

# TÉRMINOS & CONDICIONES PLATAFORMA PRISMA APP

## REPARTIDOR V. 1

### CONSIDERACIONES GENERALES

Fundación Iñaki Diverso es una organización sin ánimo de lucro constituida conforme a las leyes de la República de Colombia, identificada con NIT. 901.856.375 - 9, con domicilio en la Calle 56 Sur # 81 J 40 Sur Apt 201 Int 22 de la ciudad de Bogotá D.C., que para los efectos de los presentes términos y condiciones de uso de la Plataforma Prisma App se denominará "Prisma App".

El presente documento contiene los Términos y Condiciones de Uso de la Aplicación "Prisma App" (en adelante, "Términos y Condiciones").

### NATURALEZA

Los presentes Términos y Condiciones regulan la autorización de uso de la Aplicación "Prisma App" que otorga Prisma App a los Repartidores Independientes.

### DEFINICIONES

Para los efectos de los presentes Términos y Condiciones se entiende por:

1. **Comercio.** Persona natural o jurídica que exhibe, ofrece y comercializa productos y/o servicios a través de la Plataforma Prisma App, y/o solicita la gestión de entrega de sus productos por parte del Repartidor Independiente a través de la Plataforma Prisma App y/o sus canales propios.
2. **Aplicación "Prisma App".** Aplicación por medio de la cual los Repartidores Independientes, de manera libre, voluntaria, y autónoma, pueden visualizar y aceptar la gestión de los pedidos solicitados por los Mandantes.
3. **Ganancia.** Significa la suma percibida por el Repartidor Independiente por concepto de valor de domicilio y propina en cada pedido gestionado a través de la Aplicación "Prisma App".
4. **Incentivos.** Campañas comerciales dirigidas a los Repartidores Independientes con el fin de incentivar la conexión y uso de la Aplicación "Prisma App" por parte de los mismos.
5. **Mandante.** Se refiere a los Usuarios/Consumidores y a los Aliados Comerciales.

6. **Plataforma Prisma App.** Plataforma virtual, compuesta por una aplicación para dispositivos móviles y una página web, por medio de la cual los Aliados Comerciales exhiben, ofrecen y comercializan productos y servicios para que éstos sean adquiridos por los Usuarios/Consumidores.
7. **Repartidores Independientes.** Personas naturales que, en virtud de la autorización otorgada por Prisma App para el uso de la Aplicación “Prisma App”, se conectan a la misma para, de manera libre, autónoma, y voluntaria, aceptar la gestión de los pedidos solicitados por los Mandantes.
8. **Usuarios/Consumidores.** Toda persona natural que usa la Plataforma Prisma App para (i) adquirir un producto y/o servicio comercializado por un Comercio; y/o (ii) solicitar la gestión de un encargo a un Repartidor Independiente.

## **DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

1. En la Aplicación “Prisma App” se exhiben los pedidos solicitados por los Mandantes.
2. Los pedidos exhibidos en la Aplicación “Prisma App” son visualizados por los Repartidores Independientes, quienes pueden aceptar o rechazar, de manera libre y voluntaria, la gestión de los mismos.
3. Cuando el Repartidor Independiente acepta la gestión de un pedido, se configura un contrato de mandato remunerado entre el Mandante (Usuario/Consumidor o Comercio) que solicitó el pedido y el Repartidor Independiente, en calidad de mandatario. En virtud de dicho mandato, el Mandante (Usuario/Consumidor o Comercio) queda facultado para impartir instrucciones al Repartidor Independiente para llevar a cabo la gestión del encargo solicitado.
4. El contrato de mandato remunerado termina una vez el Repartidor Independiente lleva a cabo la gestión del encargo solicitado por el Mandante.

El Repartidor Independiente reconoce y acepta que en virtud de estos Términos y Condiciones: (i) no se encuentra obligado a realizar un número determinado de pedidos; (ii) no se garantiza que reciba un número determinado de pedidos a través de la Aplicación “Prisma App”; y (iii) no se le exige exclusividad respecto del uso de la Aplicación “Prisma App”.

El Repartidor Independiente no está obligado a aceptar ningún pedido que sea notificado a través de la Aplicación “Prisma App”. Sin perjuicio de lo anterior, una vez aceptada la gestión de un pedido a través de la Aplicación “Prisma App”, el

Repartidor Independiente se compromete, en virtud del mandato configurado entre éste y el Mandante, a realizar la gestión solicitada por el Mandante, de conformidad con las especificaciones otorgadas por éste, y conforme a lo establecido en los presentes Términos y Condiciones.

El pedido se considera finalizado cuando todos los productos se han entregado al Mandante en la dirección indicada por éste al momento de solicitar el pedido, conforme a las instrucciones del mismo y el Repartidor Independiente ha marcado el pedido como entregado en la Aplicación “Prisma App”.

## **ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES**

Mediante la aceptación de los presentes Términos y Condiciones, Prisma App otorga una autorización de uso de la Aplicación “Prisma App” al Repartidor Independiente con la finalidad de permitirle gestionar de manera libre, autónoma y voluntaria los pedidos solicitados por los Mandantes. Se aclara que en el caso en el que el Repartidor Independiente no pase los filtros de verificación y seguridad de Prisma App, éste podrá abstenerse de otorgar la autorización de uso de la Aplicación “Prisma App” al Repartidor Independiente.

Al registrarse en la Aplicación “Prisma App”, la persona natural acepta de manera previa, expresa e informada el contenido de los presentes Términos y Condiciones en su totalidad, comprendiéndose que el acceso y uso de la Aplicación “Prisma App” se encuentra sujeto al cumplimiento del presente documento.

