

2021



\*\*\*\*\*



#SOSTENGO



**sostengo**

**PROYECTO DE TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA  
PLATAFORMA DE SOSTENGO CORREDOR DE  
SEGUROS, S.A.**

OCTUBRE 2021

## TABLA DE CONTENIDO

<b>PROYECTO DE TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA PLATAFORMA DE SOSTENGO CORREDOR DE SEGUROS, S.A.</b>	<b>3</b>
CLÁUSULA PRIMERA: DEFINICIONES .....	4
1.1 APP: .....	4
1.2 CARGOS: .....	4
1.3 CONSUMIDORES: .....	4
1.4 CONTENIDO DE USUARIO: .....	4
1.5 CUENTA: .....	4
1.6 FUERZA MAYOR: .....	4
1.7 SITIO WEB: .....	5
1.8 SOSTENGO o el “RESPONSABLE”: .....	5
1.9 LEGISLACIÓN APLICABLE: .....	5
1.10 PLATAFORMA: .....	5
1.11 PRODUCTOS: .....	5
1.12 SERVICIOS: .....	5
1.13 SITIO WEB: .....	5
1.14 TERCERO PROVEEDOR: .....	6
1.15 SOCIO ESTRATÉGICO: .....	6
1.16 USUARIO: .....	6
1.17 USUARIO REGISTRADO: .....	6
1.18 USUARIO VISITANTE: .....	6
1.19 TERRITORIO: .....	6
CLÁUSULA SEGUNDA: EL OPERADOR DEL SITIO WEB o EL APP .....	6
CLÁUSULA TERCERA: EL USUARIO .....	7
CLÁUSULA CUARTA: SOBRE LOS SERVICIOS .....	9
4.1 Contratación de Pólizas de Seguros de Vehículo Automotor: .....	9

4.2 Servicios de Asistencia/Grúa:.....	9
4.3 Información:.....	9
CLÁUSULA QUINTA: SOBRE EL USO DE LOS SERVICIOS .....	9
5.1. Mensajes de texto .....	9
5.2. Códigos promocionales .....	10
5.3. Contenido proporcionado por el USUARIO.....	11
5.4. Acceso a la red y dispositivos.....	12
CLÁUSULA SEXTA: LIMITACIONES Y EXCLUSIONES A LOS SERVICIOS.....	13
CLÁUSULA SÉPTIMA: PRECIOS Y FORMA DE PAGO .....	13
CLÁUSULA OCTAVO: LICENCIA Y AUTORIZACIONES .....	15
CLÁUSULA NOVENA: TITULARIDAD.....	16
CLÁUSULA DÉCIMA: SERVICIOS Y CONTENIDO DE TERCEROS .....	16
CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA: COMUNICACIÓN CON EL USUARIO .....	16
CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: ENLACES A OTRAS PÁGINAS E INFORMACIÓN PUBLICADA POR USUARIOS O TERCEROS .....	18
CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL .....	18
CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: EL TERRITORIO .....	18
CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: RESPONSABILIDAD EN RELACIÓN CON LA UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS.....	19
CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: LIMITACIÓN Y LIBERACIÓN DE RESPONSABILIDAD; RENUNCIA E INDEMNIDAD.....	21
16.1. Liberación de responsabilidad .....	21
16.2. Renuncia.....	22
16.3. Limitación de responsabilidad .....	22
16.4. Indemnidad.....	23
CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA: ASPECTOS VARIOS .....	24
17.1. Política de privacidad y seguridad:.....	24
17.2. Títulos o encabezados: .....	24
17.3. Nulidad:.....	24
17.4. Legislación aplicable y tribunales competentes.....	24



## **PROYECTO DE TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA PLATAFORMA DE SOSTENGO CORREDOR DE SEGUROS, S.A.**

Al adquirir cualquier PRODUCTO o SERVICIO de nuestro SITIO WEB o el APP y/o utilizar o acceder a la información desplegada en el mismo, el USUARIO acepta haber estudiado y entendido todos los términos y condiciones del SERVICIO que se describen en el presente documento (en adelante “Términos y Condiciones”) tales como, pero no limitados a condiciones de uso, medios para notificaciones y cláusulas de exención de responsabilidad; y manifiesta estar de acuerdo con cada uno de ellos.

SOSTENGO le proporciona los SERVICIOS del SITIO WEB o el APP, sujeto a los Términos y Condiciones incluidos en el presente documento y en nuestra Política de Privacidad y Seguridad disponible en el SITIO WEB y/o el APP. Por lo tanto, lea detenidamente estos documentos.

El USUARIO se compromete a seguir las instrucciones para la utilización correcta del SITIO WEB o el APP y, por lo tanto, de los SERVICIOS que en los mismos se ofrecen. Si el USUARIO no está de acuerdo con estos Términos y Condiciones, le rogamos no acceder ni utilizar el SITIO WEB o el APP, su material, su información y/o los SERVICIOS que por estos medios se ofrecen.

Los Términos y Condiciones del SERVICIO, así como nuestra Política de Privacidad y Seguridad podrán ser modificados en cualquier momento en el futuro. Por esta razón, la utilización de los SERVICIOS del SITIO WEB y/o el APP en un momento posterior a la realización de estas modificaciones, implica que el USUARIO acepta las mismas. Es obligación del USUARIO estar atento a cualquier cambio o modificación para estudiarlo previo a la nueva utilización del SITIO WEB o el APP y sus respectivos SERVICIOS, para lo cual SOSTENGO realizará una notificación de cualquier cambio adicional.



