

TÉRMINOS Y CONDICIONES

CARROYA

PROCESO GESTIÓN LEGAL

Revisado por: Diego Fernando Sanchez Partner Legal Sr	Aprobado por: María Fernanda Sánchez Álvarez General Counsel
Fecha de aprobación:	6/05/2025

	TÉRMINOS Y CONDICIONES		
	Proceso Gestión Legal	Subproceso Gestión a Requerimientos y Acciones Legales	
	Código: CRY-GLE01-OD-01	Versión: 05	Fecha: 6/05/2025

TABLA DE CONTENIDO

1. TÉRMINOS Y CONDICIONES	5
2. CAPACIDAD	5
3. CLASES DE MATERIAL	5
3.1. USO DEL MATERIAL GRATUITO	5
3.2. USO DEL MATERIAL PARA LA VENTA	6
4. USO AUTORIZADO DEL WEB SITE	6
5. USOS PROHIBIDOS DEL WEB SITE	7
6. AVISO DE PRIVACIDAD	7
7. INFORMACIÓN INCLUIDA EN EL WEB SITE POR LOS USUARIOS	7
8. USO DE LA INFORMACIÓN POR OTROS USUARIOS O VISITANTES	8
9. REGISTRO Y CONTRASEÑA (PASSWORD)	8
10. CONDICIONES DE PUBLICACIÓN EN EL WEB SITE	9
11. SELECCIÓN CANALES DE CONTACTO	9
12. CONDICIONES DEL SERVICIO	9
13. PUBLICACIONES CARBROKER	10
14. DERECHO DE RETRACTO	11
15. CONDICIONES DE REVERSIÓN DEL PAGO	11
16. APP CARROYA.COM	12
16.1. OBLIGACIONES DEL CLIENTE	12
17. MÉTODO DE PAGO	13
18. FINANCIACIÓN	14
19. FENÓMENOYA	14
20. CONDICIONES DE USO DE LA APP CARROYA PARA PAGO DE PARQUEADERO	16
20.1. USO DE LA APP CARROYA:	16
20.2. CONSULTA DE UTILIZACIÓN DEL SERVICIO	17
20.3. BLOQUEO DE SERVICIO POR COBROS PENDIENTES	17
20.4. CONSULTAS	17
20.5. RESPONSABILIDAD	17

	TÉRMINOS Y CONDICIONES		
	Proceso Gestión Legal	Subproceso Gestión a Requerimientos y Acciones Legales	
	Código: CRY-GLE01-OD-01	Versión: 05	Fecha: 6/05/2025

21. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA MODALIDAD DE PAGO RECARGA RECURRENTE – CARROYA

18

21.1. USO DEL SERVICIO

18

22. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA MODALIDAD DE PAGO RECARGA A TRAVÉS DE TARJETA DE CRÉDITO/DÉBITO – CARROYA

19

22.1. USO DEL SERVICIO

19

23. BOTÓN DE PAGOS EN LA APP

19

23.1. DESCRIPCIÓN GENERAL

19

23.2. USO DEL SERVICIO

20

23.3. RESPONSABILIDADES E INDEMNIDADES

20

23.4. BIENES O SERVICIOS ADQUIRIDOS

20

24. ADQUISICIÓN DEL SEGURO OBLIGATORIO DE ACCIDENTES DE TRANSITO – SOAT, SEGURO TERCERO Y AP WEB

21

25. PROCEDIMIENTO PQRS

21

25.1. CONTENIDO DE LAS PQR:

22

25.2. TIEMPOS DE RESPUESTA

22

25.3. CANALES DE ATENCIÓN

22

26. COOKIES DEL WEB SITE

22

27. LINKS A OTROS WEB SITES

23

28. PROHIBICIÓN DE REVENTA, CESIÓN O USO COMERCIAL NO AUTORIZADO

23

29. TERMINACIÓN

23

30. DISPOSICIONES GENERALES

23

31. RESPONSABILIDAD DE LA COMPAÑÍA

23

32. DECLARACIONES Y AUTORIZACIONES PARA EL PROCESO DE VINCULACIÓN COMO CLIENTE DE CARROYA

25

32.1. AUTORIZACIONES

25

32.2. DECLARACIONES

26

32.3. DECLARACIÓN VOLUNTARIA DE ORIGEN DE FONDOS

26

32.4. DECLARACIÓN VOLUNTARIA PARA LA PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO LA/FT, ANTIFRAUDE, ANTISOBORNO Y ANTICORRUPCIÓN