De igual manera, al aceptar los presentes Términos y Condiciones, la persona natural queda registrada en la Aplicación “Prisma App” como Repartidor Independiente, y se compromete a utilizar su cuenta y número de usuario (ID) en la Aplicación “Prisma App” de manera personal. El Repartidor Independiente se abstendrá de utilizar otra cuenta de la que no sea el titular registrado y/o facilitar el acceso y uso de su cuenta personal a otra persona.

Los menores de edad (menores de 18 años) no podrán, bajo ningún supuesto, ser autorizados al uso de la Aplicación “Prisma App” y por lo tanto no podrán ser usuarios de la Aplicación “Prisma App”.

## **AUTONOMÍA**

Estos Términos y Condiciones se rigen por la ley colombiana, y por su naturaleza jurídica no generan relación laboral y/o de prestación de servicios entre Prisma App y los Repartidores Independientes. De igual forma, tampoco generan relación de representación, de mandato, de agencia, de corretaje, o de comisión entre Prisma App y los Repartidores Independientes.

El Repartidor Independiente reconoce y acepta que no es empleado de Prisma App, de los Mandantes, ni de los terceros a favor de las cuales preste sus servicios a través de la Aplicación “Prisma App”. En virtud de la autorización de uso de la Aplicación “Prisma App”, el Repartidor Independiente reconoce y entiende que (i) tiene la libertad de seleccionar los tiempos, la frecuencia, y las zonas en los que desea conectarse a la Aplicación “Prisma App” para ser notificado de los pedidos realizados por los Mandantes; y (ii) tiene la facultad de determinar la manera en que se llevan a cabo los pedidos aceptados por éste y los medios por los cuales se completan dichos pedidos, de acuerdo con la ley colombiana y los presentes Términos y Condiciones.

En virtud de lo anterior, el Repartidor Independiente, en calidad de independiente, deberá cumplir con lo dispuesto en el artículo 19 de la Ley 100 de 1993 con respecto a su afiliación y cotización al sistema de seguridad social.

## **RELACIÓN JURÍDICA CON EL MANDANTE**

En el momento en el que el Repartidor Independiente, por medio de la Aplicación “Prisma App”, acepta la gestión de un pedido, se configura un contrato de mandato remunerado. En dicho mandato, el Usuario/Consumidor o el Comercio ostenta la calidad de mandante, y el Repartidor Independiente, la calidad de mandatario, entendiéndose que el Mandante queda facultado para impartir todas las instrucciones que sean necesarias al Repartidor Independiente para la ejecución del encargo solicitado.

En virtud de la relación contractual de mandato que se genera entre el Repartidor Independiente y el Mandante, el Repartidor Independiente se obliga a ejecutar el pedido solicitado por aquél por cuenta y riesgo propio, de conformidad con lo establecido en el Artículo 1262 y siguientes, del Código de Comercio de Colombia.

El Repartidor Independiente acepta y reconoce que Prisma App es única y exclusivamente la administradora y operadora de la Aplicación “Prisma App”, entendiéndose que, como se mencionó anteriormente, la relación jurídica de mandato se configura únicamente entre el Mandante y el Repartidor Independiente (en su calidad de mandatario), condición que el Repartidor Independiente reconoce y acepta de manera expresa mediante la aceptación de los presentes Términos y Condiciones.

## **DERECHOS DEL REPARTIDOR INDEPENDIENTE**

En virtud de estos Términos y Condiciones el Repartidor Independiente tiene derecho a:

1. Acceder a la Aplicación “Prisma App”, siempre y cuando cumpla con los presentes Términos y Condiciones.
2. Recibir las Ganancias generadas a través de la Aplicación “Prisma App” en la cuenta bancaria registrada por el Repartidor Independiente para dicho fin. Prisma App notificará al Repartidor Independiente la fecha en la que se realizará la transferencia de las ganancias a éste. El Repartidor Independiente podrá consultar las ganancias generadas a través de la sección “Mis Ganancias” al interior de su cuenta en la Aplicación “Prisma App”.
3. Acceder a un canal de servicio al cliente y soporte con el fin de interponer las peticiones, quejas, y reclamos que pueda tener con relación al uso de la Aplicación “Prisma App”.
4. Acudir a la Defensoría Al Repartidor para recibir información, resolver dudas y tramitar solicitudes relacionadas con la Aplicación “Prisma App”.
5. Disponer de un canal de comunicación con los Usuarios/Consumidores durante la gestión de los encargos solicitados por éstos a través de la Plataforma Prisma App. El Repartidor Independiente acepta que Prisma App se comunique con éste y/o con el Usuario/Consumidor durante la gestión de un pedido con el fin de facilitar la gestión de éste y la comunicación entre el Repartidor Independiente y el Usuario/Consumidor.
6. Calificar tanto al Usuario/Consumidor como al Comercio al finalizar la gestión del pedido.
7. Acceder a los espacios físicos (“Zonas de descanso”, baños, etc.) dispuestos por Prisma App para los Repartidores Independientes.
8. Asistir a los talleres dispuestos por Prisma App sobre seguridad vial, uso de la aplicación, entre otros.
9. Ser tratado con respeto por parte de los Usuarios/Consumidores, los Comercios y su personal, y los agentes de soporte de Prisma App.

## **DEBERES DEL REPARTIDOR INDEPENDIENTE**

En virtud de estos Términos y Condiciones el Repartidor Independiente se obliga a:

1. Suministrar información real y fidedigna al momento de registrarse en la Aplicación “Prisma App” y siempre que sea solicitada por Prisma App y/o por los Mandantes.