## **CLÁUSULA PRIMERA: Definiciones**

**1.1 APP:** La aplicación para dispositivos que incluye, pero no se limita, a IOS y Android que SOSTENGO pone a disposición de los USUARIOS.

**1.2 CARGOS:** Son montos que serán cobrados al USUARIO por los SERVICIOS o bienes que reciba de SOSTENGO o de una ASEGURADOR.

**1.3 CONSUMIDORES:** Los consumidores finales de SOSTENGO que podrán adquirir los SERVICIOS y/o PRODUCTOS ofrecidos a través del APP.

**1.4 CONTENIDO DE USUARIO: SOSTENGO** podrá, a su sola discreción, permitirle a los USUARIOS cuando considere oportuno, que envíen, carguen, publiquen o de otro modo pongan a disposición de SOSTENGO a través de los SERVICIOS contenido e información de texto, audio y/o visual, incluidos comentarios y opiniones relativos a los SERVICIOS, iniciación de peticiones de apoyo, así como presentación de admisiones para competiciones y promociones.

**1.5 CUENTA:** Es la cuenta de USUARIO de SOSTENGO para solicitar bienes o servicios a través del APP o SITIO WEB, ingresando los datos personales del USUARIO REGISTRADO.

**1.6 FUERZA MAYOR:** significa la producción de un hecho o circunstancia (caso de fuerza mayor o caso fortuito) que imposibilita o impide que una parte cumpla una o más de sus obligaciones contractuales de acuerdo con el contrato, en la medida en que la parte afectada por el impedimento pruebe: (a) que dicho impedimento está fuera de su control razonable; y (b) que los efectos del impedimento no podrían razonablemente haber sido evitados o superados por la parte afectada.



**1.7 SITIO WEB:** Es la siguiente dirección: [www.sostengo.com](http://www.sostengo.com), propiedad de SOSTENGO HOLDINGS, S.A.

**1.8 SOSTENGO o el “RESPONSABLE”:** SOSTENGO CORREDOR DE SEGUROS, S.A. y su subsidiaria SOSTENGO, S.A. DE C.V., del domicilio de San Salvador, República de El Salvador que cuenta con autorización de la Superintendencia del Sistema Financiero, y todas las subsidiarias de los países en que opere en el futuro.

**1.9 LEGISLACIÓN APLICABLE:** Significa, para cada país en el que opera SOSTENGO o llegue a operar en el futuro, el cuerpo normativo que regule todo lo relativo a la materia.

**1.10 PLATAFORMA:** La plataforma SOSTENGO a la cual los CONSUMIDORES podrán tener acceso a través del SITIO WEB o el APP con el fin de adquirir los PRODUCTOS y/o SERVICIOS que SOSTENGO y/o sus socios comerciales ofrezcan.

**1.11 PRODUCTOS:** Todos aquellos PRODUCTOS que ofrece SOSTENGO a través de su APP y/o SITIO WEB, sean los mismos PRODUCTOS que ofrece SOSTENGO directamente, o por terceros autorizados por la Superintendencia del Sistema Financiero como Aseguradoras.

**1.12 SERVICIOS:** Los servicios son todas aquellas pólizas de seguros que pueden ser contratadas por medio de SOSTENGO a través de su SITIO WEB o el APP, tales como pero no limitados a seguros de vehículo automotor con la sociedad SEGUROS AZUL.

**1.13 SITIO WEB:** El sitio web que SOSTENGO cree de tiempo en tiempo.



**1.14 TERCERO PROVEEDOR:** El tercero proveedor es una sociedad de seguros autorizada por la Superintendencia del Sistema Financiero para operar, cuyas pólizas han sido previamente revisadas por la Superintendencia del Sistema Financiero, que ha aceptados los Términos y Condiciones, así como nuestra Política de Privacidad y Seguridad, que ha aplicado para afiliarse a la PLATAFORMA por los medios establecidos por SOSTENGO y cuya afiliación ha sido debidamente aceptada por SOSTENGO, con el fin de que a través de nuestras PLATAFORMA pueda contratarse las pólizas por los USUARIOS.

**1.15 SOCIO ESTRATÉGICO:** Toda Aseguradora debidamente autorizada por la Superintendencia del Sistema Financiero que ofrezca sus pólizas a través de la PLATAFORMA de SOSTENGO.

**1.16 USUARIO:** Los USUARIOS REGISTRADOS y los USUARIOS VISITANTES, podrán ser denominados en forma conjunta y para aquello en lo que les aplique a ambos por igual, como el "USUARIO".

**1.17 USUARIO REGISTRADO:** Todo USUARIO que se registre a la PLATAFORMA de SOSTENGO, a través del SITIO WEB o el APP.

**1.18 USUARIO VISITANTE:** Todo USUARIO que visite el SITIO WEB o el APP como visitante, pero que no se registre.

**1.19 TERRITORIO:** los territorios donde SOSTENGO tiene actualmente, o llegue a tener, operaciones.

**CLÁUSULA SEGUNDA: El operador del SITIO WEB o el APP.**

El SITIO WEB o el APP es operada por SOSTENGO.



### **CLÁUSULA TERCERA: EL USUARIO**

Para utilizar algunos de los SERVICIOS o Contratar Pólizas que brinda SOSTENGO a través del SITIO WEB o el APP, la persona podrá tener que registrarse como USUARIO REGISTRADO y abrir una CUENTA en la PLATAFORMA. En otros casos, la persona podrá acceder a una COTIZACIÓN sin estar registrada, y lo hará en su condición de USUARIO VISITANTE.

