrato de arrendamiento, el contrato de garantía arrendataria, el pagaré y la carta de instrucciones, y la autorización de descuento por nómina, solo tendrán validez si las partes firmantes cuentan con capacidad legal al momento de la celebración.
- La plataforma podrá abstenerse de permitir la celebración de contratos o la prestación de servicios si detecta que alguno de los usuarios carece de capacidad legal, o si existen dudas razonables sobre la veracidad de la información suministrada.

5. Registro, Acceso y Funcionalidades

Para acceder a los servicios principales de la plataforma AGILC, tanto arrendadores (propietarios o inmobiliarias) como arrendatarios (inquilinos) deben completar el proceso de registro y creación de cuenta personal e intransferible.

5.1. 5.1. Requisitos Generales de Registro

- **Veracidad y Actualización de la Información:** El usuario se compromete a suministrar datos veraces, completos y actualizados en el formulario de registro y durante toda la relación contractual. La falsedad, omisión o desactualización de la información faculta a SERVICIOS AGILES S.A.S. para suspender o cancelar la cuenta y los servicios asociados⁴⁷.
- **Capacidad Legal:** Solo podrán registrarse personas naturales con capacidad legal plena (mayores de 18 años y no sujetas a interdicción judicial), o personas jurídicas debidamente constituidas, representadas por quien tenga facultades legales para actuar en su nombre.

5.2. Acceso y Funcionalidades de Usuarios

a. Arrendatarios (Inquilinos)

- **Creación de Cuenta:** El inquilino accede a la plataforma AGILC seleccionando la opción “**Inquilino**” y diligencia el formulario de registro, ingresando datos personales y de contacto, creando sus credenciales de acceso, aceptando expresamente los Términos y Condiciones y la Política de Tratamiento de Datos Personales.
- **Solicitud de Aprobación de Garantía Arrendataria:** Desde su perfil, el usuario ingresa al módulo de “**Servicios Disponibles**” y selecciona el servicio “**Garantía Arrendataria**”. Diligencia el formulario de solicitud, cargando la documentación exigida (cédula por ambos lados, certificado laboral, entre otros). La solicitud es evaluada en un plazo máximo de 4 horas hábiles.
 - Si es negada, el usuario podrá volver a solicitarla después de 30 días.
 - Si es aprobada, podrá descargar la carta de aprobación, donde se especifica el valor máximo del canon respaldado y las condiciones de aporte.
- **Presentación de la Carta de Aprobación:** El inquilino puede presentar la carta de aprobación al arrendador (propietario o inmobiliaria) para gestionar la aceptación de la garantía y dar inicio al proceso contractual.
- **Afiliación a AGILCOOP:** Para avanzar, el inquilino debe afiliarse a AGILCOOP desde su perfil, seleccionando la opción “**Afiliate**”.

- Diligencia el formulario de afiliación y recibe por correo electrónico los documentos para firma digital: Formulario de afiliación, pagaré, carta de instrucciones, autorización de descuento por nómina y demás necesarios.
- Una vez firmados digitalmente, se habilita el pago de la cuota de admisión (5% de un SMMLV, no reembolsable) y el aporte mínimo exigido (50% o 100% del canon, según el historial crediticio, reembolsable al finalizar el contrato o desafiliación).
- **Validación y Habilitación de Servicios:** Tras la validación automática de afiliación y aportes, la plataforma habilita al usuario para solicitar la creación y firma digital del contrato de arrendamiento.
- **Firma y Descarga de Contrato:** El arrendador crea el contrato, que es enviado al correo electrónico del inquilino para su firma digital. Una vez firmado por ambas partes, el contrato queda disponible para descarga en el perfil del inquilino.
- **Acceso al Perfil y Herramientas:** El inquilino puede, en todo momento, ingresar a su perfil para:
 - Consultar el estado de sus obligaciones y el cupo de garantía arrendataria.
 - Descargar contratos y documentos firmados.
 - Cargar novedades, reportar incidencias y realizar reclamaciones.
 - Acceder a la información de asistencia domiciliaria y otros servicios incluidos.

b. Arrendadores (Propietarios o Inmobiliarias)

- **Creación de Cuenta:** El arrendador se registra en la plataforma como propietario o inmobiliaria, diligenciando el formulario de registro y creando sus credenciales de acceso.
- **Verificación de Perfil:** Desde su perfil, accede a la opción “**Validación de cuenta**”, donde debe cargar los documentos requeridos para confirmar su identidad. La plataforma valida la información y documentos en un plazo máximo de 2 horas hábiles antes de habilitar la cuenta para operar.
- **Registro de Inmuebles:** Una vez validada la cuenta, el arrendador accede al módulo “**Inmuebles**” y registra cada propiedad, detallando sus características, ubicación, matrícula inmobiliaria y demás datos requeridos.

