

# TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA PLATAFORMA

Calm Wellness · Bogotá, Colombia · Vigente desde marzo de 2026

Lea detenidamente este documento antes de acceder o utilizar los Servicios de Calm Wellness. Al registrarse y usar la plataforma, usted acepta quedar vinculado jurídicamente por estas condiciones. Si no está de acuerdo, por favor no use la plataforma.

## 1. RELACIÓN CONTRACTUAL

Los presentes Términos y Condiciones (en adelante "Condiciones") regulan el acceso y uso de la plataforma digital Calm Wellness, su página web y cualquier servicio asociado (en adelante "la Plataforma"), puesta a disposición por **Calm Wellness**, con domicilio en la ciudad de Bogotá, Colombia (en adelante "CALM WELLNESS" o "la Empresa").

CALM WELLNESS podrá modificar estas Condiciones en cualquier momento. Las modificaciones serán efectivas tras su publicación en la Plataforma. El uso continuado de los Servicios implica la aceptación de dichas modificaciones.

## 2. LOS SERVICIOS

Calm Wellness es una plataforma tecnológica de intermediación que conecta a usuarios con terapeutas certificados e independientes (en adelante "Terapeutas") para la prestación de servicios de masajes y bienestar a domicilio en la ciudad de Bogotá, Colombia.

**USTED RECONOCE QUE CALM WELLNESS NO PRESTA DIRECTAMENTE SERVICIOS DE MASAJES NI DE SALUD.** Los servicios son prestados por Terapeutas independientes que no son empleados de Calm Wellness.

### Licencia de uso

Calm Wellness le otorga una licencia limitada, no exclusiva, revocable y no transferible para acceder y usar la Plataforma exclusivamente para fines personales y no comerciales.

### Restricciones

El usuario no podrá:

- Reproducir, modificar o distribuir el contenido de la Plataforma sin autorización expresa.
- Realizar ingeniería inversa o intentar acceder al código fuente de la Plataforma.
- Usar la Plataforma para fines ilegales, fraudulentos o que afecten a terceros.
- Ceder o transferir su cuenta a otra persona.
- Extraer datos de la Plataforma mediante scripts automatizados o bots.

### 3. CUENTAS DE USUARIO

Para utilizar la Plataforma, el usuario debe registrarse y mantener una cuenta activa. Para ello debe tener mínimo **18 años de edad**. El registro requiere nombre completo, dirección, correo electrónico y número de teléfono móvil.

El usuario se compromete a mantener su información actualizada, exacta y completa. Es responsable de mantener la confidencialidad de sus credenciales de acceso y de toda la actividad que ocurra en su cuenta.

### 4. POLÍTICA DE CANCELACIÓN Y REEMBOLSOS

Una vez confirmada la reserva, aplica la siguiente política de cancelación:

| Momento de cancelación                            | Reembolso                        |
|---------------------------------------------------|----------------------------------|
| Dentro de los 10 minutos posteriores a la reserva | 100%                             |
| Más de 2 horas antes del inicio del servicio      | 100%                             |
| Menos de 2 horas antes del inicio del servicio    | 0% — Sin reembolso               |
| No presentarse (no show)                          | 0% — Sin reembolso               |
| Cancelación por parte del Terapeuta               | 100% en créditos o transferencia |

Los reembolsos aplicables se procesarán mediante el mismo método de pago utilizado en la reserva o en créditos dentro de la Plataforma, a elección del usuario. El tiempo de procesamiento puede tardar entre 3 y 10 días hábiles dependiendo de la entidad financiera.

#### Condiciones adicionales de cancelación

- Si el usuario no está disponible al momento de inicio del servicio, habrá una tolerancia de 10 minutos. Pasado este tiempo, el servicio comenzará y finalizará en el horario programado.
- El usuario debe garantizar un espacio adecuado para la camilla del Terapeuta, libre de obstáculos y distracciones.
- El usuario debe informar al Terapeuta de cualquier condición médica relevante antes del inicio del servicio.
- Si las condiciones del espacio o la información suministrada son incorrectas, el Terapeuta podrá abstenerse de prestar el servicio sin lugar a reembolso.