27

33. PROMOCIONES, CONCURSOS Y EVENTOS

27

	TÉRMINOS Y CONDICIONES		
	Proceso Gestión Legal	Subproceso Gestión a Requerimientos y Acciones Legales	
	Código: CRY-GLE01-OD-01	Versión: 05	Fecha: 6/05/2025

34. DATOS DE LA COMPAÑÍA	28
35. TIPO DE INFORMACIÓN	28
36. APLICABILIDAD	28
37. CONTROL DE CAMBIOS	28

	TÉRMINOS Y CONDICIONES		
	Proceso Gestión Legal	Subproceso Gestión a Requerimientos y Acciones Legales	
	Código: CRY-GLE01-OD-01	Versión: 05	Fecha: 6/05/2025

1. TÉRMINOS Y CONDICIONES

Esta página establece los "Términos y Condiciones" bajo los cuales usted puede usar www.carroya.com (el "Web Site") por favor lea esta página cuidadosamente. Si usted no acepta los términos y condiciones establecidos aquí, no use los canales dispuestos ni sus servicios.

Mediante el uso de este Web Site usted está indicando su aceptación a estos Términos y Condiciones. Carroya.com S.A.S (la "Compañía") puede modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento. Usted debe visitar esta página periódicamente para revisar los Términos y Condiciones debido a que los mismos son obligatorios para usted. Los términos "usted" o "usuario" tal como se usan aquí, se refieren a todas las personas naturales o jurídicas o entidades de cualquier naturaleza que accedan a este Web Site por cualquier razón.

2. CAPACIDAD

El uso de los servicios prestados por Carroya.com están reservados exclusivamente para personas con capacidad legal para contratar. No podrán utilizar los servicios las personas que no tengan tal condición, incluidos las personas menores de edad. Carroya.com, no asume ningún tipo de responsabilidad frente a las operaciones realizadas por personas sin las capacidades correspondientes para contratar o por la veracidad de los datos registrados.

3. CLASES DE MATERIAL

El contenido de este Web Site, incluyendo, pero sin limitarse a, los textos, gráficas, imágenes, logotipos, iconos, software y cualquier otro material (el "Material") puede ser de las siguientes clases o tipos:

1. Material para uso gratuito
2. Material para venta

3.1. USO DEL MATERIAL GRATUITO

La Compañía lo autoriza a usted a consultar, revisar y usar el material que se encuentra en el Web Site, únicamente para su uso personal y no comercial.

El contenido de este Web Site, incluyendo, pero sin limitarse a, los textos, gráficas, imágenes, logotipos, iconos, software y cualquier otro material (el "Material") están protegidos bajo las leyes de derechos de autor, leyes de propiedad industrial y otras leyes aplicables. Todo el Material es de propiedad de la Compañía o de sus proveedores o clientes. El uso no autorizado del material puede constituir una violación de las leyes colombianas o extranjeras sobre derechos de autor, leyes de propiedad industrial u otras leyes. Usted no podrá vender o modificar el Material en manera alguna, ni ejecutar o anunciar

	TÉRMINOS Y CONDICIONES		
	Proceso Gestión Legal	Subproceso Gestión a Requerimientos y Acciones Legales	
	Código: CRY-GLE01-OD-01	Versión: 05	Fecha: 6/05/2025

públicamente el Material ni distribuirlo para propósitos comerciales. Usted no podrá copiar o adaptar el código HTML que la Compañía crea para generar sus páginas ya que el mismo está protegido por los derechos de autor de la Compañía.

