

# Políticas Comerciales y de Prestación del Servicio — Plataforma Dinuu

SANEZ TECH GROUP S.A.S. NIT 902.058.180-1

Versión 1.0

Fecha de Entrada en Vigencia: junio 5 de 2026

---

## 1. Objeto

La presente Política Comercial y de Prestación del Servicio regula las condiciones aplicables a los planes sociales ofrecidos a través de la plataforma tecnológica DINUU, de propiedad de SANEZ TECH GROUP S.A.S., estableciendo los derechos, obligaciones y condiciones aplicables a los Partners que ofrecen planes y a los Clientes que los reservan y pagan a través de la Plataforma.

DINUU actúa como plataforma tecnológica que facilita la conexión entre personas mayores de edad interesadas en participar en planes sociales presenciales previamente definidos dentro de la Plataforma, y gestiona transaccionalmente las reservas confirmadas conforme a las reglas aquí establecidas.

## 2. Tipos de participantes

Dentro de DINUU existirán las siguientes categorías de usuarios:

### Partner

Persona natural mayor de edad que, mediante un perfil previamente validado por la Plataforma, activa en su perfil planes del catálogo predefinido por DINUU y define la tarifa por hora aplicable al concepto de compañía durante el desarrollo del plan.

### Cliente

Persona natural mayor de edad que selecciona, reserva y paga un plan disponible dentro de la Plataforma para compartirlo con un Partner.

Ambas categorías deberán cumplir los Términos y Condiciones de la Plataforma, las demás políticas de DINUU y la legislación colombiana vigente.

## 3. Planes disponibles

Los planes disponibles dentro de DINUU corresponderán exclusivamente a los habilitados por la Plataforma. Los Partners no podrán ofrecer planes distintos a los del catálogo activo. Entre otros, podrán encontrarse:

1. Desayunos.
2. Almuerzos.
3. Cenas.

4. Eventos.
5. Fiestas.
6. Cualquier otro plan que DINUU incorpore en el futuro.

DINUU podrá agregar, modificar o retirar tipos de planes del catálogo cuando lo considere razonablemente necesario para la operación, seguridad o evolución de la Plataforma.

#### **4. Naturaleza de la relación entre los participantes**

DINUU no presta directamente los planes sociales ofrecidos dentro de la Plataforma. La Plataforma facilita la conexión entre el Partner y el Cliente, gestiona la reserva y el procesamiento del pago, y administra los reclamos asociados conforme a las reglas establecidas en estas Políticas. Por fuera de la gestión transaccional, DINUU no interviene en el desarrollo personal del plan.

En consecuencia:

1. DINUU no es organizador del evento.
2. DINUU no garantiza afinidad personal entre las partes.
3. DINUU no garantiza resultados específicos del plan.
4. DINUU no participa en las relaciones personales, sentimentales, comerciales o de cualquier otra naturaleza que puedan surgir entre los participantes por fuera del flujo de reserva.
5. DINUU no actúa como representante personal de ninguna de las partes en sus interacciones interpersonales.

#### **5. Valor de los planes — Perspectiva del Cliente**

##### **Tarifa del Partner como base del cálculo**

Cada Partner define libremente, dentro de los rangos permitidos por la Plataforma, una tarifa por hora aplicable al concepto de compañía durante el desarrollo del plan. Esta tarifa, multiplicada por la duración seleccionada del plan, constituye el **valor base** sobre el cual la Plataforma calcula el valor total de la reserva.

**El Cliente debe tener presente que el valor publicado por el Partner como tarifa por hora NO corresponde al valor final que pagará por la reserva.** El valor final se compone de la tarifa del Partner más los conceptos adicionales que se describen a continuación.

##### **Composición del valor total a pagar por el Cliente**

El valor total que el Cliente paga al momento de realizar la reserva corresponde íntegramente al **precio del servicio prestado por el Partner**. Dicho valor es recaudado por DINUU en nombre y por cuenta del Partner, bajo la figura del contrato de mandato mercantil regulado por el Código de Comercio Colombiano.