2. Tener un documento de identidad válido (Cédula de Ciudadanía, Cédula de Extranjería, o Permiso por Protección Temporal) original, expedido por la autoridad competente, y abstenerse de compartir dicho documento con terceros que hagan uso de la Aplicación “Prisma App”.
3. Mantener un estatus migratorio legal en Colombia de acuerdo con las leyes y regulaciones aplicables.
4. Entregar el producto proporcionado por el Comercio y conforme a las características y especificaciones indicadas por los Usuarios/Consumidores al momento de realizar la solicitud del pedido.
5. Abstenerse de divulgar o permitir que se conozcan los datos e información registrada en su cuenta en la Aplicación “Prisma App” como el usuario, el número de cuenta (ID), el nombre, el correo electrónico, u otros que permitan el acceso por parte de terceros.
6. Abstenerse de utilizar la información de terceros para registrarse y/o hacer uso de la Aplicación “Prisma App”.
7. En el caso en el que el Repartidor Independiente tenga acceso a los datos personales de los Mandantes, deberá abstenerse de tratar los datos personales para finalidades distintas a la gestión de los pedidos.
8. Registrar una cuenta bancaria de su titularidad en la Aplicación “Prisma App” con el fin de que las Ganancias puedan ser transferidas a la misma. Se aclara que Prisma App no es responsable por eventuales inconvenientes derivados de la entidad financiera.
9. En el caso en el que el Repartidor Independiente utilice un carro o moto como medio de transporte para la gestión de los pedidos solicitados por los Mandantes, éste deberá mantener vigente y actualizada la información relacionada con el vehículo utilizado, tal como la licencia de conducción, SOAT, entre otros. Se aclara que esta información podrá ser solicitada por Prisma App al Repartidor Independiente en cualquier momento.
10. Realizar la prestación de los servicios a favor de los Mandantes con el vehículo que se encuentra registrado en su cuenta en la Aplicación “Prisma App”. Se aclara que el vehículo utilizado por el Repartidor Independiente para prestar los servicios a favor de los Mandantes es elegido a discreción de éste.
11. Cumplir con las normas de tránsito y convivencia en la ejecución de los pedidos aceptados y gestionados a través de la Aplicación “Prisma App”.

12. Realizar la gestión de los encargos solicitados por los Mandantes de conformidad con las condiciones e instrucciones impartidas por éstos durante la ejecución del contrato de mandato.
13. Informar al Mandante sobre cualquier aspecto que afecte la gestión del encargo solicitado por este último, incluyendo pero sin limitarse a, tiempo de entrega, calidad y/o precio de los productos, productos disponibles, entre otros.
14. Abstenerse de solicitar a los Mandantes información personal y/o relacionada con la información de acceso a sus cuentas.
15. Informar a Prisma App a través de los medios establecidos sobre el uso de su cuenta personal en la Aplicación "Prisma App" por parte de terceros en el momento en que se tenga conocimiento de dicha circunstancia.
16. Abstenerse de consumir bebidas embriagantes, alucinógenos, narcóticos, y demás sustancias que puedan afectar su estado psicológico normal, siempre que el Repartidor Independiente se encuentre conectado a la Aplicación "Prisma App" y durante la gestión de los pedidos solicitados por los Mandantes.
17. Aportar una foto legible y completa de la factura del pedido cuando esto sea requerido durante la gestión de un pedido.
18. Exigir el documento de identidad al Usuario/Consumidor cuando el pedido que entregue incluya bebidas alcohólicas, productos de cigarrería, y/o cualquier producto restringido. En el caso en el que el Usuario/Consumidor no presente su documento de identidad al Repartidor Independiente, éste se abstendrá de entregarle los productos.
19. Entregar el pedido junto con la factura de los productos solicitados, siempre y cuando la misma haya sido entregada por parte del Comercio al Repartidor Independiente.
20. Abstenerse de realizar reportes o brindar información relacionada con la gestión de los pedidos a través de la Aplicación "Prisma App" que no correspondan a la realidad con respecto a las Ganancias, los Incentivos, el programa de referidos, y en general con el uso de la Aplicación "Prisma App".
21. Abstenerse de realizar acciones tales como coludirse con los Mandantes, el personal de Prisma App, el personal de los Aliados Comerciales, y/o terceros, entre otros, con el fin de obtener un provecho indebido y un enriquecimiento sin causa.

22. Abstenerse de realizar pagos de deuda por un valor superior a la deuda existente del Repartidor Independiente en su cuenta en la Aplicación “Prisma App”. Se aclara que en el caso en el que el Repartidor Independiente realice un pago de deuda superior al valor de la deuda existente en su cuenta, el Repartidor Independiente podrá ser requerido para que acredite el origen de los recursos utilizados para el pago de la deuda.
23. Reportar información relacionada con presuntos hechos constitutivos de fraude por parte de terceros y/o Repartidores Independientes a través de los canales disponibles.
24. Abstenerse de comportarse de manera irrespetuosa, agresiva, y/o violenta con los Mandantes, el personal de Prisma App, los Aliados Comerciales y su personal, y/o los demás Repartidores Independientes en todo momento y lugar.
25. Utilizar el espacio público y los espacios privados de los Aliados Comerciales, de Prisma App y/o de terceros conforme a la ley colombiana, la sana convivencia y las indicaciones de los Aliados Comerciales, Prisma App y los terceros correspondientes.
26. Usar la Aplicación “Prisma App” única y exclusivamente en los términos y para las finalidades descritas en los presentes Términos y Condiciones.
27. Respetar todos los elementos de propiedad intelectual de Prisma App, obligándose a no realizar ningún tipo de ingeniería inversa, descompilación, derivación de código fuente, o similares en la Aplicación “Prisma App” y/o en la Plataforma Prisma App, así como utilizar aplicaciones que alteren la ubicación del Repartidor Independiente en la Aplicación “Prisma App” y/o realizar prácticas que tengan como objetivo o resultado alterar la ubicación de éste.
28. Abstenerse de reproducir o disponer de cualquier signo distintivo o propiedad intelectual de titularidad de Prisma App, sin la autorización previa y expresa por parte de este último.
29. Estar afiliado al sistema de seguridad social, y mantener dicha afiliación vigente durante la duración de la autorización de uso de la Aplicación “Prisma App”, según lo dispone la ley colombiana para los independientes.
30. Cumplir las disposiciones normativas locales dependiendo del lugar en donde se conecte y utilice la Aplicación “Prisma App”.