3.2. USO DEL MATERIAL PARA LA VENTA

La Compañía comercializa y ofrece Material para la venta, de propiedad de la Compañía o de sus proveedores o clientes, únicamente para el uso personal y no comercial de quienes adquieran el Material de conformidad con las condiciones que la Compañía establezca en cada caso.

Todo el Material para la venta está protegido bajo las leyes de derechos de autor, leyes de propiedad industrial y otras leyes aplicables. Usted no podrá vender o modificar el Material para la venta en manera alguna, ni ejecutarlo o anunciarlo públicamente como propio o para la venta, ni distribuirlo para propósitos comerciales. El uso indebido del material, o contrario a lo aquí estipulado, puede constituir una violación de las leyes colombianas o extranjeras sobre derechos de autor, leyes de propiedad industrial u otras leyes.

4. USO AUTORIZADO DEL WEB SITE

1. **Reglas Generales:** Los usuarios no pueden usar el Web Site con el fin de transmitir, distribuir, almacenar o destruir material (i) con violación de cualquier ley aplicable o regulación, (ii) de manera que se infrinjan las leyes sobre derechos de autor, propiedad industrial, secretos comerciales o cualquier otro derecho de propiedad intelectual de terceros o de manera que se viole la privacidad, publicidad u otros derechos personales de terceros, o (iii) en forma que sea difamatoria, obscena, amenazante o abusiva.
2. **Reglas de Seguridad del Web Site:** A los usuarios les está prohibido violar o intentar violar la seguridad del Web Site. Específicamente los usuarios no podrán (i) acceder a información que no esté dirigida o autorizada a dicho usuario o acceder a servidores o cuentas a los cuales el usuario no está autorizado a acceder, (ii) intentar probar la vulnerabilidad de un sistema o red sin la debida autorización o violar las medidas de seguridad o autenticación, (iii) intentar interferir con los servicios prestados a un usuario, servidor o red, incluyendo pero sin limitarse a, él envió de virus a través del Web Site, (iv) enviar correo electrónico no solicitado, incluyendo promociones y/o publicidad de productos o servicios. La violación de cualquier sistema o red de seguridad puede resultar en responsabilidades civiles y penales. La Compañía podrá investigar la ocurrencia de hechos que puedan constituir violaciones a lo anterior y cooperará con cualquier autoridad competente en la persecución de los usuarios que estén envueltos en tales violaciones.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES		
	Proceso Gestión Legal	Subproceso Gestión a Requerimientos y Acciones Legales	
	Código: CRY-GLE01-OD-01	Versión: 05	Fecha: 6/05/2025

5. USOS PROHIBIDOS DEL WEB SITE

El Web Site puede ser usado únicamente para propósitos permitidos o no prohibidos por la ley, por individuos o personas que desean realizar negocios jurídicos o transacciones (compra, venta, arrendamiento, permuta, etc.) en relación con vehículos, obtener información sobre vehículos o sobre el mercado automotriz en general o adquirir, ofrecer o contratar bienes o servicios relacionados con vehículos. La Compañía prohíbe el uso del Web Site en cualquiera de las siguientes formas:

1. Incluir en el Web Site cualquier información incompleta, falsa, engañosa o inexacta.
2. Incluir en el Web Site cualquier derecho de franquicia, esquema de pirámide, membresía a un club o grupo, representación de ventas, agencia comercial o cualquier oportunidad de negocios, que requiera un pago anticipado o pagos periódicos o exija el reclutamiento de otros miembros, sub-distribuidores o sub-agentes.
3. Borrar o revisar cualquier material incluido en el Web Site por cualquiera otra persona o entidad, sin la debida autorización.
4. Usar cualquier elemento, diseño, software o rutina para interferir o intentar interferir el funcionamiento adecuado de este Web Site o cualquier actividad que sea llevada a cabo en el Web
5. Intentar descifrar, descompilar o desensamblar cualquier software comprendido en el Web Site o que de cualquier manera haga parte del Web Site.

Si usted tiene un password o contraseña que le permita el acceso a un área no pública de este Web Site, no podrá revelar o compartir ese password o contraseña con terceras personas o usar el password o contraseña para propósitos no autorizados.