El Cliente reconoce expresamente que, aunque el pago es recaudado a través de la Plataforma, **no contrata ni recibe servicios directos de DINUU como contraprestación de dicho pago**, sino que

paga al Partner por el plan reservado. El valor total, cuya conformación es establecida por la Plataforma en virtud del mandato, se compone de la suma de los siguientes conceptos:

1. **Tarifa del Partner:** el valor por hora publicado por el Partner, multiplicado por la duración del plan reservado.
2. **Componente asociado al uso de la Plataforma:** un valor adicional que se incorpora al precio del plan y que, una vez recaudado bajo el contrato de mandato, será reconocido contractualmente por el Partner a DINUU como parte de su participación por los servicios de intermediación tecnológica. En consecuencia, este componente no constituye un pago directo del Cliente a DINUU ni una retribución por servicios prestados por DINUU al Cliente.
3. **Costos asociados al procesamiento del pago electrónico:** los cargos fijos y variables que el proveedor de pagos autorizado por la Plataforma cobra por procesar la transacción, los anticipos tributarios que dicho proveedor practica con ocasión de la operación y el Impuesto al Valor Agregado (IVA) aplicable sobre dichos cargos conforme a la legislación tributaria colombiana vigente.

### **Impuestos incorporados en el valor total**

El valor total que paga el Cliente al confirmar una reserva incorpora los tributos aplicables conforme a la legislación tributaria colombiana, sin que deba realizar pagos adicionales por dicho concepto una vez confirmada la transacción.

El Impuesto al Valor Agregado (IVA) correspondiente a la participación económica que el Partner reconoce a DINUU (descrita en la sección 6) constituye un tributo **a cargo del Partner**, en su condición de receptor del servicio de intermediación, y no del Cliente. Dicho IVA se calcula sobre la totalidad de los conceptos enumerados en dicha sección y es descontado por DINUU del valor recaudado bajo el contrato de mandato al momento de liquidar el saldo al Partner, para su posterior remisión a las autoridades tributarias. En consecuencia, este IVA no constituye un cargo directo del Cliente a DINUU ni una contraprestación por servicios prestados por DINUU al Cliente.

### **Visibilidad y aceptación**

Antes de finalizar la transacción, la Aplicación mostrará al Cliente el valor total a pagar. El Cliente acepta expresamente el valor total informado al momento de realizar la reserva. Una vez confirmada la reserva, DINUU no cobrará al Cliente conceptos adicionales por la transacción procesada en la Plataforma, sin perjuicio de los costos directos asumidos por el Cliente durante el desarrollo del plan (lugar, alimentos, bebidas, entradas, transporte y demás), los cuales se rigen por los Términos y Condiciones.

## **6. Participación económica de DINUU — Perspectiva del Partner**

### **Modelo bajo el que opera la Plataforma**

DINUU opera bajo la figura del mandato: por cada reserva confirmada, la Plataforma recauda del Cliente el valor total descrito en la sección 5 actuando a nombre del Partner. De ese recaudo, DINUU descuenta automáticamente su participación económica, junto con los tributos aplicables sobre dicha participación, y liquida el saldo (valor neto) al Partner conforme al ciclo de pagos vigente en la Aplicación.

El Partner reconoce y acepta expresamente este modelo como contraprestación por los servicios tecnológicos, de intermediación y de gestión transaccional prestados por DINUU.

### **Composición de la participación de DINUU**

La participación económica de DINUU se conforma por los siguientes conceptos, los cuales constituyen en conjunto la base gravable del servicio prestado por DINUU al Partner:

1. **Comisión propia de DINUU:** porcentaje calculado sobre la tarifa del Partner, correspondiente a la contraprestación por la intermediación tecnológica, la gestión transaccional y los demás servicios prestados a través de la Plataforma.
2. **Componente asociado al uso de la Plataforma incorporado al precio del Cliente:** el componente adicional que, conforme a lo descrito en la sección 5, se incorpora al precio total que paga el Cliente por el plan. Bajo la figura del mandato mercantil, DINUU recauda este componente como parte del precio cobrado en nombre del Partner y lo integra a la facturación que emite al Partner como contraprestación por el servicio de intermediación tecnológica prestado. El Partner reconoce expresamente que este componente, al ingresar al recaudo bajo mandato, queda compensado contractualmente con la facturación de DINUU, sin que ello implique pago alguno del Cliente directamente a DINUU.
3. **Costos no recuperables del procesamiento del pago:** los cargos fijos y variables que el proveedor de pagos autorizado cobra por cada operación de recaudo y dispersión, junto con sus tributos aplicables.
4. **Anticipos tributarios trasladados:** las retenciones y anticipos que el proveedor de pagos practica con ocasión de la transacción. El Partner reconoce que estos anticipos no constituyen un costo definitivo para DINUU, sino un anticipo aplicable a sus obligaciones tributarias del periodo correspondiente, lo cual no altera su tratamiento como parte integrante de la base gravable del servicio aquí descrito.

### **Porcentaje aplicable y consulta**

El porcentaje aplicable y vigente en cada momento será el que la Plataforma informe dentro de la Aplicación. El Partner podrá consultar el porcentaje vigente y el desglose tributario, en cualquier momento, en la sección de Tarifas disponible dentro de la Aplicación, y consultar el valor neto a recibir en el detalle de cada servicio dentro de la sección de Ingresos.

### **Tributos a cargo del Partner**

DINUU expedirá al Partner la correspondiente factura electrónica de venta por el servicio de intermediación tecnológica y demás conceptos descritos en la composición de la participación. De conformidad con la normativa tributaria colombiana vigente, dicha factura incorporará el Impuesto al Valor Agregado (IVA) a la tarifa legalmente aplicable, calculado sobre la base gravable antes descrita.

El Partner reconoce y acepta expresamente que el IVA causado sobre la participación económica de DINUU constituye un tributo a su cargo, en su condición de receptor del servicio de intermediación, y será deducido del valor a liquidar a su favor junto con la participación base, conforme al modelo de mandato bajo el cual opera la Plataforma. **La sumatoria total deducida del payout del Partner por concepto de participación de DINUU corresponderá, por tanto, a la base gravable de la participación más el IVA aplicable sobre dicha base.**

El Partner que tenga la condición de responsable de IVA conforme a la legislación colombiana podrá tomar dicho impuesto como descontable en su declaración tributaria, en los términos que la ley establezca.

Los demás tributos a cargo de DINUU como sociedad comercial (incluido el Impuesto de Industria y Comercio sobre los ingresos brutos de la Plataforma) son asumidos por DINUU dentro de su margen comercial y no constituyen un concepto adicional descontado al Partner.

### **Modificación del porcentaje**

DINUU podrá modificar el porcentaje de participación atendiendo a razones de mercado, costos operativos, evolución de la Plataforma o cambios regulatorios. Toda modificación se sujetará a las siguientes reglas:

1. DINUU informará la modificación con al menos quince (15) días calendario de anticipación a su entrada en vigencia, mediante los mecanismos in-app dispuestos para ello.
2. El nuevo porcentaje aplicará exclusivamente a las reservas que se generen a partir de la fecha de entrada en vigencia comunicada. Las reservas generadas con anterioridad, incluso si su confirmación, ejecución o liquidación ocurre con posterioridad a dicha fecha, mantendrán el porcentaje vigente al momento de su generación.
3. Si el Partner no está de acuerdo con la modificación, podrá eliminar su cuenta o dar por terminada su relación con la Plataforma antes de la entrada en vigencia, conforme al procedimiento de eliminación previsto en los Términos y Condiciones, sin que ello genere penalidad alguna a su cargo.
4. La continuación en el uso de la Plataforma con posterioridad a la entrada en vigencia se entenderá como aceptación expresa del nuevo porcentaje.

## **7. Medios de pago autorizados**

Todas las reservas y pagos deberán realizarse exclusivamente mediante los medios de pago electrónicos autorizados e integrados dentro de DINUU.