31. Tratar de manera respetuosa a los Usuarios/Consumidores, los Mandantes, y al personal de Prisma App.

32. Abstenerse de solicitarle pagos adicionales a los Mandantes después de haber aceptado el pedido.

## **OBLIGACIONES DE PRISMA APP**

En virtud de estos Términos y Condiciones Prisma App se obliga a:

1. Otorgar la autorización de uso de la Aplicación “Prisma App” a los Repartidores Independientes que cumplan con lo dispuesto en los presentes Términos y Condiciones.
2. Poner a disposición de los Repartidores Independientes los Términos y Condiciones de uso de la Aplicación “Prisma App” de forma actualizada, e informar las modificaciones que se realicen a los mismos.
3. Abstenerse de realizar cualquier acto discriminatorio en contra de los Repartidores Independientes por motivos de raza, sexo, orientación sexual, identidad de género, afiliación sindical y/o política, religión, edad, salud, o cualquier otra condición.
4. Abstenerse de suspender la cuenta de un Repartidor Independiente en la Aplicación “Prisma App” por el solo hecho de ejercer el derecho de asociación.
5. Disponer de canales de atención a través de los cuales los Repartidores Independientes puedan presentar peticiones, quejas y reclamos relacionados con la Aplicación “Prisma App”, los Mandantes, y/o los pedidos gestionados por éstos.
6. Disponer de un canal a través del cual el Repartidor Independiente se pueda comunicar con los Usuarios/Consumidores a través de la Aplicación “Prisma App” durante y para la gestión de los pedidos solicitados por éstos.
7. Disponer de una sección al interior de la Aplicación “Prisma App” por medio de la cual los Repartidores Independientes puedan consultar sus Ganancias y su balance.
8. Realizar la transferencia de las Ganancias generadas por los Repartidores Independientes a través de la Aplicación “Prisma App” teniendo en cuenta las fechas y plazos previamente informados.

9. Informar a los Repartidores Independientes la frecuencia y el día en que se realizará la transferencia de las Ganancias generadas a través de la Aplicación “Prisma App”.
10. Fomentar un entorno libre de acoso sexual, verbal, físico y cualquier otra forma de conducta inapropiada en la Aplicación “Prisma App”.

## **GANANCIAS Y DEUDAS DEL REPARTIDOR INDEPENDIENTE**

Como contraprestación por la gestión del pedido, el Mandante le paga al Repartidor Independiente una Ganancia, la cual se exhibe en la Aplicación “Prisma App” de forma previa a la aceptación de cada pedido por parte del Repartidor Independiente.

Se aclara que el valor otorgado por el Mandante por concepto de propina es de carácter voluntario y le corresponde en un cien por ciento (100%) al Repartidor Independiente, sin importar el método de pago utilizado por el primero. Prisma App no interfiere ni retiene las propinas pagadas al Repartidor Independiente.

Prisma App le transfiere semanalmente al Repartidor Independiente el valor total de la Ganancia generada por éste durante la semana inmediatamente anterior, a la cuenta bancaria de su titularidad registrada en la Aplicación “Prisma App”. Esta transferencia se realiza en virtud del mandato de recaudo y pago que el Mandante y/o el Repartidor Independiente le otorgan a Prisma App para efectuar la misma.

Cuando el pedido es pagado en efectivo, el Repartidor Independiente realiza el recaudo del valor total del pedido, y se le genera una deuda por dicho valor hasta tanto no realiza el depósito del mismo, el cual lo puede realizar a través de los canales dispuestos por Prisma App para tal fin.

La transferencia de la Ganancia al Repartidor Independiente utilizando métodos de pago que se procesen a través del sistema de pagos de bajo valor es realizada por Prisma App en su condición de prestador de servicios de pago conforme a la regulación aplicable para los sistemas de pago de bajo valor.

**Parágrafo Primero.** Prisma App se reserva el derecho de ajustar o retener las Ganancias del Repartidor Independiente, en todo o en parte, cuando se evidencie o haya indicios de que el Repartidor Independiente ha defraudado o abusado de la Aplicación “Prisma App”, la Plataforma Prisma App, a los Aliados Comerciales, y/o a los Usuarios/Consumidores, o ha intentado defraudar o abusar de los mismos.

## **INCENTIVOS**

Prisma App podrá, a su entera discreción, realizar diferentes campañas de Incentivos con el fin de incentivar el uso y conexión de los Repartidores Independientes a la Aplicación “Prisma App”, ofreciendo diferentes beneficios.