- **Creación y Gestión de Contratos:** En el módulo “**Contratos de Arrendamiento**”, selecciona “**Crear Contrato**”, ingresa el número de identificación del inquilino (quien debe estar previamente habilitado), selecciona el inmueble, define las condiciones contractuales (medio de pago, fechas, valores, etc.) y crea el contrato.
- **Pago del Servicio:** Una vez registrado el contrato, elige si realiza el pago del Servicio Integral Inmobiliario AgilCrea directamente en el “**Portal de Pagos**” o si comparte el “**Link de Pago Directo**” con el inquilino para que este realice el pago, según lo pactado entre las partes. El valor del servicio corresponde al 60% del canon mensual + IVA, salvo que SERVICIOS AGILES SAS haya implementado algún tipo de descuento.
- **Firma y Descarga del Contrato:** Tras el pago, el contrato de arrendamiento y el contrato de garantía arrendataria son enviados a ambas partes en un término de una hora hábil para su firma digital. Una vez firmados, quedan disponibles para descarga en sus respectivos perfiles.
- **Creación de Inventario Digital y Acta de Entrega:** Luego de la firma del contrato, el arrendador accede a la opción “**Inventario digital**” dentro del contrato, donde puede agregar áreas del inmueble, fotos y descripciones detalladas para dar por creado el inventario digital. El inquilino debe aceptar el inventario digital. Una vez aceptado, se genera automáticamente el Acta de Entrega en formato PDF, descargable por ambas partes.
- **Acceso a Herramientas y Funcionalidades:** El arrendador puede:
 - Visualizar y administrar todos sus contratos firmados.
 - Crear y gestionar inventarios digitales y actas de entrega.
 - Cargar novedades y realizar reclamaciones (por incumplimiento, daños, etc.).
 - Publicar inmuebles para facilitar su consecución por parte de inquilinos interesados.
 - Acceder a reportes, notificaciones y soporte técnico.
 - Las inmobiliarias tendrán la opción de crear otros usuarios para el apoyo de su gestión.

5.3. Seguridad y Confidencialidad

- **Credenciales de Acceso:** Cada usuario es responsable de la confidencialidad de su nombre de usuario y contraseña. El uso indebido, la cesión o la suplantación de identidad son causales de suspensión o terminación de la cuenta.
- **Notificaciones y Comunicaciones:** Todas las notificaciones legales, contractuales o informativas se considerarán válidas si se envían a los datos de contacto registrados por el usuario (correo electrónico, teléfono, notificaciones en la plataforma).
- **Protección de Datos:** El registro y uso de la plataforma implica la aceptación expresa de la política de tratamiento de datos personales, conforme a la Ley 1581 de 2012 y las autorizaciones firmadas en los formularios y contratos.

5.4. Verificación, Actualización y Cancelación de Cuenta

- **Verificación de Identidad:** SERVICIOS AGILES S.A.S. y AGILCOOP podrán solicitar en cualquier momento documentos adicionales para verificar la identidad, capacidad legal o veracidad de la información suministrada.
- **Obligación de Actualización:** El usuario debe actualizar sus datos personales, de contacto y financieros al menos una vez al año, o cada vez que se produzca un cambio relevante.
- **Inactividad y Cancelación:** La plataforma podrá cancelar cuentas inactivas por más de 365 días, o en caso de detectar incumplimientos, fraudes, suplantaciones o uso indebido de los servicios, en cualquiera de los casos se realizará notificación de la cancelación.
- **Desvinculación Voluntaria:** El usuario podrá solicitar la cancelación de su cuenta y la desvinculación de la plataforma, siempre que no existan obligaciones contractuales, financieras o legales pendientes.

5.5. Restricciones y Prohibiciones

- **Unicidad de la Cuenta:** Cada usuario solo podrá registrar una cuenta por perfil (Inquilino, propietario e inmobiliaria). La creación de cuentas múltiples, ficticias o fraudulentas está prohibida y será sancionada.

- **Transferencia de Cuentas:** No está permitido transferir, ceder o vender cuentas de usuario a terceros sin autorización expresa de SERVICIOS AGILES S.A.S.
- **Uso de la Plataforma:** El acceso y uso de la plataforma debe realizarse conforme a la ley, la buena fe, estos Términos y Condiciones y las políticas internas de la empresa. El uso para actividades ilícitas, fraudulentas o contrarias al orden público será sancionado y reportado a las autoridades competentes.

5.6. Soporte y Atención al Usuario

- **Canales de Atención:** SERVICIOS AGILES S.A.S. pone a disposición de los usuarios canales de atención y soporte técnico para resolver inquietudes, reportar novedades y gestionar incidencias relacionadas con el registro y acceso a la plataforma.
 - **Teléfono:** 6019142265
 - **Correo:** servicioalcliente@agilc.com.co
 - **WhatsApp:** +57 318 4525537
- **Tiempos de Respuesta:** Las solicitudes de soporte serán atendidas en los plazos indicados por SERVICIOS AGILES SAS internamente, priorizando casos de seguridad, acceso y operación contractual.

6. Servicios Incluidos

El Servicio Integral Inmobiliario AgilCrea de SERVICIOS AGILES S.A.S., a través de la plataforma AGILC, comprende un portafolio robusto y exclusivo de servicios digitales, jurídicos, técnicos y de respaldo financiero, diseñados para cubrir todas las etapas y necesidades del proceso de arrendamiento de inmuebles urbanos. A continuación, se detallan todos los servicios incluidos:

6.1. Estudio de Riesgo y Aprobación de Inquilino

- Evaluación integral del perfil crediticio y de riesgo del potencial arrendatario, sin costo en la primera solicitud, de acuerdo a las políticas de crédito de AGILCOOP.
- Respuesta en máximo 4 horas hábiles.