Sin embargo, toda persona que desee obtener una CUENTA o utilizar los SERVICIOS deberá ser mayor de edad de conformidad con la LEGISLACIÓN APLICABLE (18 años) con capacidad legal para contratar, deberá brindar la información requerida para poder brindar le los SERVICIOS y deberá manifestar el haber leído, comprendido y aceptado los presentes Términos y Condiciones del SERVICIO, así como nuestra Política de Privacidad y Seguridad.

SOSTENGO requerirá, para efectos de crear la CUENTA del USUARIO REGISTRADO, la siguiente información: su nombre, dirección, número de identificación, número de teléfono móvil, así como por lo menos un método de pago válido (bien una tarjeta de crédito o bien un socio de pago aceptado). El número de teléfono móvil y/o correo electrónico del USUARIO será la identificación de USUARIO REGISTRADO para efectos de acceder a SOSTENGO. Por esta razón, no será posible cambiar el número de teléfono y/o mail de la CUENTA sin tener que pasar por una doble verificación con un código de validación ya sea SMS o CORREO.

Los USUARIOS deberán brindar información veraz y exacta y garantizar que los datos que aportan son suficientes para ser identificados y/o localizados. Cualquier imprecisión que impida identificar o localizar al USUARIO, así como cualquier información falsa brindada, facultará a SOSTENGO para proceder con la cancelación de los SERVICIOS y la eliminación inmediata de la CUENTA, en el caso de USUARIOS REGISTRADOS. SOSTENGO podrá proceder al cierre de la CUENTA del USUARIO REGISTRADO a su sola discreción, para lo cual únicamente debería



comunicar dicha decisión al correo electrónico señalado por el USUARIO REGISTRADO en sus datos personales.

La navegación en determinadas secciones de nuestro SITIO WEB o el APP no está condicionada al registro previo del USUARIO.

SOSTENGO se reserva el derecho de poner a disposición diferentes tipos de CUENTAS para distintos tipos de USUARIOS. SOSTENGO podrá, a su sola discreción, crear, mantener y administrar estos distintos tipos de CUENTA. La CUENTA le da acceso al USUARIO para el uso de los SERVICIOS y funcionalidades que SOSTENGO puede crear y mantener de tiempo en tiempo bajo su sola discreción. Si al abrir una CUENTA con SOSTENGO, el USUARIO lo hace en nombre de una persona jurídica, tal y como una sociedad, asociación, fundación u otro tipo entidad jurídica, el USUARIO que abre la CUENTA declara y garantiza tener las facultades, de acuerdo con la legislación aplicable, necesarias para aceptar y por ende obligar a dicha persona jurídica a los presentes Términos y Condiciones. SOSTENGO se reserva el derecho de solicitar la documentación legal que compruebe la personería jurídica con la cual actúa en nombre y representación de dicha entidad.

El SERVICIO no está disponible para el uso de personas menores de 18 años. El USUARIO no podrá autorizar a terceros a utilizar su CUENTA, asimismo no podrá permitir a personas menores de 18 años que reciban los SERVICIOS ni los PRODUCTOS, brindados a través de los mismos. No podrá ceder o transferir de otro modo su CUENTA a cualquier otra persona o entidad. El USUARIO acuerda cumplir con todas las leyes aplicables al utilizar los SERVICIOS y solo podrá utilizar los SERVICIOS con fines legítimos (p. ej., no para el transporte de materiales ilegales o peligrosos).



El USUARIO acepta en forma expresa que algunos de nuestros SERVICIOS podrán ser brindados utilizando como herramienta la aplicación WhatsApp y para estos efectos también serán aplicables estos Términos y Condiciones, así como nuestra Política de Privacidad.

#### **CLÁUSULA CUARTA: Sobre los SERVICIOS**

Los SERVICIOS que ofrece SOSTENGO son los siguientes:

**4.1 Contratación de Pólizas de Seguros de Vehículo Automotor:** Por medio de la PLATAFORMA de SOSTENGO, el USUARIO podrá adquirir una póliza de seguros de vehículo automotor la cual será diseñada conforme a lo determinado por el usuario y aprobado por la Superintendencia del Sistema Financiero a la ASEGURADORA.

**4.2 Servicios de Asistencia/Grúa:** Conforme a la póliza de seguros de vehículo automotor contratada por el USUARIO y de acuerdo con el plan contratado con la misma, SOSTENGO podrá brindar servicios adicionales, los cuales incluyen, pero no se limitan a asistencia en casos de accidentes, servicio al cliente, servicio de grúa, entre otros.

**4.3 Información:** SOSTENGO podrá realizar comunicaciones respecto de sus PRODUCTOS, SERVICIOS, la PLATAFORMA, sobre compras realizadas, recomendaciones, información de interés u otros que SOSTENGO considere pertinente.

#### **CLÁUSULA QUINTA: Sobre el uso de los SERVICIOS**

##### **5.1. Mensajes de texto.**

Al crear una CUENTA, el USUARIO acepta que SOSTENGO le pueda enviar mensajes de texto informativos (SMS) como parte de la actividad comercial normal de su uso de los SERVICIOS. El USUARIO podrá solicitar la no recepción de mensajes de texto



informativos (SMS) de SOSTENGO en cualquier momento enviando un correo electrónico a soporte@sostengo.com o por medio de las líneas telefónicas disponibles en la sección de “Contáctanos” del SITIO WEB y/o Aplicación de SOSTENGO, señalando que no desea recibir más dichos mensajes, junto con el número de teléfono del dispositivo móvil que recibe los mensajes. El USUARIO reconoce que solicitar la no recepción de mensajes de texto informativos (SMS) podrá afectar al uso que el USUARIO haga de los SERVICIOS.