El Cliente acepta expresamente que:

1. No realizará pagos por el plan por fuera de la Plataforma.
2. Utilizará únicamente los mecanismos de pago autorizados por DINUU.
3. Los pagos estarán sujetos a validaciones de seguridad y prevención de fraude.
4. DINUU podrá rechazar o suspender transacciones cuando existan indicios razonables de fraude o incumplimiento normativo.
5. Los costos asumidos directamente entre los participantes durante el desarrollo del plan (lugar, alimentos, bebidas, entradas, transporte y demás) se rigen por lo establecido en los Términos y Condiciones y son ajenos al pago procesado a través de la Plataforma.

## 8. Confirmación, ejecución y reagendamiento del plan

Una vez el Cliente seleccione y pague un plan y el Partner lo acepte mediante la Plataforma, se entenderá confirmada la reserva. Las partes se comprometen a asistir en la fecha, hora y lugar programados dentro de DINUU.

### Reagendamiento

El Cliente podrá solicitar el reagendamiento de una reserva confirmada cuando exista una razón justificada para no asistir, utilizando los mecanismos dispuestos para ello dentro de la Aplicación.

Cada reserva podrá ser reagendada hasta un máximo de dos (2) veces, conforme a la disponibilidad del Partner y a los demás parámetros de validación de la Plataforma (anticipación mínima, alineación con la agenda del Partner y demás reglas operativas).

El Partner no cuenta con la funcionalidad de reagendamiento directo dentro de la Aplicación, en la medida en que la aceptación de la reserva se realiza con base en su disponibilidad y configuraciones previamente definidas en la Plataforma. En aquellos casos excepcionales en los que, por circunstancias justificadas, el Partner no pueda asistir a un plan confirmado, deberá comunicarse directamente con el soporte oficial de DINUU a través del correo electrónico dispuesto para tal fin, exponiendo las razones del impedimento, a efectos de que la Plataforma gestione la situación conforme a sus reglas operativas. Lo anterior, considerando que el chat oficial entre los participantes únicamente se habilita dentro de las dos (2) horas previas al inicio del plan y no constituye un canal válido para la coordinación de reagendamientos.

Una vez agotados los dos intentos de reagendamiento sin que se materialice el plan, el Cliente podrá acudir al procedimiento interno de reclamaciones establecido por DINUU, conforme a la sección 11.

## 9. Buena fe en la ejecución del plan

DINUU actúa exclusivamente como plataforma tecnológica que facilita la conexión entre el Partner y el Cliente, gestiona transaccionalmente la reserva y administra los reclamos correspondientes. Una vez confirmada la reserva, **la Plataforma no verifica por medios tecnológicos** —incluida, sin limitación, la geolocalización en tiempo real, la validación automática de asistencia o cualquier mecanismo similar — que las partes se encuentren efectivamente en el lugar, fecha y hora acordados, ni que el plan se desarrolle conforme a lo pactado entre ellas.

DINUU asume, conforme al principio de buena fe contractual reconocido por el Código Civil y el Código de Comercio Colombianos, que los planes confirmados a través de la Plataforma se ejecutan según lo acordado entre las partes. En consecuencia, vencido el plazo de reclamo establecido en la sección 11 sin que ninguna de ellas presente objeción, el plan se presumirá ejecutado satisfactoriamente para todos los efectos contractuales.

Si el Cliente considera que existieron incumplimientos sustanciales o circunstancias que afectaron significativamente la ejecución del plan, podrá hacer uso del mecanismo interno de reclamaciones descrito en la sección 11. Las decisiones de DINUU sobre dichos reclamos se sustentarán exclusivamente en la información razonablemente disponible dentro de la Plataforma y en las evidencias aportadas por las partes, conforme a los criterios establecidos en la presente Política.

## 10. Chat oficial del plan

Toda comunicación entre el Partner y el Cliente relacionada con el plan deberá realizarse únicamente a través del chat oficial habilitado dentro de DINUU.