- Aprobación incluso para usuarios con reportes negativos en centrales de riesgo, bajo condiciones especiales de aporte.
- Emisión de carta de aprobación con condiciones del canon máximo y requisitos de afiliación.

6.2. Creación de Contrato de Arrendamiento Digital

- Generación automatizada y personalizada del contrato de arrendamiento, conforme a la Ley 820 de 2003 y demás normas aplicables.
- Adaptación a las condiciones particulares del inmueble y las partes.
- Inclusión de cláusulas especiales para respaldo de la garantía arrendataria y obligaciones de ambas partes.

6.3. Firma Digital de Contratos

- Firma electrónica certificada de todos los documentos contractuales, con plena validez jurídica en Colombia.
- Seguridad, autenticidad y trazabilidad en el proceso de suscripción de documentos, por medio de proveedor de firma digital certificado.

6.4. Inventario Digital y Acta de Entrega

- Herramienta digital para la elaboración de inventarios detallados del inmueble (áreas, enseres, estado físico), con soporte fotográfico y descripciones.
- Generación del acta de entrega en PDF al inicio del contrato de arriendo, aceptada por ambas partes.

6.5. Asistencia Domiciliaria Integral

- Acceso a servicios de emergencia y soporte técnico durante la vigencia del contrato, incluyendo: Cerrajería, plomería, electricidad, orientación jurídica y veterinaria.
- Coordinación y gestión de los servicios por parte de SERVICIOS AGILES S.A.S. o aliados especializados.

6.6. Garantía Arrendataria (Fianza de Cumplimiento)

- Cobertura financiera frente al incumplimiento del arrendatario, otorgada por AGILCOOP, cooperativa aliada y vigilada, la cual brinda los siguientes cubrimientos:
 - Pago de cánones de arrendamiento y administración hasta 24 meses.
 - Pago de servicios públicos esenciales hasta por el valor de un canon.
 - Pago de daños al inmueble hasta por el valor de un canon (según inventario digital).
 - Pago de cláusula penal hasta por dos cánones, en caso de terminación anticipada sin justa causa.
 - Gestión de cobro y pago al arrendador en menos de 15 días tras la radicación de la reclamación.

6.7. Portal de Administración de Inmuebles

- Acceso permanente para arrendadores e inmobiliarias para:
 - Registrar y administrar inmuebles.
 - Crear y gestionar contratos de arrendamiento.
 - Consultar el estado de todos los contratos firmados.
 - Crear inventarios y actas de entrega.
 - Cargar novedades y realizar reclamaciones en línea.
- Visualización del estado de obligaciones, cupo de garantía y documentos por parte del inquilino.

6.8. Gestión de Reclamaciones y Novedades

- Módulo digital para que arrendador e inquilino reporten novedades, incidentes o incumplimientos.
- Trámite de reclamaciones para activación de la garantía arrendataria, daños, servicios públicos, cláusula penal, etc.
- Seguimiento y trazabilidad de cada caso desde la plataforma.

7. Condiciones de Pago y Facturación

La plataforma AGILC permite a los usuarios realizar pagos de manera segura, rápida y eficiente a través de proveedores certificados de pasarelas de pago.

7.1. Medios de pagos: Entre los medios de pago disponibles se encuentran:

- **Tarjetas de crédito y débito:** VISA, MasterCard, American Express, entre otras.
- **Pagos en línea (PSE):** Transferencias electrónicas directas desde cuentas bancarias colombianas.
- **Efectivo:** Opciones de pago en puntos autorizados o redes aliadas (ejemplo: Efecty).
- **Designación de pagos:** El arrendador o el inquilino pueden seleccionar quién asume el pago del Servicio Integral Inmobiliario AgilCrea.

7.2. Proceso De Pago En Portal De Pagos

- **Selección del Medio de Pago:** Al momento de realizar el pago del Servicio Integral Inmobiliario AgilCrea, el usuario selecciona el medio de pago preferido entre los disponibles en el portal de pago.
- **Redirección a la Pasarela de Pago:** Una vez seleccionado el método, la plataforma redirige al usuario al entorno seguro de la pasarela de pago certificada, donde podrá ingresar los datos requeridos para completar la transacción.
- **Confirmación y Seguridad:** Las transacciones están protegidas mediante protocolos de seguridad avanzados, cumpliendo con los estándares internacionales de protección de datos y prevención de fraude (PCI DSS, cifrado SSL, autenticación de dos factores, entre otros)
- **Recibo Electrónico y Confirmación:** Al finalizar el pago, el usuario recibe un comprobante electrónico y la plataforma actualiza el estado del contrato o servicio automáticamente, habilitando los procesos siguientes.

7.3. Facturación Electrónica

- **Emisión de Factura Electrónica:** SERVICIOS AGILES S.A.S. emite factura electrónica por cada pago realizado a través de la plataforma, cumpliendo con la normativa colombiana (Resolución DIAN 000042 de 2020 y demás

regulaciones vigentes). La factura electrónica tiene la misma validez legal que una factura física y contiene toda la información requerida por la ley.