## **5.2. Códigos promocionales**

SOSTENGO podrá, a su sola discreción, crear códigos promocionales que podrán ser canjeados por crédito de CUENTA u otros elementos o beneficios relacionados con los SERVICIOS y/o los SERVICIOS de un TERCERO PROVEEDOR, con sujeción a cualquier condición adicional que SOSTENGO establezca sobre la base de cada código promocional. El USUARIO acuerda que los códigos promocionales: (i) deben usarse para la audiencia y el propósito deseado, y de manera lícita; (ii) no podrán duplicarse, venderse o transferirse de ninguna manera, o ponerse a disposición del público general (tanto si se publican en un foro público como de otra forma), a menos que sea con el permiso de SOSTENGO; (iii) podrán usarse solo conforme a las condiciones específicas que SOSTENGO establezca para dicho Código promocional; (iv) no son válidos como efectivo; y (v) podrán caducar antes de que el USUARIO los utilice. SOSTENGO se reserva el derecho de retener o deducir el crédito u otros elementos o beneficios obtenidos a través de la utilización de los Códigos promocionales por el USUARIO o cualquier otro USUARIO en el caso de que SOSTENGO determine o crea que el uso o el canje de los Códigos promocionales fue de modo erróneo, fraudulento, ilegal o infringiendo las condiciones del código promocional o los presentes Términos y Condiciones.

### **5.3. Contenido proporcionado por el USUARIO**

Todo CONTENIDO DE USUARIO facilitado por el USUARIO seguirá siendo de su propiedad. No obstante, al proporcionar CONTENIDO DE USUARIO a SOSTENGO, el USUARIO otorga una licencia mundial, perpetua, irrevocable, transferible, libre de regalías, con derecho a sublicenciar, usar, copiar, modificar, crear obras derivadas, distribuir, exhibir públicamente, presentar públicamente o de otro modo explotar de cualquier manera dicho CONTENIDO DE USUARIO en todos los formatos y canales de distribución, conocidos ahora o ideados en un futuro (incluidos en relación con los SERVICIOS y el negocio de SOSTENGO y en sitios y servicios de terceros), sin más aviso o consentimiento del USUARIO y sin requerirse el pago de suma de dinero alguna al USUARIO o a cualquier otra persona o entidad.

El USUARIO declara y garantiza que: (i) es el único y exclusivo propietario de todo el CONTENIDO DE USUARIO o que tiene todos los derechos, licencias, consentimientos y permisos necesarios para otorgar a SOSTENGO la licencia al CONTENIDO DE USUARIO como establecido anteriormente; y (ir) ni el CONTENIDO DE USUARIO ni su presentación, carga, publicación o puesta a disposición de otro modo de dicho CONTENIDO DE USUARIO, ni el uso por parte de SOSTENGO del CONTENIDO DE USUARIO como está aquí permitido, infringirán, malversarán o violarán la propiedad intelectual o los derechos de propiedad de un tercero o los derechos de publicidad o privacidad o resultarán en la violación de cualquier ley o reglamento aplicable.

El USUARIO acuerda no proporcionar CONTENIDO DE USUARIO que sea difamatorio, calumnioso, odioso, violento, obsceno, pornográfico, ilícito o de otro modo ofensivo, de conformidad con la legislación aplicable o como determine SOSTENGO, a su sola discreción, tanto si dicho material pueda estar protegido o no por la Ley. SOSTENGO

podrá, a su sola discreción y en cualquier momento y por cualquier motivo, sin avisarle previamente, revisar, controlar o eliminar CONTENIDO DE USUARIO, pero sin estar obligado a ello.

Asimismo, el USUARIO manifiesta que exime a SOSTENGO de toda responsabilidad relacionada con el contenido que publica y que indemnizará a SOSTENGO por cualquier demanda resultante del contenido que el USUARIO pública. SOSTENGO se reserva el derecho de controlar y editar o eliminar cualquier actividad o contenido que sea publicado por el USUARIO a su entera discreción. SOSTENGO no se hace responsable y no asume ninguna responsabilidad por cualquier contenido publicado por el USUARIO o cualquier tercero.

#### **5.4. Acceso a la red y dispositivos**

El USUARIO es responsable de obtener el acceso a la red de datos necesario para utilizar los SERVICIOS. Podrán aplicarse las tarifas y tasas de datos y mensajes de su red móvil si el USUARIO accede o utiliza los SERVICIOS desde un dispositivo móvil y el USUARIO será responsable del pago de dichas tarifas y tasas. El USUARIO es responsable de adquirir y actualizar el hardware compatible o los dispositivos necesarios para acceder y utilizar los SERVICIOS y Aplicaciones y cualquier actualización de estos. SOSTENGO no garantiza que los SERVICIOS, o cualquier parte de estos, funcionen en cualquier hardware o dispositivo particular. Además, los SERVICIOS podrán ser objeto de disfunciones o retrasos inherentes al uso de Internet y de las comunicaciones electrónicas y el USUARIO lo conoce y acepta que SOSTENGO no tendrá ninguna injerencia o responsabilidad por esta situación.