Los Incentivos disponibles y las condiciones aplicables a los mismos se exhiben a los Repartidores Independientes en la sección de “Mis Recompensas” al interior de la Aplicación “Prisma App”. A menos de que se indique lo contrario, los Repartidores Independientes se deben registrar en los Incentivos para poder participar de los mismos.

Si el Repartidor Independiente cumple con las condiciones del Incentivo en el que se registra previamente, puede obtener los beneficios del mismo, comprendiéndose que la ganancia obtenida se verá reflejada en las ganancias generadas por el Repartidor Independiente a través de la Aplicación “Prisma App”.

El Repartidor Independiente reconoce y acepta que la ganancia obtenida en virtud de los Incentivos no constituye salario, en la medida en que son otorgados por Prisma App con el fin de incentivar la conexión a la Aplicación “Prisma App”, no siendo otorgados como contraprestación por la prestación de un servicio a favor de Prisma App.

**Parágrafo.** La transferencia por parte de Prisma App al Repartidor Independiente de la ganancia generada por los Incentivos utilizando métodos de pago que se procesen a través del sistema de pagos de bajo valor, es realizada por Prisma App en su condición de prestador de servicios de pago conforme a la regulación aplicable para los sistemas de pago de bajo valor.

## **CAUSALES DE SUSPENSIÓN DE LA CUENTA DEL REPARTIDOR INDEPENDIENTE EN LA APLICACIÓN “PRISMA APP”**

La autorización de uso de la Aplicación “Prisma App” del Repartidor Independiente podrá ser revocada temporal o permanentemente por parte de Prisma App por las siguientes causas:

1. Divulgar o permitir que se conozcan los datos y la información registrada en su cuenta en la Aplicación “Prisma App” como el número de cuenta (ID), el nombre, el correo electrónico, u otros que permitan el acceso por parte de terceros a la misma.
2. Realizar acciones delictivas o contrarias a las buenas costumbres en detrimento de los Mandantes, la Plataforma Prisma App, la Aplicación “Prisma App”, y/o cualquier otro tercero que resulte afectado por dichas acciones.

3. Afectar el patrimonio y bienes de Prisma App, los Mandantes, y/o de terceros.
4. Utilizar de manera indebida la tarjeta de compras, o utilizarla para realizar un pago o retiro sin autorización de Prisma App.
5. No entregar los productos solicitados por los Mandantes, bajo las condiciones e instrucciones impartidas por estos últimos.
6. Generar demoras injustificadas a los Mandantes durante el trámite de los pedidos.
7. Registrar en la Aplicación "Prisma App" un vehículo diferente al utilizado para la gestión de los pedidos, así como no actualizar la información requerida relacionada con el mismo.
8. Realizar reportes que no correspondan a la realidad relacionados con la gestión de los pedidos a través de la Aplicación "Prisma App", las Ganancias e Incentivos, el programa de referidos, y en general con el uso de la Aplicación "Prisma App".
9. Hacer uso indebido del programa de referidos o de los Incentivos.
10. No realizar la devolución de los productos que hacen parte del pedido en el caso en el que el mismo haya sido cancelado con posterioridad a la recepción de los productos por parte del Repartidor Independiente, o no realizar la devolución total de los pedidos cancelados.
11. Usar y/o aprovecharse del uso de la Aplicación "Prisma App" para hacer publicidad y/o promover empresas distintas a Prisma App.
12. Adquirir los productos solicitados por los Usuarios/Consumidores en un establecimiento de comercio distinto al exhibido en la Aplicación "Prisma App".
13. Realizar el pago de los pedidos en datáfonos no autorizados por los establecimientos de comercio.
14. Liberar de manera reiterada los pedidos antes de recoger los productos.
15. Liberar de manera reiterada los pedidos con posterioridad a la recepción de los productos.
16. Ingresar a su cuenta en la Aplicación "Prisma App" desde múltiples dispositivos de manera simultánea o sucesiva.

17. Permitir el inicio de sesión de múltiples cuentas de la Aplicación “Prisma App” en el mismo dispositivo.
18. Solicitar los datos personales de los Usuarios/Consumidores durante la gestión de los pedidos.
19. Comportarse de manera irrespetuosa, agresiva, y/o violenta con los Mandantes, el personal de Prisma App, y/o los Aliados Comerciales y su personal.
20. Modificar el pedido realizado por el Mandante sin la previa y expresa autorización de éste.
21. Usar las marcas, logotipos, nombres e insignias propiedad de Prisma App sin autorización previa.
22. Presentar documentos de identidad inválidos, falsos o que no correspondan con el titular de la cuenta en la Aplicación “Prisma App”.
23. Utilizar la información de terceros para registrarse y/o hacer uso de la Aplicación “Prisma App” con una identidad, documentos o información de otra persona o falsa.
24. Registrar más de una (1) cuenta en la Aplicación “Prisma App” con los mismos datos personales.
25. Prestar, alquilar, y/o de cualquier manera permitir el uso por parte de terceros de la cuenta personal del Repartidor Independiente registrado en la Aplicación “Prisma App”.
26. Permitir la suplantación de la cuenta del Repartidor Independiente en la Aplicación “Prisma App”. En el caso en el que esto ocurra, el titular de la cuenta será responsable de cualquier tipo de conducta delictiva que se realice por medio de la misma.
27. Incumplir las normas de tránsito, espacio público y/o bioseguridad.
28. Incumplir las disposiciones y normas locales aplicables en los territorios en donde el Repartidor Independiente se conecte y haga uso de la Aplicación Prisma App para gestionar pedidos de los Mandantes.
29. No tener el SOAT vigente y/o suministrar información falsa del mismo.
30. No contar con licencia de conducción y/o suministrar información falsa de la misma.