- **Envío de Factura Electrónica:** Los usuarios arrendadores les será enviada al correo registrado la factura electrónica y podrá solicitar copias o rectificaciones si aplica.
- **Reporte a la DIAN:** Las facturas electrónicas son reportadas a la DIAN dentro de los plazos legales establecidos, garantizando la trazabilidad y legalidad de las operaciones.

7.4. Tarifas, Comisiones y Política de Devoluciones

- **Tarifas:** El valor del Servicio Integral Inmobiliario AgilCrea corresponde al 60% del canon mensual de arrendamiento + IVA, salvo que se SERVICIOS AGILES SAS establezca una tarifa diferencial por campañas comerciales.
- **Comisiones de Pasarela:** Pueden aplicarse comisiones por el uso de medios de pago, las cuales son informadas al usuario antes de confirmar la transacción y dependen del proveedor de la pasarela de pago utilizada.
- **Política de Devoluciones:** En caso de solicitud de devolución, el usuario deberá presentar una petición formal a través de la plataforma. La devolución estará sujeta a la política interna de SERVICIOS AGILES S.A.S. y a los términos pactados en el servicio contratado.
- **Exclusión de Cobertura por Incumplimiento:** AGILCOOP no cubre el incumplimiento en el pago del servicio AgilCrea; la garantía arrendataria solo respalda el pago de cánones, administración, servicios públicos, daños y cláusula penal, según los términos del contrato de garantía.

7.5. Seguridad y Privacidad en los Pagos

- **Protección de Datos:** Los datos bancarios y de tarjetas de crédito ingresados en la pasarela de pago no son almacenados por la plataforma AGILC, garantizando la privacidad y seguridad de la información del usuario.
- **Certificación y Cumplimiento:** Los proveedores de pasarelas de pago utilizados cuentan con certificaciones internacionales y cumplen con la normativa colombiana y estándares de seguridad financiera.

7.6. Disponibilidad de Fondos y Conciliación

- **Tiempo de Procesamiento:** Los pagos realizados a través de tarjetas de crédito y débito o PSE se reflejan de manera inmediata en la plataforma. Los pagos en efectivo pueden demorar entre 24 y 48 horas hábiles, dependiendo del proveedor.
- **Conciliación Automatizada:** La plataforma realiza la conciliación automática de pagos, generando reportes financieros en tiempo real y facilitando la gestión administrativa para arrendadores e inmobiliarias.

7.7. Notificaciones y Soporte

- **Confirmación de Pago:** El usuario recibe una notificación electrónica (correo y/o mensaje en la plataforma) confirmando el pago realizado.
- **Soporte Técnico:** En caso de incidencias o consultas relacionadas con pagos, el usuario puede contactar al área de soporte de la plataforma para recibir asistencia personalizada.

8. Obligaciones y Responsabilidades de los Usuarios

8.1. Información Veraz y Actualizada

- **Veracidad de la información:** El usuario se obliga a suministrar información personal, laboral, financiera y de contacto veraz, completa y actualizada durante el registro, la afiliación, la creación de contratos y la gestión de inmuebles. Cualquier falsedad, omisión o inexactitud puede dar lugar a la suspensión o cancelación del acceso a la plataforma y a la imposibilidad de acceder a los servicios.
- **Actualización de datos:** El usuario debe mantener actualizada su información en la plataforma, especialmente en caso de cambios de domicilio, teléfono, correo electrónico o situación laboral. La falta de actualización exime a la plataforma de responsabilidad por cualquier notificación o comunicación no recibida.
- **Validación de identidad:** El usuario acepta que la plataforma pueda solicitar documentos adicionales para validar su identidad, capacidad legal y la veracidad de la información suministrada.

8.2. Uso Adecuado de la Plataforma

- **Uso personal e intransferible:** El acceso y uso de la plataforma es personal e intransferible. El usuario es responsable de la confidencialidad de sus credenciales y de todas las actividades realizadas desde su cuenta.
- **Prohibición de suplantación:** Queda prohibida la suplantación de identidad, la creación de cuentas con información falsa o el uso de credenciales de terceros sin autorización expresa.
- **Prohibición de actividades ilícitas:** El usuario se abstendrá de utilizar la plataforma para actividades ilícitas, fraudulentas, abusivas, difamatorias, discriminatorias o que atenten contra la seguridad, integridad o reputación de otros usuarios, de SERVICIOS AGILES S.A.S. o de terceros.
- **Respeto a la infraestructura tecnológica:** El usuario no debe realizar acciones que puedan dañar, interferir o sobrecargar la plataforma, sus sistemas, servidores, redes o infraestructura tecnológica. Cualquier equipo o software que cause interferencia será desconectado de la plataforma y podrá suspenderse el acceso del usuario.

8.3. Cumplimiento de Normas y Políticas

- **Aceptación de términos y condiciones:** El usuario acepta expresamente estos Términos y Condiciones, así como las políticas de privacidad y tratamiento de datos personales de la plataforma registrados en www.agilc.com.co. El uso continuado implica la aceptación de cualquier modificación publicada.
- **Cumplimiento de instrucciones:** El usuario debe acatar las instrucciones y recomendaciones emitidas por la plataforma para el correcto funcionamiento y seguridad de los servicios.
- **Respeto a la propiedad intelectual:** El usuario reconoce que todos los contenidos, marcas, software y diseños de la plataforma son propiedad de SERVICIOS AGILES S.A.S. o de sus aliados y se abstendrá de reproducir, distribuir, modificar o utilizar dichos contenidos sin autorización expresa.