## **CLÁUSULA SEXTA: Limitaciones y exclusiones a los SERVICIOS**

Las limitaciones y exclusiones a los servicios de Sostengo Corredor de Seguros, S.A. serán de acuerdo con los términos y las condiciones del producto contratado por el usuario y emitido por la ASEGURADORA.

## **CLÁUSULA SÉPTIMA: Precios y forma de pago**

El USUARIO entiende que el uso de los SERVICIOS puede derivar en CARGOS por los SERVICIOS o bienes que reciba de SOSTENGO o de un TERCERO PROVEEDOR. Después de que haya recibido los SERVICIOS u obtenido los bienes mediante el uso de los SERVICIOS, SOSTENGO facilitará el pago de los CARGOS aplicables en nombre del TERCERO PROVEEDOR como agente de cobro limitado del TERCERO PROVEEDOR. El pago de los CARGOS de dicha manera se considerará como el pago efectuado directamente por el USUARIO al TERCERO PROVEEDOR. Los CARGOS incluirán los impuestos aplicables cuando se requiera por la LEGISLACIÓN APLICABLE.

Los CARGOS de los PRODUCTOS y SERVICIOS expuestos se indican en dólares de los Estados Unidos de Norte América y con todos los impuestos incluidos. Cualquier otro costo asociado a la compra, se facturará por separado y se indicará en la orden de compra por cancelar.

SOSTENGO, en cualquier momento y a su sola discreción, se reserva el derecho de establecer, eliminar y/o revisar los CARGOS para alguno o todos los SERVICIOS o bienes obtenidos a través del uso de los SERVICIOS, que incluyen, pero sin limitarse, a CARGOS de booking fee por el servicio de atención al cliente y otros servicios adicionales que permiten a SOSTENGO continuar mejorando las condiciones de nuestra red de afiliados y brindar el mejor SERVICIO.



El USUARIO podrá realizar el pago de los CARGOS por medio de sus tarjetas aceptadas por SOSTENGO. Dicho pago deberá acreditarse antes de la confirmación de la contratación. El USUARIO se compromete a no realizar contra CARGOS en la tarjeta.

Al finalizar el proceso de compra en línea, el USUARIO recibirá siempre un ejemplar de su póliza de seguros, la cual podrá ser consultada en todo momento vía APP y/o SITIO WEB.

Es fundamental, para efectos de realizar la compra, que el USUARIO verifique todos los datos sobre los PRODUCTOS o los SERVICIOS que desea adquirir para efectos de no incurrir en errores, que inserte en forma adecuada toda la información requerida para la entrega del

PRODUCTO o la prestación del SERVICIO, y que entienda y acepte los términos y condiciones de la contratación.

SOSTENGO no será responsable por problemas derivados de fallas en el sistema del procesador de pagos y/o la entidad bancaria por medio de la cual se pretende realizar el pago, caso ante el cual el USUARIO deberá comunicarse con su proveedor de servicios para corregir el problema y poder efectuar la contratación de la póliza en cuestión.

El SERVICIO solicitado a través de SOSTENGO y a ser prestado por un TERCERO PROVEEDOR, se entenderá aceptado al momento de extender la póliza del seguro contratado.

En algunas ocasiones la ASEGURADORA podrá decidir cancelar la petición del USUARIO, en cuyo caso SOSTENGO no es responsable de dichas circunstancias.

SOSTENGO, en cualquier momento y a su sola discreción, se reserva el derecho de establecer, eliminar y/o revisar los CARGOS para alguno o todos los SERVICIOS o bienes obtenidos a través del uso de los SERVICIOS. No obstante, esto le será comunicado a los USUARIOS previo a la contratación.



El USUARIO reconoce y acepta que los CARGOS aplicables en ciertos casos podrán incrementar sustancialmente dependiendo de la zona geográfica en la que se brindará el servicio de asistencia, entre otros. No obstante, estos CARGOS se informarán al USUARIO previo a que éste confirme el SERVICIO y con el fin de que se pueda tomar una decisión de consumo debidamente informada.

En el caso que SOSTENGO suspenda o cancele su CUENTA, se den por terminados o se modifiquen los presentes Términos y Condiciones, o cambie la propiedad de SOSTENGO, el USUARIO entiende y acepta que NO recibirá ningún reembolso o indemnización por ello, o por cualquier contenido o datos asociados con su CUENTA, o para cualquier otra cosa, excepto si SOSTENGO está de acuerdo con ello bajo su sola discreción.

Esta estructura de pago está destinada para compensar plenamente al TERCERO PROVEEDOR por los SERVICIOS.

### **CLÁUSULA OCTAVO: Licencia y Autorizaciones**

Sujeto al cumplimiento de estos Términos y Condiciones, SOSTENGO le otorga al USUARIO una licencia limitada, no exclusiva, no sublicenciable, revocable, y no transferible para: (i) el acceso y uso de las Aplicaciones en su dispositivo personal solo en relación con su uso de los SERVICIOS; y (ii) el acceso y uso de cualquier contenido, información y material relacionado que pueda ponerse a disposición a través de los SERVICIOS, en cada caso solo para su uso personal, no comercial. SOSTENGO y sus licenciantes se reservan cualquier derecho que no haya sido expresamente otorgado por el presente.

AUTORIZACIONES. Tanto SOSTENGO como la ASEGURADORA cuentan con todas las licencias, permisos y autorizaciones de la Superintendencia del Sistema Financiero para la prestación de los SERVICIOS y contratación de los PRODUCTOS.