6. AVISO DE PRIVACIDAD

En el enlace <https://www.carroya.com/noticias/aviso-de-privacidad> se encuentra la Política de Tratamiento de Datos Personales de Carroya.com que se acepta previa y expresamente por los usuarios del Portal, al momento del Registro, para los fines que allí se informan de manera previa, expresa e informada.

7. INFORMACIÓN INCLUIDA EN EL WEB SITE POR LOS USUARIOS

Como usuario usted es responsable por sus propias comunicaciones e información y por las consecuencias de incluir o colocar dicha información o comunicaciones en el Web Site. Usted no podrá: (i) incluir o colocar en el Web Site material que esté protegido por las leyes sobre derechos de autor, a menos que usted sea el propietario de tales derechos o haya obtenido permiso del propietario de tales derechos para incluir tal material en el Web Site, (ii) incluir o colocar en el Web Site material que revele secretos industriales o comerciales a menos que usted sea el propietario de los mismos o haya obtenido autorización del propietario, (iii) incluir en el Web Site material que de cualquier forma pueda implicar una violación de derechos de propiedad intelectual o industrial o cualquier otro derecho, (iv) incluir

	TÉRMINOS Y CONDICIONES		
	Proceso Gestión Legal	Subproceso Gestión a Requerimientos y Acciones Legales	
	Código: CRY-GLE01-OD-01	Versión: 05	Fecha: 6/05/2025

material que sea obsceno, difamatorio, abusivo, amenazante u ofensivo para cualquier otro usuario o cualquier otra persona o entidad, (v) incluir en el Web Site imágenes o declaraciones pornográficas o que incluyan sexo explícito, (vi) incluir o colocar en el Web Site publicidad o anuncios publicitarios sin la debida autorización de la Compañía, cadenas de cartas, virus, caballos de troya, bombas de tiempo o cualquier programa de computador o herramienta, con la intención de dañar, interferir, interceptar o apropiarse de cualquier sistema, datos o información.

La Compañía no otorga garantía alguna, expresa o implícita, a cerca de la veracidad, exactitud o confiabilidad de la información incluida en el Web Site por los usuarios ni apoya o respalda las opiniones expresadas por los usuarios. Usted reconoce y declara que la confianza por usted depositada en cualquier material incluido en el Web Site por los usuarios se hará bajo su propio riesgo.

La Compañía actúa como un medio pasivo para la distribución y publicación en Internet de información presentada por los usuarios y no tiene obligación de revisar anticipadamente tal información ni es responsable de revisar o monitorear la información incluida en Web Site por los usuarios. Si la Compañía es notificada por un usuario acerca de la existencia de información que no cumpla con estos Términos y Condiciones, la Compañía puede investigar tal información y determinar de buena fe y a su exclusiva discreción si remueve o elimina tal información o solicita que sea removida o eliminada del Web Site. La Compañía se reserva el derecho de expulsar usuarios o de prohibir su acceso futuro al Web Site por violación de estos Términos y Condiciones o de la ley aplicable. Igualmente, la Compañía se reserva el derecho de eliminar del Web Site información presentada o incluida por un usuario, cuando lo considere apropiado o necesario a su exclusiva discreción, si estima o cree que tal información puede generar responsabilidad para la Compañía o puede causar la pérdida de los servicios de sus proveedores de Internet (ISPs) o de otros proveedores.

Al suministrar un numero celular en cualquier formulario del sitio, contactar al personal de servicio al cliente vía WhatsApp, teléfono o por correo electrónico, al utilizar alguno de nuestros servicios presenciales y/o diligenciar registros en medio físico, el usuario acepta recibir mensajes de difusión a través de WhatsApp, ya sean textos, imágenes o vídeos relacionados con los servicios y productos que ofrece el portal Carroya.com.

8. USO DE LA INFORMACIÓN POR OTROS USUARIOS O VISITANTES

Carroya.com le permite obtener información de contacto de los usuarios que publican uno o varios avisos, usted puede utilizar dicha información únicamente con fines comerciales y no para enviar correo basura, 'spam', u obtener información personal de una persona sin su consentimiento.