8.4. Responsabilidad por Actos Propios

- **Responsabilidad por el uso de la cuenta:** El usuario es responsable de todos los actos, omisiones y consecuencias derivadas del uso de su cuenta y de la información suministrada en la plataforma.

- **Responsabilidad por incumplimiento:** El incumplimiento de estas obligaciones puede dar lugar a la suspensión o terminación de la cuenta, la imposibilidad de acceder a los servicios y, en su caso, a la imposición de sanciones legales y la obligación de indemnizar los daños y perjuicios causados.
- **Responsabilidad solidaria:** En caso de que el usuario actúe en nombre de una persona jurídica o como representante legal, responderá solidariamente por el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la relación contractual.

8.5. Notificación de Novedades y Reclamaciones

- **Notificación de novedades:** El usuario debe notificar cualquier novedad, incumplimiento, daño o incidente relacionado con el uso de la plataforma, los servicios o los inmuebles, a través de los canales habilitados en la plataforma.
- **Reclamaciones:** El usuario podrá presentar reclamaciones o solicitudes de soporte técnico a través de la plataforma, siguiendo los procedimientos establecidos.

8.6. Protección de Datos Personales

- **Autorización de tratamiento de datos:** El usuario autoriza a SERVICIOS AGILES S.A.S. y a sus aliados para el tratamiento de sus datos personales conforme a la Ley 1581 de 2012 y demás normas aplicables, para las finalidades propias de la plataforma y la gestión de los servicios.
- **Confidencialidad y seguridad:** El usuario se compromete a proteger la confidencialidad de sus datos y a no compartir información sensible con terceros no autorizados.

8.7. Cumplimiento de la Normativa Vigente

- **Respeto a la ley:** El usuario utilizará la plataforma conforme a la legislación colombiana vigente, especialmente en materia de arrendamiento, protección de datos, prevención de lavado de activos y contratación electrónica.
- **Prohibición de acceso de menores:** El usuario se abstendrá de permitir que menores de edad accedan a la plataforma sin la supervisión de sus

padres o tutores legales. En caso de incumplimiento, el usuario será responsable exclusivo de las consecuencias.

8.8. Colaboración y Buena Fe

- **Colaboración con la plataforma:** El usuario colaborará con la plataforma en la solución de cualquier inconveniente técnico, administrativo o legal que pueda surgir durante el uso de los servicios.
- **Buena fe:** El usuario actuará de buena fe en todas sus interacciones con la plataforma, los demás usuarios y los proveedores aliados.

9. Gestión de Novedades y Reclamaciones

9.1. Canal de Comunicación y Reporte de Novedades

- **Acceso a la Plataforma:** Tanto inquilinos como arrendadores pueden ingresar a su perfil en la plataforma AGILC para reportar novedades, incidentes, daños, incumplimientos o solicitar asistencia técnica domiciliaria (cerrajería, plomería, electricidad, orientación jurídica, veterinaria y médica).
- **Módulo de Novedades:** La plataforma cuenta con un módulo específico para la gestión de novedades y reclamaciones, donde los usuarios pueden describir el problema, adjuntar evidencias (fotos, documentos, mensajes) y especificar el tipo de novedad o reclamación que desean registrar.
- **Notificación Automática:** Al ingresar una novedad o reclamación, el sistema genera una notificación automática al área correspondiente (soporte técnico, administración, cobranza, etc.) y al usuario afectado, confirmando la recepción de la solicitud.

9.2. Tipos de Reclamaciones y Novedades

- **Reclamaciones del Arrendador:**
 - **Pago del arriendo:** El arrendador puede reportar el incumplimiento en el pago del canon de arrendamiento o cuotas de administración.
 - **Servicios públicos:** Puede reclamar el pago de servicios públicos no cancelados por el inquilino.

- **Daños al inmueble:** Puede reportar daños ocasionados al inmueble, siempre que estén documentados en el inventario digital inicial y aceptados por el inquilino.
 - **Cláusula penal:** Puede solicitar la aplicación de la cláusula penal en caso de terminación anticipada del contrato sin justa causa.
 - **Novedades administrativas:** Puede reportar cualquier otra novedad relacionada con la administración del inmueble o la gestión del contrato.
- **Reclamaciones del Inquilino:**
 - **Asistencia técnica domiciliaria:** Puede solicitar soporte técnico para emergencias (cerrajería, plomería, electricidad, orientación jurídica, veterinaria o médica).
 - **Problemas con el inmueble:** Puede reportar fallas, averías o condiciones inhabitables del inmueble.
 - **Novedades contractuales:** Puede notificar incumplimientos del arrendador, cambios en las condiciones del contrato o solicitar información adicional.
 - **Seguimiento y trazabilidad:** Todas las reclamaciones relacionadas con la garantía arrendataria cuentan con seguimiento en línea, permitiendo a las partes consultar el estado y la evolución de la gestión⁶⁵.