### **CLÁUSULA NOVENA: Titularidad**

Los SERVICIOS y todos los derechos relativos a estos son y permanecerán como propiedad de SOSTENGO o de sus licenciantes, en las formas y tiempos en los que SOSTENGO determine. Ninguno de estos Términos y Condiciones ni el uso de los SERVICIOS le transfiere u otorgan ningún derecho: (i) sobre o en relación con los SERVICIOS, excepto en cuanto a la licencia limitada otorgada anteriormente; o bien (ii) a utilizar o mencionar en cualquier modo los nombres de la empresa, logotipos, nombres de producto y SERVICIO, marcas comerciales o marcas de SERVICIO de SOSTENGO o de sus licenciantes, o retirar cualquier nota de derechos de autor, marca registrada u otra nota de propiedad de cualquier parte de los SERVICIOS.

### **CLÁUSULA DÉCIMA: Servicios y contenido de Terceros**

Los SERVICIOS podrán ponerse a disposición o ser accesible en relación con los servicios y contenido de terceros (incluida la publicidad) que SOSTENGO no controle. El USUARIO reconoce que podrán ser aplicables diferentes condiciones y políticas de privacidad al uso que haga de dichos servicios y contenido de terceros. SOSTENGO no respalda dichos servicios y contenido de terceros y en ningún caso SOSTENGO será responsable de cualquier producto o servicios de dichos Terceros Proveedores.

### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA: Comunicación con el USUARIO**

Todo USUARIO que se registre y/o utilice los SERVICIOS de SOSTENGO y/o que nos escriba por correo electrónico, recibirá comunicaciones por esa misma vía (el correo electrónico registrado por el USUARIO) por parte de SOSTENGO.

El USUARIO acepta que SOSTENGO podrá comunicar, por medio del correo electrónico registrado por el USUARIO y/o por el SITIO WEB o el APP o WHATSAPP, información sobre:



promociones, PRODUCTOS y SERVICIOS, notificaciones, cambios a los Términos y Condiciones, facturas electrónicas, confirmaciones de servicios de asistencia, así como cualquier otra información o notificación formal que SOSTENGO necesite comunicar al USUARIO.

Por lo anterior, el USUARIO es responsable de mantener su información personal actualizada y de revisar periódicamente su correo electrónico.

En caso de que el USUARIO no desee recibir cierta información a su correo electrónico, deberá hacer clic en la opción de “unsubscribe” que aparece al pie de cada correo, o por medio de las líneas telefónicas disponibles en la sección de “Contáctanos” del SITIO WEB y/o APP de SOSTENGO. No obstante, lo anterior, es importante destacar que hay información que SOSTENGO necesariamente deberá enviar al USUARIO a su correo electrónico, ya sea para efectos de brindar el SERVICIO como para poder cumplir con la legislación aplicable. Si el USUARIO no autoriza a SOSTENGO a enviar esta información, SOSTENGO no podrá brindar el SERVICIO.

En caso de que el USUARIO no desee recibir cierta información a su correo electrónico, deberá hacer clic en la opción de “unsubscribe” que aparece al pie de cada correo, o por medio de las líneas telefónicas disponibles en la sección de “Contáctanos” del SITIO WEB y/o APP de SOSTENGO. No obstante, lo anterior, es importante destacar que hay información que SOSTENGO necesariamente deberá enviar al USUARIO a su correo electrónico, ya sea para efectos de brindar el SERVICIO como para poder cumplir con la legislación aplicable. Si el USUARIO no autoriza a SOSTENGO a enviar esta información, SOSTENGO no podrá brindar el SERVICIO.



## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: Enlaces a otras páginas e información publicada por USUARIOS o terceros**

SOSTENGO podrá postear en su SITIO WEB o el APP, enlaces a otras páginas web. El USUARIO acepta en forma expresa que SOSTENGO no se hace responsable por el contenido de dichos enlaces ni de la veracidad o exactitud de la información contenida en dichos enlaces.

## **CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: Derechos de propiedad intelectual**

Los derechos de propiedad intelectual sobre los contenidos del SITIO WEB o el APP, incluyendo pero no limitándose a: su diseño gráfico, los signos distintivos que aparecen (marcas y nombres comerciales), los programas de ordenador subyacentes y/o software (incluidos los códigos fuente), así como los distintos elementos que integran el SITIO WEB (textos, gráficos, fotografías, videos, etc.) corresponden única y exclusivamente a SOSTENGO, lo que le otorga el derecho de uso y explotación de los mismos.

El uso del SITIO WEB o el APP por parte del USUARIO y/o SOCIO ESTRATÉGICO y/o TERCERO PROVEEDOR no implica de ninguna forma que exista una cesión de ningún derecho de propiedad intelectual y/o industrial sobre el SITIO WEB o el APP, sus contenidos y/o los signos distintivos de SOSTENGO. A tal efecto, queda expresamente prohibido al USUARIO la reproducción, transformación, distribución, comunicación pública, puesta a disposición, extracción y/o reutilización del SITIO WEB o el APP, sus contenidos y/o los signos distintivos de SOSTENGO.

## **CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: EL TERRITORIO**

Los SERVICIOS del SITIO WEB o el APP se realizarán con cobertura en todo el TERRITORIO elegido por el usuario.



Lo anterior, salvo que las condiciones varíen en el futuro debido a una ampliación de los SERVICIOS por parte del TERCERO PROVEEDOR y/o alguna compañía de logística, se comprometa a algo distinto en algún caso en particular.