El chat oficial entre Partner y Cliente se habilitará automáticamente dentro de las dos (2) horas previas al inicio del plan programado y permanecerá activo hasta su finalización. Por tratarse de un canal de coordinación logística inmediata, no es ni podrá ser utilizado para tramitar reagendamientos, modificaciones contractuales o reclamos: dichas actuaciones se canalizan exclusivamente por los mecanismos in-app y por el soporte oficial de DINUU. La utilización del chat constituirá un elemento adicional de validación sobre el desarrollo del plan, sin perjuicio de los demás mecanismos tecnológicos de verificación implementados por la Plataforma.

## 11. Cumplimiento de los planes y reclamaciones

### Reglas generales de cumplimiento

Para que un plan se considere cumplido conforme a la presente Política, deberán observarse las siguientes reglas, que constituyen el marco objetivo de evaluación de cualquier reclamo:

1. **Asistencia personal del titular:** la persona que asiste al plan debe corresponder al titular del perfil registrado y verificado en la Plataforma. No se admite representación o sustitución por un tercero.
2. **Lugar acordado en la Aplicación:** el plan deberá desarrollarse en el lugar registrado dentro de la Aplicación al momento de la confirmación de la reserva. Si las partes, de común acuerdo, deciden encontrarse en un lugar distinto al registrado, dicha decisión será de su **exclusiva responsabilidad** y no podrá invocarse como causal de reclamo frente a DINUU.
3. **Hora pactada y tolerancia:** las partes deberán presentarse a la hora confirmada para el inicio del plan. Se concede una tolerancia máxima de **treinta (30) minutos**. Vencido dicho término sin que la contraparte se presente en el lugar pactado, se entenderá configurada la causal de inasistencia.
4. **Duración pactada:** el plan deberá cumplirse durante la totalidad del tiempo confirmado en la reserva.

### Causales válidas de reclamo

Solo constituirán causales válidas para abrir un reclamo dentro de la Aplicación las siguientes situaciones objetivamente verificables, en las cuales el incumplimiento sea imputable a la contraparte del Cliente:

1. La contraparte **no se presentó** al lugar acordado dentro del término de tolerancia de treinta (30) minutos.
2. La contraparte **se retiró** del plan antes de cumplirse el tiempo pactado.
3. Se presentó al plan una **persona distinta** al titular del perfil registrado y verificado en la Plataforma.
4. La contraparte acudió a un **lugar distinto** al pactado dentro de la Aplicación.

## **Casos no constitutivos de reclamo válido**

Las siguientes situaciones **no constituirán por sí mismas causales válidas** para una devolución, sin perjuicio de la facultad excepcional descrita más adelante:

1. Diferencias de opinión, gustos, estilo o expectativas personales no cumplidas en lo cualitativo.
2. Percepciones subjetivas relacionadas con la afinidad personal, la conversación, el ambiente o la dinámica del encuentro.
3. Encuentros realizados en un lugar distinto al pactado en la Aplicación cuando dicho cambio haya sido acordado entre las partes por fuera de la Plataforma.
4. Cualquier otra circunstancia ajena al cumplimiento objetivo de las reglas descritas en la subsección “Reglas generales de cumplimiento”.

## **Facultad excepcional de DINUU**

DINUU podrá, a su entera discreción y caso por caso, revisar situaciones que no se encuentren expresamente listadas como causales válidas y adoptar decisiones excepcionales —incluida la aprobación de devoluciones— cuando existan elementos razonables que justifiquen una protección al Cliente o a la integridad del servicio. El ejercicio de esta facultad será razonado y **no constituirá precedente vinculante** para casos posteriores.

## **Reglas particulares por tipo de plan**

La Plataforma podrá publicar dentro de la Aplicación reglas particulares aplicables a determinados tipos de plan (por ejemplo, duración mínima, número máximo de participantes, requisitos logísticos), las cuales se entenderán incorporadas a la presente Política sin necesidad de modificación formal de este documento. Dichas reglas no podrán contradecir los principios establecidos en la presente sección.