9.3. Procedimiento de Gestión

- **Registro y Trazabilidad:** Cada novedad o reclamación es registrada en la plataforma con un número único de seguimiento, fecha de ingreso, descripción detallada y estado actualizado en tiempo real.
- **Evaluación y Análisis:** El equipo responsable analiza la novedad o reclamación, verifica la documentación y los soportes adjuntos, y determina las acciones a seguir según los procedimientos internos y los contratos suscritos.
- **Comunicación y Solución:**
 - **Solicitud de información adicional:** En caso de requerirse, la plataforma solicita al usuario que complete o adjunte información adicional.

- **Solución y cierre:** Una vez resuelta la novedad o reclamación, el sistema notifica al usuario el resultado y cierra el caso, dejando constancia de la solución y los soportes correspondientes.
- **Seguimiento y Evaluación:**
 - **Seguimiento activo:** La plataforma realiza seguimiento periódico a las novedades y reclamaciones abiertas, garantizando que no queden pendientes sin respuesta.
 - **Retroalimentación:** El usuario puede evaluar la gestión y la solución recibida, aportando comentarios que permiten mejorar continuamente el servicio.

9.4. Soporte y Asistencia

Los usuarios pueden contactar al área de soporte de la plataforma a través de chat, correo electrónico o teléfono, recibiendo atención personalizada y asistencia en la gestión de sus novedades y reclamaciones.

9.5. Documentación y Evidencias

- **Adjuntar Evidencias:** Los usuarios pueden adjuntar fotos, documentos, mensajes, facturas o cualquier otra evidencia que respalde su novedad o reclamación, facilitando la evaluación y la resolución del caso.
- **Inventario Digital y Acta de Entrega:** Para reclamaciones relacionadas con daños al inmueble, es obligatorio contar con el inventario digital inicial y el acta de entrega aceptados por ambas partes, requisito fundamental para la cobertura de la garantía arrendataria.

10. Limitaciones y Exclusiones de Responsabilidad

10.1. Alcance de la Responsabilidad de la Plataforma

- **Servicios Directos:** SERVICIOS AGILES S.A.S., como operador de la plataforma AGILC, es responsable únicamente por los servicios que presta de manera directa a través de la plataforma, tales como la gestión digital de contratos, la firma electrónica, la administración de inventarios digitales, la

generación de actas de entrega, la gestión de pagos y la coordinación de la asistencia domiciliaria.

- **Servicios de Terceros:** La plataforma no asume responsabilidad alguna por los servicios prestados por terceros aliados o proveedores externos, incluyendo, pero no limitándose a, la garantía arrendataria otorgada por AGILCOOP, servicios de cerrajería, plomería, electricidad, veterinaria, médica u otros servicios que se presten a través de aliados comerciales. La relación contractual con estos terceros es independiente y se rige por sus propios términos y condiciones.
- **Intermediación Digital:** La plataforma actúa como intermediario digital para facilitar la gestión y comunicación entre arrendadores, inquilinos e inmobiliarias, pero no interviene en la relación contractual directa entre los usuarios, ni asume responsabilidad por el cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones pactadas en los contratos de arrendamiento, garantía arrendataria, pagaré, libranza o cualquier otro documento suscrito entre las partes.

10.2. Veracidad de la Información y Uso de la Plataforma

- **Información Suministrada por los Usuarios:** La plataforma no garantiza la veracidad, exactitud, actualidad o integridad de la información suministrada por los usuarios (arrendadores, inquilinos o inmobiliarias) en los formularios de registro, contratos, inventarios, actas de entrega o cualquier otro documento. El usuario es responsable de la información que suministra y de las consecuencias jurídicas que de ella se deriven.
- **Uso Adecuado:** El usuario debe utilizar la plataforma de manera responsable, lícita y conforme a los términos y condiciones establecidos. La plataforma no responde por el uso indebido, fraudulento, abusivo o contrario a la ley que realice el usuario con la información o herramientas proporcionadas.

10.3. Seguridad y Disponibilidad de la Plataforma

- **Protección de Datos:** La plataforma implementa medidas de seguridad tecnológica avanzadas para proteger la información y los datos personales de los usuarios, pero no garantiza la inviolabilidad absoluta de los sistemas frente a ataques informáticos, virus, hackers o cualquier otro tipo de

vulneración de la seguridad, por lo que no asume responsabilidad por los daños o perjuicios que puedan derivarse de estos eventos.

- **Interrupción del Servicio:** SERVICIOS AGILES S.A.S. podrá interrumpir temporalmente el acceso a la plataforma para realizar labores de mantenimiento, actualización, mejora, solución de problemas técnicos o por causas de fuerza mayor, sin que ello genere derecho a indemnización o compensación alguna para los usuarios.
- **Actualización de Datos:** La plataforma no es responsable por las consecuencias derivadas de la falta de actualización de los datos personales, financieros o de contacto por parte de los usuarios, ni por la pérdida de notificaciones o comunicaciones que no hayan sido recibidas debido a información desactualizada.