9. REGISTRO Y CONTRASEÑA (PASSWORD)

Usted es responsable por mantener la confidencialidad de su password o contraseña. Usted será responsable por todos los usos de su registro en Web Site, sean o no autorizados por usted. Usted acuerda notificar inmediatamente a la Compañía cualquier uso no autorizado de su registro y password o contraseña.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES		
	Proceso Gestión Legal	Subproceso Gestión a Requerimientos y Acciones Legales	
	Código: CRY-GLE01-OD-01	Versión: 05	Fecha: 6/05/2025

10. CONDICIONES DE PUBLICACIÓN EN EL WEB SITE

Para publicar un aviso en Carroya.com Usted debe aceptar las condiciones de publicación especificadas en cada paquete. Los paquetes, precios y condiciones podrán ser modificados y eliminados por Carroya.com en cualquier tiempo. Dichas modificaciones serán informadas en su momento.

La publicación de avisos en Carroya.com puede ser realizada por el mismo usuario, por empleados del Web Site o por agentes afiliados a la Compañía en cuyo caso se hará por cuenta y orden del usuario y siguiendo sus instrucciones expresas en cuanto a información, paquete, forma de pago, etc. En todos los avisos, el usuario deberá suministrar toda información relativa el bien ofrecido de manera exacta, precisa y verdadera y asume el compromiso de actualizarla conforme resulte necesario. Carroya.com NO se responsabiliza por la certeza de la información provista por sus usuarios, tanto la relativa a sus datos personales como al bien ofrecido. Los usuarios garantizan y responden, en cualquier caso, de la veracidad, exactitud, vigencia y autenticidad de todos los datos ingresados.

Carroya.com se reserva el derecho (a su exclusivo criterio) de no publicar aquellos avisos que no cumplan con los parámetros establecidos por el Web Site en cuanto a calidad del contenido del texto, fotografías o videos del aviso. También podrá suspender cualquier publicación que estime conveniente, sin previo aviso o notificación.

11. SELECCIÓN CANALES DE CONTACTO

Conforme a lo dispuesto en la Ley 2300 de 2023, por medio de la cual se establecen medidas que protegen el derecho a la intimidad de los consumidores, y con el fin de dar cumplimiento a sus disposiciones, es importante que elijas los canales por los cuales deseas ser contactado con fines de cobranza, comerciales y publicitarios, te invitamos a que selecciones los canales autorizados en el siguiente link: <https://www.carroya.com/seleccion-de-canales>

En caso de no efectuar la elección de canales entendemos autoriza y solicita expresamente a Carroya para efectuar el contacto a través de los datos que nos suministró al momento de su registro en nuestras plataformas.

Para cancelar el recibimiento de mensajes publicitarios envíanos un correo con tus datos personales y de contacto a tratamientodedatos@carroya.com

12. CONDICIONES DEL SERVICIO

El servicio contratado por el usuario incluye lo siguiente:

- El usuario puede publicar sus propias fotografías utilizando el manual que encontrará en el siguiente link: <https://www.carroya.com/noticias/carroya-ayudas/como-tomar-correctamente-las-fotos-para-mi-anuncio-en-carroyacom>. El número de fotos serán de acuerdo al paquete adquirido.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES		
	Proceso Gestión Legal	Subproceso Gestión a Requerimientos y Acciones Legales	
	Código: CRY-GLE01-OD-01	Versión: 05	Fecha: 6/05/2025