31. Incumplir los deberes enunciados en el acápite denominado “DEBERES DEL REPARTIDOR INDEPENDIENTE” de los presentes Términos y Condiciones.

32. Cualquier otro tipo de causal consagrada en la normatividad colombiana que amerite la cancelación de la autorización al uso de la Aplicación “Prisma App” y/o que sea informada al Repartidor Independiente por los medios dispuestos por Prisma App para tal fin.

## **PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN DE LAS SUSPENSIONES DEL REPARTIDOR INDEPENDIENTE**

En el caso en el que el Repartidor Independiente tenga una suspensión temporal o permanente de su cuenta, ésta será notificada por medio de la Aplicación “Prisma App”.

Si el Repartidor Independiente considera que la suspensión se dio por un error, o, no está de acuerdo con la misma, podrá informar a Prisma App a través del Centro de Ayuda con el fin de que un agente de soporte revise su caso y la información compartida. En dicho proceso de revisión, el Repartidor Independiente puede aportar las imágenes y evidencias que considere pertinentes para que sean revisados por el agente de soporte.

Una vez el caso es revisado por parte de un agente de soporte, éste le da respuesta al Repartidor Independiente a través de la Aplicación “Prisma App”, informándole si su cuenta fue habilitada nuevamente o si de acuerdo con los presentes Términos y Condiciones, la misma debe permanecer suspendida.

## **EQUIPOS Y GASTOS**

El Repartidor Independiente acepta y reconoce que es su exclusiva responsabilidad la adquisición de todos los equipos, accesorios, y vehículos necesarios para la gestión de los pedidos solicitados por los Mandantes.

El Repartidor Independiente acepta que es responsable de todos los costos y gastos que surjan con ocasión de la prestación de su servicio como Repartidor Independiente a favor de los Mandantes, incluyendo sin limitación los gastos relacionados con la adquisición y manutención de los equipos y accesorios utilizados para la gestión de los pedidos solicitados por los Mandantes.

**Parágrafo.** El Repartidor Independiente no está obligado a comprar, arrendar o alquilar ningún producto y/o equipo con la marca denominada comercialmente “Prisma App” como condición necesaria para usar la Aplicación “Prisma App” y para prestar sus servicios a los Mandantes a través de la misma.

## **FUNCIONALIDADES DE LA APLICACIÓN “PRISMA APP”**

La Aplicación “Prisma App” tiene diferentes funcionalidades disponibles para los Repartidores Independientes. El alcance de dichas funcionalidades se encuentra disponible en el siguiente enlace: [https://legal.PrismaApp.com.co/colombia/funcionalidades-de-la-aplicacion-soy-Prisma App-2/](https://legal.PrismaApp.com.co/colombia/funcionalidades-de-la-aplicacion-soy-Prisma-App-2/).

## **USO DE ESPACIOS DISPUESTOS POR PRISMA APP**

El Repartidor Independiente se compromete a seguir los siguientes lineamientos al acceder a espacios dispuestos por Prisma App:

1. Ser respetuoso con el personal de Prisma App y los demás Repartidores Independientes que se encuentran en el espacio.
2. Respetar los horarios establecidos para el uso de los espacios.
3. Abstenerse de realizar actos que pongan en riesgo o atenten contra los bienes y la integridad de las personas que se encuentren en los espacios.
4. Abstenerse de comercializar productos y/o servicios al interior de los espacios.
5. Abstenerse de cometer cualquier tipo de acto violento, ofensivo o contrario a las buenas costumbres que puedan poner en riesgo la integridad de los bienes y las personas que se encuentren en el lugar.
6. Abstenerse de consumir bebidas embriagantes, alucinógenos, narcóticos, y demás sustancias que puedan afectar su estado psicológico normal.
7. Abstenerse de utilizar cualquier tipo de equipo de audio como parlantes o bocinas con música, así como generar niveles excesivos de ruido durante la permanencia en los espacios. Abstenerse de dejar desatendidos los artículos personales. Se aclara que Prisma App y/o los operadores de los espacios no se hacen responsables por la pérdida de los artículos personales de los Repartidores Independientes.
8. Cualquier otro lineamiento comunicado en los espacios dispuestos por Prisma App.

## **NO EXCLUSIVIDAD**

Prisma App no exige exclusividad a los Repartidores Independientes registrados y activos en la Aplicación “Prisma App” y permite a estos utilizar plataformas digitales iguales o similares a la Aplicación “Prisma App” para gestionar pedidos, comprendiéndose que ninguna disposición de los presentes Términos y

Condiciones impedirá que ni Prisma App ni el Repartidor Independiente realicen acuerdos con terceros.

De conformidad con lo anterior, Prisma App no limita a los Repartidores Independientes a prestar los servicios por cuenta propia con otros negocios, consumidores o cualquier otro tercero en ningún momento, incluso si dicho negocio compite directamente con Prisma App.

## **PRODUCTOS EXHIBIDOS EN LA PLATAFORMA PRISMA APP**

A través de la Plataforma Prisma App, los Aliados Comerciales exhiben, ofrecen y comercializan distintos productos y/o servicios, para lo cual informan a los Usuarios/Consumidores las características de los mismos para que si lo desean, puedan adquirirlos.

En los casos en que el Repartidor Independiente sea el encargado de realizar la selección de los productos solicitados por el Usuario/Consumidor, y los mismos no se encuentren disponibles en el establecimiento de comercio, en virtud del mandato entre el Usuario/Consumidor y el Repartidor Independiente, éste último deberá comunicarse con el Usuario/Consumidor a través de los canales definidos para tal fin para sugerir alternativas con las mismas características a las de los productos inicialmente seleccionados. En ese caso, el Usuario/Consumidor deberá dar su aprobación a través de la Plataforma Prisma App.