10.4. Limitaciones Legales y Regulatorias

- **Protección al Consumidor:** La plataforma cumple con las obligaciones legales de protección al consumidor, garantizando la calidad de los servicios prestados directamente, la información clara y suficiente, la transparencia en los procesos y la existencia de mecanismos de atención y gestión de reclamaciones. Sin embargo, la plataforma no es responsable por la calidad, disponibilidad o integridad de los bienes o servicios prestados por terceros.
- **Responsabilidad por Contenido de Usuarios:** Conforme a la normativa colombiana e internacional, la plataforma no es responsable por el contenido generado, publicado o compartido por los usuarios, salvo que reciba una orden judicial que obligue a retirar o bloquear dicho contenido.
- **Protección de Datos Personales:** La plataforma cumple con la normativa sobre protección de datos personales (Ley 1581 de 2012), pero no responde por el uso indebido, pérdida o divulgación de datos personales que sea consecuencia de la acción u omisión del usuario, de ataques informáticos externos o de fallas técnicas fuera de su control.

10.5. Exención de Responsabilidad en Casos Específicos

- **Incumplimiento de Obligaciones Contractuales entre Usuarios:** La plataforma no responde por el incumplimiento de las obligaciones pactadas en el contrato de arrendamiento, en la garantía arrendataria o en cualquier otro documento suscrito entre arrendador e inquilino. La solución

de conflictos derivados de estos incumplimientos corresponde a las partes y, en su caso, a la jurisdicción ordinaria.

- **Daños al Inmueble:** La plataforma no responde por daños al inmueble, salvo que se haya pactado expresamente lo contrario en un contrato de prestación de servicios directos (por ejemplo, servicios de mantenimiento prestados directamente por la plataforma).
- **Interrupciones y Fallas Técnicas:** La plataforma no responde por pérdidas, daños, perjuicios o inconvenientes derivados de interrupciones, fallas técnicas, caídas del sistema, ataques informáticos, virus, hackers, o cualquier otro evento fuera de su control. En caso de interrupción prolongada, la plataforma hará los mejores esfuerzos para restablecer el servicio en el menor tiempo posible.
- **Publicidad y Ofertas:** La plataforma no es responsable por la veracidad, disponibilidad o cumplimiento de ofertas, promociones o publicidad de terceros que se muestren en la plataforma, salvo que actúe como proveedor directo del producto o servicio anunciado.

11. Propiedad Intelectual

Todos los contenidos, marcas, logotipos, nombres comerciales, software, bases de datos, diseños gráficos, interfaces, imágenes, textos, videos, audios y cualquier otro elemento creativo o tecnológico incluido en la plataforma AGILC son propiedad exclusiva de SERVICIOS AGILES S.A.S. o de sus aliados y proveedores autorizados, y se encuentran protegidos por las leyes colombianas e internacionales sobre propiedad intelectual, derechos de autor y propiedad industrial.

Queda estrictamente prohibida la reproducción, copia, modificación, distribución, comunicación pública, comercialización, o cualquier otra forma de explotación de dichos contenidos o elementos sin la autorización previa, expresa y por escrito de SERVICIOS AGILES S.A.S. o del titular legítimo de los derechos. Asimismo, los usuarios se comprometen a respetar los derechos de propiedad intelectual de terceros y a no utilizar la plataforma para infringir dichos derechos.

Cualquier uso no autorizado de los contenidos o elementos de la plataforma podrá dar lugar a acciones legales, incluyendo la suspensión o terminación de la cuenta del usuario y la exigencia de indemnización por los daños y perjuicios causados.

12. Protección de Datos Personales

SERVICIOS AGILES S.A.S., como responsable del tratamiento de datos, garantiza el cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y demás disposiciones legales aplicables en materia de protección de datos personales en Colombia. El usuario, al aceptar estos términos y condiciones, otorga su consentimiento previo, expreso e informado para que sus datos personales sean tratados para las finalidades propias de la plataforma AGILC, la gestión de contratos de arrendamiento, la afiliación y vinculación con AGILCOOP, así como para la prestación de servicios asociados, el envío de notificaciones, la atención de reclamaciones y el reporte de información a centrales de riesgo y autoridades competentes cuando sea requerido.

SERVICIOS AGILES S.A.S. implementa medidas técnicas, administrativas y legales para garantizar la confidencialidad, integridad, seguridad y disponibilidad de los datos personales de los usuarios, protegiéndolos contra el acceso no autorizado, la pérdida, alteración o destrucción de la información. La plataforma cuenta con una política de tratamiento de datos personales, disponible en su sitio web oficial (www.agilc.com.co), donde se detallan los procedimientos para el ejercicio de los derechos de los titulares, la finalidad del tratamiento, los encargados del tratamiento, el plazo de conservación de la información y los canales para presentar consultas, reclamos o solicitudes de supresión, actualización o rectificación de datos⁸.

El usuario tiene derecho a acceder, actualizar, rectificar y suprimir sus datos personales, así como a revocar el consentimiento otorgado para el tratamiento de los mismos, siguiendo los procedimientos establecidos en la política de tratamiento de datos personales. SERVICIOS AGILES S.A.S. se compromete a no ceder, transferir ni comercializar los datos personales de los usuarios a terceros sin autorización expresa, salvo en los casos permitidos por la ley o cuando sea necesario para el cumplimiento de obligaciones contractuales o legales.

13. Modificaciones y Actualizaciones

SERVICIOS AGILES S.A.S. podrá modificar, actualizar o complementar estos Términos y Condiciones en cualquier momento, con el fin de adaptarse a cambios normativos, mejoras operativas, nuevas funcionalidades o necesidades del negocio. La versión actualizada de los Términos y Condiciones será publicada en la plataforma AGILC, junto con la fecha de entrada en vigencia, y quedará a disposición de todos los usuarios para su consulta.