- Tiempo de publicación. Los anuncios publicados en el portal tienen un tiempo límite de exposición online. Sin embargo, algunos paquetes de publicación pagos cuentan con el beneficio de publicación ilimitada. Para estos casos si el aviso llegase a despublicarse, por ejemplo, por procesos internos anuales de depuración y usted desea renovarlo, debe comunicarse con el canal de atención al cliente en un lapso no mayor a 5 días después de despublicado. Carroya.com no asume obligación de notificar al usuario las fechas de depuración de anuncios, sin perjuicio de ello, en caso de que lo notifiere no se entenderá que ello genera obligación de seguir haciéndolo. Es deber del usuario verificar la continuidad de su aviso en el Web Site, aun así, haya efectuado la renovación.
- Cantidad de vehículos por aviso: El servicio es válido única y exclusivamente para la venta de un (1) sólo vehículo por aviso. Carroya.com se reserva el derecho de eliminar o no publicar avisos que pretendan vender más de un vehículo en un mismo aviso.
- El Web Site y la APP son un portal de contacto, bajo los lineamientos que ello implica, salvo que se informe lo contrario en los respectivos términos y condiciones del servicio respectivo. En este sentido, el Web Site y la APP, son un espacio electrónico para el ofrecimiento de bienes y servicios por parte de terceras personas ajenas a Carroya.com, con el fin que los usuarios/Clientes a la misma puedan contactar a los anunciantes para la concreción de negocios jurídicos sin estar vinculado en ninguno de los extremos de la relación jurídica que entre estos surja, de acuerdo con la Ley 1480 de 2011 y su normatividad complementaria o aquella que la modifique, el servicio prestado por Carroya.com se trata de un portal de contacto.
- Para los servicios que empiezan a ejecutarse una vez usted realiza el pago, no se entiende pactado el derecho de retracto.

13. PUBLICACIONES CARBROKER

El usuario podrá adquirir un paquete de publicación pago de acuerdo con las tarifas vigentes en nuestro portal, mediante el cual se publicará su vehículo en nuestra plataforma con los siguientes beneficios:

- Publicación del vehículo con toma de fotografías profesionales, en caso de que el anunciante adquiera este servicio.
- Servicio de intermediación o CarBroker: Con el fin de poner en contacto al anunciante con posibles compradores, para lo cual entre el usuario o anunciante y Carroya, se suscribirá el respectivo contrato de intermediación comercial.
- Vehículo certificado por Carroya: Carroya garantiza que al momento de la publicación del vehículo, el mismo es apto para ser objeto de traspaso, ya que, previa autorización del anunciante, Carroya a través de sus aliados comerciales, expedirá el certificado Certimas mediante el cual se detalla el estado del vehículo objeto de la publicación, el cual, al momento de la misma, se encuentra al día respecto a SOAT, revisión técnico-mecánica, no tiene multas pendientes y no tiene ningún tipo de gravamen que impida la compra y venta del vehículo. Carroya no garantiza ni tiene responsabilidad alguna, si la información consignada en el Certimas varía después de la expedición de este, durante el tiempo de la publicación y al momento de materializarse la venta del vehículo.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES		
	Proceso Gestión Legal	Subproceso Gestión a Requerimientos y Acciones Legales	
	Código: CRY-GLE01-OD-01	Versión: 05	Fecha: 6/05/2025

Carroya se reserva la facultad de publicar o no un vehículo, en el evento en que la información reportada en el Certimas impida la venta o comercialización del mismo y el vehículo no reúna las condiciones para ser certificado por Carroya, para lo cual efectuará al usuario o anunciante la devolución del 70 % del valor de la publicación, No obstante lo anterior, en caso que Carroya identifique un reporte derivado de las consultas establecidas en el numeral 3, numeral 31.2 “Declaraciones” del presente documento, efectuará la devolución del 100% del valor de la publicación.

14. DERECHO DE RETRACTO

En virtud de lo establecido en la normatividad vigente, para compras en medios no presenciales podrás ejercer el derecho de retracto, para lo cual deberás tener en cuenta lo siguiente:

- La reclamación debe ser realizada dentro de los 5 días hábiles siguientes al recibo del producto y/o servicio.
- El producto debe estar nuevo, sin abrir, debe estar sin uso con todos sus empaques originales, piezas, accesorios, manuales completos y etiquetas adheridas al mismo.
- En el caso de productos que requieran armado, ya sea por parte del cliente o por parte de un técnico indicado por la marca, el derecho de retracto, solo se podrá hacer efectivo si el producto no ha sido desembalado y se mantiene en su embalaje original.
- Para ejercer este derecho debe remitir un correo electrónico a contactenos@carroya.com indicando el número de la orden de compra y el número de cédula del comprador.
- Carroya realizará la devolución del dinero dentro del término que estipule la ley y siempre que se cumplan los requisitos legales para que se configure este derecho.