### 5. PAGOS Y CARGOS

El uso de la Plataforma implica el pago de cargos por los servicios de masaje contratados. Calm Wellness actúa como agente de cobro en nombre del Terapeuta. Los métodos de pago aceptados son: **tarjeta de crédito/débito, PSE y Nequi**, procesados a través de la pasarela de pago Wompi.

Todos los cargos son pagaderos anticipadamente. Los precios incluyen los impuestos aplicables. Calm Wellness se reserva el derecho de modificar las tarifas en cualquier momento, notificando previamente a los usuarios.

### **Códigos promocionales y referidos**

Calm Wellness podrá ofrecer códigos promocionales y un programa de referidos. Los créditos obtenidos solo pueden usarse para reservas dentro de la Plataforma, no son transferibles ni canjeables por dinero en efectivo. Calm Wellness se reserva el derecho de cancelar créditos obtenidos de forma fraudulenta.

## 6. OBLIGACIONES Y GARANTÍAS

### El Terapeuta garantiza:

- Puntualidad en la hora acordada de llegada.
- Contar con las certificaciones necesarias para prestar los servicios ofrecidos.
- Uso de elementos idóneos, limpios y en buen estado (camilla, toallas, aceites, etc.).
- Atención exclusiva al usuario durante la prestación del servicio.
- Buena presentación e higiene personal.

### El Usuario garantiza:

- No tener condición física o de salud que le impida recibir el masaje sin riesgo.
- Proporcionar información correcta y actualizada (dirección, acceso, condiciones del espacio).
- Garantizar puntualidad y disponibilidad a la hora de inicio del servicio.
- Respetar al Terapeuta y proporcionar un entorno adecuado para la prestación del servicio.
- Informar al Terapeuta de cualquier lesión, afección o enfermedad relevante antes del servicio.

## 7. SISTEMA DE CALIFICACIONES

Los usuarios podrán calificar y dejar reseñas sobre los servicios recibidos. Dichas reseñas podrán publicarse en el perfil del Terapeuta. Calm Wellness no garantiza la exactitud de las reseñas, las cuales representan la opinión exclusiva de quien las emite. Calm Wellness podrá moderar o eliminar contenido que considere inapropiado.

## 8. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES (HABEAS DATA)

En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, Calm Wellness informa que los datos personales recopilados serán tratados para: gestión de reservas, comunicaciones sobre el servicio, mejoras de la Plataforma y cumplimiento de obligaciones legales.

El usuario tiene derecho a conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos personales. Para ejercer estos derechos puede escribir a [grupocalm.co@gmail.com](mailto:grupocalm.co@gmail.com). La solicitud de eliminación de datos será procesada en un máximo de 10 días hábiles.

## 9. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Los Servicios se proporcionan "tal cual". Calm Wellness no garantiza la disponibilidad ininterrumpida de la Plataforma ni la idoneidad de los Terapeutas para necesidades médicas específicas.

Calm Wellness no será responsable por daños indirectos, lucro cesante o daños derivados del uso de los Servicios. La responsabilidad máxima de Calm Wellness frente al usuario no excederá el valor del servicio contratado.

## 10. LEY APLICABLE Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Estas Condiciones se rigen por las leyes de la República de Colombia. Cualquier controversia que no pueda resolverse directamente entre las partes será sometida a la jurisdicción de los jueces competentes de la ciudad de Bogotá, D.C.

11. CONTACTO

|                     |                        |
|---------------------|------------------------|
| Calm Wellness       | Bogotá, Colombia       |
| Correo electrónico: | grupocalm.co@gmail.com |
| Sitio web:          | www.calmwellness.me    |
| Vigencia:           | Marzo 2026             |

Al crear una cuenta y usar la Plataforma, el usuario declara haber leído, comprendido y aceptado la totalidad de estos Términos y Condiciones, así como la Política de Protección de Datos Personales de Calm Wellness.