El uso continuado de la plataforma y sus servicios después de la publicación de las modificaciones implicará la aceptación expresa de los nuevos términos por parte del usuario. SERVICIOS AGILES S.A.S. notificará a los usuarios sobre cambios relevantes a través de los canales oficiales de la plataforma, tales como correo

electrónico, mensajes internos o notificaciones visibles en el acceso al servicio, facilitando así la comprensión y el acceso a la información actualizada.

Se recomienda a los usuarios revisar periódicamente este documento para estar al tanto de cualquier cambio. SERVICIOS AGILES S.A.S. se reserva el derecho de requerir la aceptación explícita de los nuevos términos antes de permitir el acceso continuo a ciertas funcionalidades o servicios, cuando así lo considere necesario. Las modificaciones no tendrán efecto retroactivo sobre derechos u obligaciones generados antes de la fecha de publicación de la nueva versión

14. Legislación Aplicable, Jurisdicción y Resolución de Conflictos

Estos Términos y Condiciones se rigen y deben interpretarse conforme a las leyes de la República de Colombia. Todas las controversias, reclamaciones o disputas que surjan entre los usuarios y SERVICIOS AGILES S.A.S., o que estén relacionadas con el acceso, uso, interpretación o ejecución de la plataforma AGILC, sus servicios y estos Términos y Condiciones, serán resueltas por la jurisdicción ordinaria colombiana, con competencia en la ciudad de Bogotá, D.C., salvo disposición legal que atribuya competencia a otra jurisdicción.

Antes de acudir a la jurisdicción ordinaria, las partes deberán agotar el requisito de conciliación extrajudicial cuando la materia sea susceptible de conciliación y así lo exija la ley. La conciliación deberá intentarse ante un centro de conciliación autorizado y, solo en caso de que no se logre un acuerdo, podrá iniciarse la respectiva acción judicial.

En caso de disputas, las partes se comprometen a intentar una solución amistosa. Si no se logra, podrán acudir a mecanismos alternativos de resolución de conflictos antes de acudir a la jurisdicción ordinaria. El usuario se compromete a indemnizar y exonerar de responsabilidad a SERVICIOS AGILES S.A.S. por cualquier reclamo de terceros derivado del uso indebido de la plataforma.

El usuario acepta expresamente la competencia de los jueces y tribunales colombianos y renuncia a cualquier otro fuero o jurisdicción que pudiera corresponderle por razón de su domicilio, residencia o cualquier otra causa.

15. Disposiciones Finales

Validez de las Cláusulas: La declaración de nulidad, invalidez o inaplicabilidad de alguna de las cláusulas de estos Términos y Condiciones no afectará la validez ni la eficacia de las demás disposiciones, las cuales permanecerán vigentes y plenamente exigibles. En caso de que una cláusula sea declarada nula o inaplicable por autoridad competente, se buscará interpretar y aplicar el resto de los términos de la manera más cercana a la intención original de las partes.

Aceptación Integral: El usuario declara bajo la gravedad de juramento que ha leído, comprendido y aceptado en su totalidad estos Términos y Condiciones, así como las políticas de privacidad y tratamiento de datos personales publicadas en la plataforma. El uso continuado de la plataforma y sus servicios implica la aceptación expresa e irrevocable de estos términos y de cualquier modificación futura que se publique.

Contacto y Soporte: Para cualquier consulta, aclaración, sugerencia o reclamación relacionada con el uso de la plataforma, los servicios prestados o la interpretación de estos Términos y Condiciones, el usuario podrá contactar a SERVICIOS AGILES S.A.S. a través de los canales oficiales de atención al cliente publicados en la plataforma (correo electrónico, chat, formulario de contacto o teléfono).

Vigencia y Modificaciones: Estos Términos y Condiciones entrarán en vigencia a partir de la fecha de su publicación en la plataforma. SERVICIOS AGILES S.A.S. se reserva el derecho de modificar, actualizar o complementar estos términos en cualquier momento, publicando la versión actualizada en la plataforma y notificando a los usuarios, cuando corresponda, sobre los cambios relevantes.

Cumplimiento de Obligaciones: La terminación de la relación contractual entre el usuario y la plataforma, ya sea por voluntad del usuario o por decisión de SERVICIOS AGILES S.A.S., no exime al usuario del cumplimiento de las obligaciones pendientes, el pago de contraprestaciones debidas o la responsabilidad por incumplimientos previos.

Cláusulas de Permanencia: Las disposiciones que, por su naturaleza, deban permanecer vigentes después de la terminación de la relación contractual (como las relativas a propiedad intelectual, confidencialidad, protección de datos, limitaciones de responsabilidad, indemnización y jurisdicción), continuarán aplicándose a las partes en la medida que corresponda.

Idioma: Estos Términos y Condiciones están redactados en idioma español y prevalecerán sobre cualquier traducción que pudiera realizarse para facilitar su comprensión, salvo que la ley exija lo contrario.

Estos Términos y Condiciones constituyen el acuerdo íntegro entre el usuario y SERVICIOS AGILES S.A.S. respecto al uso de la plataforma AGILC y los servicios ofrecidos.

Última actualización 20/05/2025