## **Reclamos formales: canal exclusivo del Cliente**

El mecanismo de reclamo dispuesto por DINUU dentro de la Aplicación es de uso exclusivo del **Cliente**. Cuando un plan no se lleve a cabo o existan circunstancias que afecten significativamente su ejecución, el Cliente podrá presentar un reclamo a través de dicho mecanismo, lo cual abrirá formalmente una **disputa sobre el pago de la reserva**.

Mientras el reclamo se encuentre en trámite, los fondos retenidos en escrow correspondientes a la reserva objeto del reclamo permanecerán congelados, sin que puedan ser liberados al Partner hasta que DINUU adopte una decisión conforme al procedimiento descrito en esta sección.

El reclamo deberá presentarse dentro de los dos (2) días calendario siguientes a la fecha en que la reserva sea marcada como cumplida por la Plataforma. Vencido dicho término sin reclamo, el plan se presumirá aceptado y ejecutado para todos los efectos contractuales y los fondos retenidos en escrow serán liberados al Partner conforme a las reglas operativas de la Plataforma.

## **Quejas e inconformidades del Partner**

El Partner **no podrá iniciar reclamos** dentro de la Aplicación, en la medida en que dicho mecanismo se encuentra reservado al Cliente y vinculado al proceso de disputa sobre el pago de la reserva. En caso de que el Partner desee comunicar a DINUU cualquier inconformidad relacionada con un plan —

incluyendo, sin limitación, conductas indebidas del Cliente, incumplimientos materiales o cualquier otra circunstancia que considere relevante—, podrá dirigirse al **correo electrónico de soporte oficial** dispuesto por DINUU para tal fin.

Las comunicaciones recibidas por este canal serán evaluadas por la Plataforma y atendidas conforme a sus reglas operativas. La presentación de una queja por parte del Partner **no constituye un reclamo formal** y, en consecuencia, no congela el ciclo de pago de la reserva ni habilita por sí misma una disputa sobre el pago, sin perjuicio de las medidas que DINUU pueda adoptar respecto del Cliente o de la cuenta involucrada cuando, de su análisis, se desprendan elementos que ameriten una actuación conforme a los Términos y Condiciones o a la presente Política.

### **Carga de la prueba y deber de recolección de evidencia**

Constituye **carga exclusiva** del Cliente que presenta un reclamo, así como del Partner que presenta una queja por el canal de soporte oficial, recolectar, conservar y aportar a DINUU las pruebas y evidencias necesarias para sustentar los hechos invocados. La simple manifestación, denuncia o relato del solicitante no constituye prueba suficiente y no será tomada por DINUU como cierta sin elementos materiales que la respalden.

A título enunciativo, las partes podrán aportar fotografías, grabaciones de audio o video tomadas conforme a la legislación aplicable, capturas de pantalla del chat oficial, comunicaciones, testimonios, recibos o cualquier otro documento que permita acreditar los hechos del reclamo o de la queja.

DINUU resolverá con base en las evidencias efectivamente aportadas y en la información razonablemente disponible dentro de la Plataforma. En ausencia de elementos materiales suficientes, DINUU podrá rechazar el reclamo o la queja sin que ello genere responsabilidad alguna a su cargo, sin perjuicio de aplicar las medidas que considere razonables en el marco de sus reglas operativas.

### **Procedimiento de revisión y valoración**

Para la valoración del reclamo o de la queja, DINUU podrá analizar, entre otros elementos:

1. Historial del chat oficial.
2. Evidencias aportadas por las partes en cumplimiento del deber descrito en la subsección anterior.
3. Registros tecnológicos de la Plataforma asociados a la reserva (datos de confirmación, pago, ciclo de la reserva y demás información operativa razonablemente disponible).
4. Cualquier otro elemento que DINUU considere relevante para la valoración del reclamo o queja.