## **ORIGEN DE LOS PRODUCTOS**

Es responsabilidad del Repartidor Independiente comprar y/o recoger los productos solicitados por los Usuarios/Consumidores en el establecimiento de comercio indicado en la Aplicación “Prisma App”, de conformidad con las instrucciones dadas por el Mandante.

El Repartidor Independiente se obliga a hacer entrega de los productos proporcionados por los en los establecimientos de comercio indicados en la solicitud del pedido, y/o conforme a las características y especificaciones indicadas por los Usuarios/Consumidores al momento de realizar la solicitud del pedido, a través del chat entre éstos y el Repartidor Independiente. De conformidad con lo anterior, el Repartidor Independiente se abstendrá de entregar imitaciones, plagios, contrabando y demás productos que no cumplan con las especificaciones legales y lo solicitado por los Mandantes.

## **PRISMA APPFAVOR, ANTOJOS, Y CAJERO ATM**

En virtud de la autorización de uso de la Aplicación “Prisma App”, el Repartidor Independiente podrá aceptar la gestión de diferentes tipos de pedidos a través de la Aplicación “Prisma App”, tales como:

**Prisma AppFavor:** el Usuario/Consumidor puede solicitarle al Repartidor Independiente recoger un paquete en una dirección específica y entregarlo en otra dirección. Se aclara que las direcciones son definidas por el Usuario/Consumidor al momento de solicitar el Prisma AppFavor a través de la Plataforma Prisma App.

**Antojos:** el Usuario/Consumidor puede solicitarle al Repartidor Independiente comprar uno o varios productos en un establecimiento de comercio que no tiene una relación comercial con Prisma App, o de establecimientos de comercio cuya zona de cobertura se encuentra por fuera de la dirección de entrega indicada por el Usuario/Consumidor.

**Cajero ATM:** el Usuario/Consumidor puede solicitarle al Repartidor Independiente realizar la entrega de una suma determinada de dinero en efectivo a la dirección indicada por el Usuario/Consumidor.

El Repartidor Independiente deberá utilizar la tarjeta de compras para realizar el retiro del dinero solicitado por el Usuario/Consumidor. En el caso en el que el Repartidor Independiente gestione pedidos de Cajero ATM con su propio dinero, libera a Prisma App de cualquier responsabilidad y/o de reclamaciones por parte de los Usuarios/Consumidores y/o terceros.

## **FACTURACIÓN DEL COSTO DE ENVÍO**

Al aceptar los presentes Términos y Condiciones, el Repartidor Independiente reconoce y acepta que pertenece al régimen tributario de no responsable de IVA, y por ende no se encuentra obligado a emitir una factura a nombre de los Mandantes por concepto del costo de envío.

En el caso en el que el Repartidor Independiente no pertenezca al régimen tributario de no responsable de IVA, o deje de pertenecer a dicho régimen con posterioridad a la aceptación de los presentes Términos y Condiciones, deberá notificar a Prisma App dentro de los treinta (30) días calendario siguientes. En el caso en el que el Repartidor Independiente no notifique a Prisma App, deberá mantener indemne a Prisma App, a los Mandantes, y/o a las autoridades correspondientes, entendiéndose que deberá por los daños y/o perjuicios que sus acciones u omisiones llegaren a causar.

## **ACCESO A LA DEFENSORÍA AL REPARTIDOR**

La Defensoría al Repartidor es una instancia autónoma que tiene como objetivo escuchar, defender y velar por los intereses y el bienestar de los Repartidores Independientes que se conectan a la Aplicación “Prisma App”, intercediendo como un tercero imparcial ante situaciones en los que se vean afectados los intereses y bienestar de los Repartidores Independientes.

Las funciones de la Defensoría al Repartidor se dividen en cuatro (4) categorías, a saber: (i) Atención y promoción de asuntos de género; (ii) Apoyo a población migrante; (iii) Bienestar de los Repartidores Independientes; (iv) Acompañamiento en solicitudes de soporte de la Aplicación “Prisma App”.

La Defensoría al Repartidor tiene cobertura en todo el país de manera virtual. De igual manera, cuenta con defensores regionales que brindan atención y asistencia virtual y presencial en siete (7) ciudades a los Repartidores Independientes que desean acudir a la Defensoría al Repartidor.

El único requisito para acudir a la Defensoría al Repartidor es tener una cuenta registrada en la Aplicación “Prisma App”. La Defensoría al Repartidor podrá solicitar al Repartidor Independiente identificarse con su nombre, documento de identidad y número de ID en la Aplicación “Prisma App” para verificar la identidad de quien acude a esta instancia.

### **DISPONIBILIDAD DE LA APLICACIÓN “PRISMA APP”**

Prisma App no garantiza la disponibilidad o el tiempo de operación de la Aplicación “Prisma App”, la Plataforma Prisma App, y/o de cualquier otra aplicación que desarrolle y ponga a disposición del Repartidor Independiente. En caso de inestabilidad o inconvenientes técnicos de las mismas, Prisma App no tendrá responsabilidad alguna frente al Repartidor Independiente, pero hará sus mejores esfuerzos para estabilizar la operatividad de las mismas.

### **MODIFICACIONES**

Prisma App podrá modificar autónomamente y en cualquier momento aspectos formales, procedimentales o sustanciales de los presentes Términos y Condiciones, los cuales serán puestos en conocimiento de los Repartidores Independientes.