Previo a la confirmación de la orden, SOSTENGO le informará al USUARIO sobre la disponibilidad de SERVICIOS en el territorio requerido.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: Responsabilidad en relación con la utilización de los SERVICIOS**

Todo USUARIO acepta la responsabilidad por cualquier actividad ilegal o no permitida de conformidad con los presentes Términos y Condiciones, que se realice mediante la utilización del SITIO WEB o el APP o SERVICIOS que provee SOSTENGO.

El USUARIO libera a SOSTENGO de toda responsabilidad por daños o perjuicios ocurridos como consecuencia de la mala o incorrecta utilización por parte del USUARIO del SITIO WEB o el APP o los SERVICIOS que provee SOSTENGO a través del SITIO WEB y/o el APP. Asimismo, SOSTENGO se reserva el derecho de rechazar una solicitud de SERVICIO, a su sola discreción y, en especial, ante la sospecha de cualquier actividad irregular o la utilización del Sitio y/o el APP para fines distintos a los aquí previstos.

SOSTENGO podrá cerrar o restringir el acceso del USUARIO a los SERVICIOS si se detecta algún uso indebido del SITIO WEB y/o el APP de los SERVICIOS que se ofrecen en el mismo, entendiéndose como uso indebido de manera enunciativa, más no limitativa, los siguientes supuestos:

15.1. Utilizar el SITIO WEB o el APP para cualquier uso distinto de los autorizados por medio de los presentes Términos y Condiciones.

15.2. La utilización de mecanismos o herramientas automatizadas o tecnología similar cuya finalidad sea realizar la extracción, obtención o recopilación, directa o indirecta, de cualquier información contenida en el SITIO WEB y/o el APP.

15.3. Cualquier intento de modificación, adaptación, traducción, o conversión de los formatos o programas de cómputo del SITIO WEB o y/o el APP a los contenidos de este.

15.4. Utilizar los códigos HTML a disposición de un tercero.

15.5. Copiar, imitar, replicar para su uso en servidores espejo, reproducir, distribuir, publicar, descargar, mostrar o transmitir cualquier contenido del Sitio y/o el APP (incluyendo marcas registradas) en cualquier forma o por cualquier medio; esta restricción incluye, pero no se limita a los siguientes medios: medios electrónicos, mecánicos, medios de fotocopiado, grabación o cualquier otro medio.

15.6. Acceder a datos no destinados al USUARIO o iniciar sesión en un servidor o en la que el USUARIO no tenga acceso autorizado.

15.7. Intentar interferir con el SERVICIO a cualquier otro USUARIO, huésped o red, incluyendo, sin limitación, a través del envío de virus al Sitio, sobrecarga, inundación, spam, bombardeo de correo o fallas.

15.8. Enviar correo no solicitado, incluyendo promociones y/o publicidad de PRODUCTOS o SERVICIOS.

15.9. Falsificar cualquier encabezado de TCP/IP o cualquier parte de la información del encabezado en cualquier correo electrónico o grupo de noticias.

15.10. Intento o realización de actividades fraudulentas entre las que se encuentran sin limitar, la falsificación de identidades.

Toda la información proporcionada por el USUARIO deberá ser verdadera y exacta. Proporcionar cualquier información falsa o inexacta constituye el incumplimiento de estos Términos y Condiciones.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: Limitación y liberación de responsabilidad; Renuncia e Indemnidad.**

### **16.1. Liberación de responsabilidad**

El USUARIO reconoce y acepta que el uso del SITIO WEB y el APP se realiza en todo momento bajo su entero riesgo y responsabilidad. SOSTENGO no será responsable por el uso indebido que pueda realizarse del SITIO WEB y/o del APP.

SOSTENGO no será responsable por daños y perjuicios de cualquier tipo causados en los equipos electrónicos (cómputo, teléfono, tableta, u otros) del USUARIO por virus, gusanos o cualquier otro elemento dañino. El USUARIO reconoce que el uso de la red Internet supone la asunción de un riesgo de que sus equipos informáticos puedan ser afectados por los elementos antes enunciados. A tal efecto, corresponde al USUARIO, en todo caso, la disponibilidad de herramientas adecuadas para la detección y eliminación de programas electrónicos dañinos que puedan suponer un riesgo para su equipo de cómputo.

SOSTENGO no será responsable por problemas derivados de fallas en el sistema de la entidad bancaria por medio de la cual se pretende realizar el pago, caso ante el cual el

USUARIO deberá comunicarse con su proveedor de SERVICIOS para corregir el problema y poder efectuar la compra en cuestión.

SOSTENGO no tendrá responsabilidad por la falta de ejecución de sus obligaciones cuando medie fuerza mayor, caso fortuito o la entrada en vigencia de legislación gubernamental, regulaciones o restricciones de cualquier otra índole que le impidan la ejecución de sus obligaciones.

### **16.2. Renuncia**

SOSTENGO renuncia a toda declaración y garantía, expresa, implícita o estatutaria, no expresamente establecida en estos términos y condiciones, incluidas las garantías implícitas de comerciabilidad, idoneidad para un fin particular y no violación. Además, SOSTENGO no hace declaración ni presta garantía alguna relativa a la fiabilidad, puntualidad, calidad, idoneidad o disponibilidad de los SERVICIOS o cualquiera de los SERVICIOS, PRODUCTOS o bienes solicitados a través del uso de los SERVICIOS, o que los SERVICIOS no serán interrumpidos o estarán libres de errores. SOSTENGO no garantiza la calidad, idoneidad, seguridad o habilidad de las pólizas propiedad de los TERCEROS PROVEEDORES. El USUARIO acuerda que todo riesgo derivado de su uso de los SERVICIOS y cualquier SERVICIO o PRODUCTO solicitado en relación con aquellos será únicamente suyo, en la máxima medida permitida por la ley aplicable.