Con base en dicha información DINUU determinará si procede o no una devolución al Cliente, conforme a la sección 12. El Cliente reconoce que, cuando proceda, la devolución será **siempre parcial**, en la medida en que los costos asociados al procesamiento del pago retenidos por el proveedor de pagos al momento de la transacción original no son recuperables.

## **12. Política de devolución**

Cuando del análisis efectuado por DINUU se concluya razonablemente que procede una devolución al Cliente, esta será procesada mediante transferencia a la **cuenta bancaria registrada por el Cliente dentro de la Aplicación**. Es responsabilidad exclusiva del Cliente mantener actualizada, válida y vigente la información de dicha cuenta bancaria; DINUU no será responsable por demoras, rechazos o

imposibilidad de ejecución de la devolución derivados de información bancaria incorrecta, desactualizada o insuficiente suministrada por el Cliente.

Mientras el Cliente no cuente con una cuenta bancaria registrada y validada dentro de la Aplicación, la devolución no podrá ser procesada. DINUU mantendrá el monto correspondiente bajo su custodia operativa hasta que el Cliente suministre los datos requeridos.

### **Efecto sobre el Partner**

La aprobación de una devolución implica que la reserva objeto del reclamo **no genera contraprestación alguna a favor del Partner**. En consecuencia, el Partner no recibirá pago, parcial ni total, por dicha reserva, y los fondos retenidos en escrow asociados a la misma se destinarán íntegramente a la devolución al Cliente conforme a lo descrito a continuación. El Partner acepta expresamente esta regla como consecuencia natural del modelo de cumplimiento descrito en la sección 11.

### **Alcance de la devolución al Cliente**

**Toda devolución será, por su naturaleza, parcial.** El Cliente reconoce y acepta expresamente que no es posible obtener la devolución de la totalidad del valor pagado, por cuanto los costos asociados al procesamiento del pago son retenidos definitivamente por el proveedor de pagos al momento de la transacción original y, por su naturaleza, no son reversibles ni recuperables por DINUU.

El valor objeto de devolución corresponderá entonces al valor efectivamente recuperable, descontando los siguientes conceptos no recuperables:

1. Comisiones de procesamiento de pagos retenidas por el proveedor de servicios de pago al momento de la transacción original.
2. Impuestos, tasas o contribuciones que legalmente no sean reversibles.

DINUU informará al Cliente, dentro de la Aplicación, el valor final objeto de devolución y los descuentos aplicados. El Cliente reconoce que la diferencia entre el valor pagado y el valor devuelto no constituirá responsabilidad imputable a DINUU.

## **13. Uso de marcas y redes sociales**

Los Partners y Clientes podrán compartir libremente en sus redes sociales experiencias relacionadas con DINUU, siempre que dicha publicación sea lícita y no afecte la reputación de la Plataforma o de terceros.

Ninguna publicación generará derechos de propiedad intelectual, licencias, autorizaciones comerciales, representación, patrocinio o uso de marca a favor del usuario.

La marca registrada DINUU, sus logotipos, signos distintivos, contenidos y demás activos de propiedad intelectual continuarán siendo de propiedad exclusiva de SANEZ TECH GROUP S.A.S.

## **14. Limitación de la responsabilidad**

DINUU y SANEZ TECH GROUP S.A.S. actúan como intermediarios tecnológicos que facilitan la conexión y gestionan transaccionalmente las reservas confirmadas a través de la Plataforma.

En consecuencia, sin perjuicio de las obligaciones que correspondan a DINUU en su rol de gestor de las reservas y de los pagos, no serán responsables por:

1. La conducta personal de los participantes durante el desarrollo del plan.
2. Incumplimientos personales atribuibles al Partner o al Cliente que no estén cubiertos por el procedimiento de reclamos.
3. Conflictos personales surgidos durante o después del plan.
4. Expectativas subjetivas de los participantes.
5. Daños derivados de información falsa suministrada por los usuarios.
6. Hechos ocurridos fuera del control razonable de la Plataforma.

Lo anterior se aplicará en la máxima medida permitida por la legislación colombiana y no afectará aquellas responsabilidades que por disposición legal expresa no puedan ser limitadas o excluidas.