### **PROHIBICIÓN DEL TRABAJO INFANTIL**

Prisma App reconoce y protege los derechos fundamentales de la infancia y adolescencia en concordancia con los preceptos establecidos en el principio quinto del Global Compact, la Convención sobre los derechos del niño, la Carta Internacional de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, y en las normas establecidas por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre trabajo infantil.

En este sentido, Prisma App realizará sus mejores esfuerzos para: (i) cumplir con las disposiciones en materia de edad mínima establecidas en el proceso de registro en la Aplicación “Prisma App”; (ii) implementar mecanismos adecuados y fiables para la verificación de la edad durante el proceso de registro en la

Aplicación “Prisma App”; y (iii) conservar registros precisos y actualizados de los Repartidores Independientes.

## **ORIGEN Y DESTINO DE INGRESOS**

El Repartidor Independiente reconoce y acepta que su uso de la Aplicación “Prisma App” está sujeto a las políticas internas de compliance y SAGRILAF de Prisma App, las cuales incluyen lineamientos para la prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo (LA/FT). En ese entendido, el Repartidor Independiente declara, bajo la gravedad del juramento, que sus ingresos provienen de actividades lícitas y serán destinados a fines igualmente lícitos. Asimismo, manifiesta no encontrarse registrado en listas restrictivas y vinculantes en Colombia o el extranjero relacionadas con lavado de activos, financiación del terrorismo u otras actividades ilícitas.

A su vez, el Repartidor Independiente declara que no es una Persona Expuesta Políticamente (PEP) ni tiene vínculos con alguna Persona Expuesta Políticamente (PEP), y se compromete a informar de inmediato a Prisma App si su situación cambia.

El Repartidor Independiente será responsable de los perjuicios que se generen a Prisma App o a terceros como resultado de la falsedad de la información suministrada o de cualquier actividad ilícita relacionada con el uso de la aplicación “Prisma App”, incluyendo daños materiales, económicos o reputacionales.

En caso de inconsistencias en la información, actividades sospechosas, investigaciones penales en curso o condenas relacionadas con actividades ilícitas, Prisma App podrá suspender temporalmente la cuenta del Repartidor Independiente mientras se realiza la investigación correspondiente y/o revocar definitivamente la autorización de uso de la Aplicación “Prisma App” si se confirman los hechos.

Igualmente, el Repartidor Independiente declara que el respeto por el buen nombre y la reputación de Prisma App son esenciales para el uso de la Aplicación “Prisma App”. Por lo tanto, en caso de estar involucrado en investigaciones o ser condenado por conductas contrarias a la ley, la autorización de uso de la Aplicación “Prisma App” podrá ser revocada. En dichos eventos, el Repartidor Independiente libera a Prisma App de cualquier responsabilidad directa o indirecta derivada de dichas investigaciones, condenas o actividades ilícitas.

Por lo anterior, el Repartidor Independiente se compromete a (i) proveer información completa, veraz y actualizada al momento del registro y cada vez que sea requerida por Prisma App, y (ii) actualizar su información personal, comercial y financiera al menos una vez al año, o cada vez que así lo solicite Prisma App,

suministrando la totalidad de los soportes documentales exigidos para verificar sus declaraciones.

La falsedad, omisión o falta de cooperación en el suministro de información será motivo suficiente para la suspensión o revocación inmediata de la autorización de uso de la Aplicación “Prisma App”, sin perjuicio de las acciones legales que puedan derivarse.

## **DECLARACIÓN Y ACEPTACIÓN**

El Repartidor Independiente se compromete a cumplir con las políticas internas de Prisma App relacionadas con compliance y SAGRILAF, y a cooperar plenamente con cualquier requerimiento relacionado con estas.

El Repartidor Independiente declara y acepta que no utilizará la Aplicación “Prisma App”, ni cualquier otra aplicación y/o plataforma de propiedad de Prisma App, sus afiliadas o subsidiarias, para realizar actividades ilícitas, fraudulentas o contrarias a la ley colombiana, tratados internacionales ratificados por Colombia, o políticas internas de Prisma App, incluyendo aquellas relacionadas con la prevención de lavado de activos, financiación del terrorismo, corrupción, fraude o soborno.

Así mismo, el Repartidor Independiente autoriza a Prisma App para que ésta verifique en cualquier momento su actividad dentro de la Aplicación “Prisma App”, pudiendo monitorear las transacciones realizadas a través de dicha aplicación, y solicitar información o documentación específica relacionada con sus actividades en la Aplicación “Prisma App”..

En caso de que se detecten actividades sospechosas, investigaciones en curso, o cualquier conducta que pueda poner en riesgo el buen nombre de Prisma App, ésta podrá (i) suspender temporalmente la cuenta del Repartidor Independiente mientras se realiza la investigación correspondiente, y/o (ii) revocar definitivamente la autorización de uso de la Aplicación “Prisma App” si se confirman los hechos.

El Repartidor Independiente acepta que será responsable de los perjuicios causados a Prisma App o a terceros como consecuencia de actos ilícitos, fraudulentos o contrarios a la ley, y reconoce que la falsedad, omisión o falta de cooperación en la entrega de información podrá derivar en sanciones legales adicionales.

El Repartidor Independiente se compromete a cumplir con las leyes aplicables y las políticas internas de Prisma App, incluyendo, abstenerse de realizar actividades que incumplan las políticas de prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo, y cooperar plenamente con cualquier investigación o

requerimiento de Prisma App relacionado con el uso de la Aplicación “Prisma App”.