### **16.3. Limitación de responsabilidad**

SOSTENGO no será responsable de daños indirectos, incidentales, especiales, ejemplares, punitivos o emergentes, incluidos el lucro cesante, la pérdida de datos, la lesión personal o el daño a la propiedad, ni de perjuicios relativos, o en relación con, o de

otro modo derivados de cualquier uso de los SERVICIOS, incluso aunque SOSTENGO haya sido advertido de la posibilidad de dichos daños.

SOSTENGO no será responsable de cualquier daño, responsabilidad o pérdida que deriven de: (i) uso o dependencia de los SERVICIOS o su incapacidad para acceder o utilizar los SERVICIOS; o (ii) cualquier transacción o relación entre el USUARIO y cualquier TERCERO PROVEEDOR, aunque SOSTENGO hubiera sido advertido de la posibilidad de dichos daños. SOSTENGO no será responsable del retraso o de la falta de ejecución resultante de causas que vayan más allá del control razonable de SOSTENGO, incluyendo, pero sin limitarse, a eventos de FUERZA MAYOR

Las limitaciones y la renuncia en este apartado no pretenden limitar la responsabilidad o alterar sus derechos como consumidor que no puedan excluirse según la ley aplicable.

#### **16.4. Indemnidad**

El USUARIO acuerda mantener indemnes y responder frente a SOSTENGO y sus consejeros, directivos, empleados y agentes por cualquier reclamación, demanda, pérdida, responsabilidad y gasto (incluidos los honorarios de abogados) que deriven de: (i) el uso de los SERVICIOS o PRODUCTOS obtenidos a través del uso de los SERVICIOS; (ii) el incumplimiento o violación de cualquiera de estos Términos y Condiciones; (iii) el uso por parte de SOSTENGO de su CONTENIDO DE USUARIO; o (iv) la infracción de los derechos de cualquier tercero, incluidos TERCEROS PROVEEDORES.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA: Aspectos varios**

**17.1. Política de privacidad y seguridad:** Nuestra Política de Privacidad y Seguridad es parte de los Términos y Condiciones de uso del SITIO WEB y del APP.

**17.2. Títulos o encabezados:** Los títulos que se emplean para encabezar cada cláusula de este documento, se introducen para facilitar su lectura, y no deben ser considerados como parte del texto de este para efectos de su ejecución ni para interpretar su contenido.

**17.3. Nulidad:** Si alguna disposición de este documento fuera declarada nula o anulable por autoridad judicial o arbitral se tendrá por no puesta, pero la legalidad y validez del resto de los Términos y Condiciones no se verá afectada o limitada por dicha omisión.

**17.4. Legislación aplicable y tribunales competentes:** El uso de este SITIO WEB y APP será regido e interpretado de conformidad con la legislación del país en el cual se solicitan los SERVICIOS a través de la PLATAFORMA, SITIO WEB, o APP. Cualquier conflicto, controversia o diferencia que pudiera relacionarse con, o derivarse de la relación entre SOSTENGO y el USUARIO o cualquier tercero que utilice el SITIO WEB y/o el APP será resuelto por los Tribunales de la ciudad capital del país en el cual se solicitan los SERVICIOS a través de la PLATAFORMA de SOSTENGO. SOSTENGO y el USUARIO señalamos dichos tribunales como domicilio especial, a cuya jurisdicción nos sometemos expresamente.

17.5. SOSTENGO podrá notificar al USUARIO por medio de una notificación, mediante un correo electrónico enviado a su dirección electrónica establecida en su CUENTA o por comunicación escrita enviada a su dirección, según lo dispuesto en su CUENTA. El



USUARIO podrá notificar a SOSTENGO por comunicación escrita a la dirección de SOSTENGO soporte@sostengo.com o la que aparece en la sección de “Contáctenos” del SITIO WEB y/o APP de SOSTENGO. Si la notificación escrita es enviada a otra dirección, esta no será válida.

17.6. El USUARIO da su aprobación a SOSTENGO para ceder o transferir su aceptación de estos Términos y Condiciones, en todo o en parte, incluido a: (i) una subsidiaria o un afiliado; (ii) un adquirente del capital, del negocio o de los activos de SOSTENGO; o (iii) un sucesor por fusión. No existe entre el USUARIO, SOSTENGO o cualquier TERCERO PROVEEDOR una empresa conjunta o relación de socios, empleo o agencia como resultado del contrato entre el USUARIO y SOSTENGO o del uso de los SERVICIOS.

Estos Términos y Condiciones constituyen el contrato íntegro y el entendimiento entre las partes en relación con el objeto y sustituye y reemplaza a todos los contratos o acuerdos anteriores o contemporáneos en relación con dicho objeto. En estos Términos y Condiciones, las palabras “incluido/a/os/as” e “incluye/n” significan “incluido, de forma meramente enunciativa”.

Cualquier duda o consulta sobre los alcances e interpretación de los presentes Términos y Condiciones, podrá evacuarse mediante el correo electrónico de SOSTENGO soporte@sostengo.com o que aparece en la sección de “Contáctenos” del SITIO WEB de SOSTENGO; la respuesta a estas consultas no implicará una modificación total o parcial de este documento, o una dispensa de su cumplimiento.