## **15. Integridad contractual y prevalencia**

### **Integridad del acuerdo contractual**

La presente Política Comercial y de Prestación del Servicio constituye, junto con los Términos y Condiciones, las demás políticas, avisos legales, autorizaciones y documentos publicados o puestos a disposición dentro de la plataforma DINUU, el acuerdo integral, único y vinculante que regula la relación jurídica existente entre el usuario y la sociedad comercial colombiana SANEZ TECH GROUP S.A.S., identificada con NIT No. 902.058.180-1.

En consecuencia, forman parte integral de este acuerdo contractual, entre otros documentos:

1. Los Términos y Condiciones de Uso.
2. La Política de Tratamiento de Datos Personales.
3. El Aviso de Privacidad.
4. La Política de Seguridad de la Información y Ciberseguridad.
5. La Política de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes.
6. La Política de Prevención de Fraude y Suplantación de Identidad.
7. Las Políticas de Comunidad y Normas de Conducta.
8. La presente Política Comercial y de Prestación del Servicio.
9. Las autorizaciones otorgadas por el usuario para el tratamiento de datos personales y datos biométricos.
10. Las condiciones particulares aplicables a determinados servicios, funcionalidades o herramientas ofrecidas por DINUU.
11. Cualquier otra política, reglamento, protocolo o documento legal que sea incorporado, publicado o comunicado por SANEZ TECH GROUP S.A.S. dentro de la Plataforma.

## **Aceptación**

Al registrarse, acceder o utilizar DINUU, el usuario declara expresamente que ha leído, comprendido y aceptado íntegramente la presente Política Comercial y de Prestación del Servicio, los Términos y Condiciones y todas las políticas complementarias que conforman el marco jurídico y contractual de la Plataforma, obligándose a cumplirlas en su totalidad durante todo el tiempo que utilice los servicios ofrecidos por DINUU.

### **16. Aceptación electrónica y valor probatorio**

De conformidad con la Ley 527 de 1999, el Código de Comercio Colombiano, las normas sobre comercio electrónico vigentes en la República de Colombia y demás disposiciones aplicables, el usuario reconoce y acepta que los mensajes de datos, registros electrónicos, evidencias digitales, mecanismos de autenticación y demás medios tecnológicos implementados por DINUU poseen plena validez jurídica, fuerza vinculante y eficacia probatoria.

Al continuar con el proceso de creación de su cuenta, validar su identidad mediante los mecanismos tecnológicos implementados por DINUU o utilizar cualquiera de las funcionalidades de la Plataforma, el usuario declara de manera expresa, libre, previa e informada que:

1. Ha leído y comprendido la presente Política Comercial y de Prestación del Servicio.
2. Acepta integralmente su contenido.
3. Reconoce la validez jurídica de los mecanismos electrónicos utilizados por DINUU.
4. Autoriza la conservación de evidencias digitales relacionadas con su aceptación.
5. Reconoce que dicha aceptación genera obligaciones contractuales plenamente exigibles frente a SANEZ TECH GROUP S.A.S.

La presente aceptación electrónica tendrá plena eficacia jurídica y valor probatorio conforme a la legislación colombiana vigente.

### **17. Vigencia y actualización**

La presente Política, en la versión identificada en el encabezado del documento, entra en vigencia a partir del 5 de junio de 2026 y permanecerá vigente mientras SANEZ TECH GROUP S.A.S. opere la plataforma DINUU, sin perjuicio de las modificaciones posteriores que se realicen conforme a lo establecido en los Términos y Condiciones.

Las modificaciones a la presente Política serán informadas a los usuarios exclusivamente a través de la Aplicación, mediante los mecanismos in-app dispuestos por DINUU. La versión vigente en cada momento será la que SANEZ TECH GROUP S.A.S. ponga a disposición dentro de la Aplicación.

La continuación en el uso de la Plataforma con posterioridad a la entrada en vigor de las modificaciones se entenderá como aceptación plena de las nuevas condiciones.