15. CONDICIONES DE REVERSIÓN DEL PAGO

Para el caso de los productos y servicios adquiridos por medio de la utilización de tarjeta de crédito, débito o cualquier otro medio de pago electrónico, el usuario podrá solicitar la reversión de los pagos si se presenta alguno de los siguientes eventos: Por ser objeto de fraude que corresponda a una operación no solicitada o el producto adquirido no sea recibido, o el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso.

Para el efecto, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en la que el usuario advirtió la existencia de la causal, el usuario debe solicitar

- la reversión a su entidad bancaria y (ii) notificar a Carroya sobre la existencia de la causal explicando las razones que fundamentan la solicitud, identificando la causal específica, identificando la cuenta, tarjeta o instrumento de pago al que fue cargada la operación en el formato dispuesto para ello en la página www.carroya.com. Carroya informará a la entidad bancaria acerca de la solicitud de reversión solicitada por el usuario. Los participantes del proceso de pago dispondrán de quince (15) días hábiles para hacerla efectiva.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES		
	Proceso Gestión Legal	Subproceso Gestión a Requerimientos y Acciones Legales	
	Código: CRY-GLE01-OD-01	Versión: 05	Fecha: 6/05/2025

16. APP CARROYA.COM

APP CARROYA.COM. (En adelante la App). Es un canal mediante el cual usted podrá acceder a los distintos servicios que Carroya tenga habilitados. En cualquier momento, Carroya podrá limitar, adicionar o suprimir cualquiera de los servicios, lo cual será informado por cualquiera de los canales de Carroya.

Acceso. Para poder acceder a la App, usted deberá disponer de conexión a internet y de un dispositivo que opere con la tecnología apta y los medios físicos que le permitan recibir o transmitir la información necesaria para la utilización de la App.

Conoce y acepta que el uso de la App puede verse afectado a consecuencia de una imposibilidad, demora o deficiente transmisión de los datos u operaciones solicitadas en su sistema de telefonía celular, a causa de fallas en el equipo del cliente, u otras, así como por problemas técnicos o por suspensión de dichos servicios, las cuales no son atribuibles a Carroya.

Servicios. La App podrá permitir la prestación servicios, cuyos términos y condiciones se sujetarán a lo establecido en el presente documento o a lo que Carroya disponga para cada uno de los servicios de manera particular.

Límites a las operaciones. Carroya podrá rechazar operaciones que se realicen a través de la App, bloquear temporal o definitivamente la App y los servicios que se realizan a través de ésta en los siguientes eventos:

- Cuando se presente o se adviertan irregularidades en el uso de cualquiera de los servicios por parte del cliente.
- Como medida de seguridad para proteger sus propios intereses o los del cliente.,
- En caso de incumplimiento del cliente de las condiciones de estos términos y condiciones.
- Cuando Carroya considere que el servicio está siendo utilizado para actividades ilícitas, delictivas, ilegales.

16.1. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

- Hacer un debido uso de la App.
- Seguir las recomendaciones formuladas por Carroya en cuanto a la forma de operar y seguridades de la App.
- Adquirir y mantener todo el equipo y medios de comunicación necesarios para utilizar la App.
- No ceder ni hacerse sustituir por terceros en el ejercicio de los derechos y obligaciones que asume.
- Abstenerse de llevar a cabo conductas tendientes a obtener algún beneficio comercial de la App, tales como licenciar, vender, revender, re licenciar, asignar, distribuir, entre otras.
- No realizar cambios, alteraciones del software que soporta la App.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES		
	Proceso Gestión Legal	Subproceso Gestión a Requerimientos y Acciones Legales	
	Código: CRY-GLE01-OD-01	Versión: 05	Fecha: 6/05/2025

- No ejecutar actos tendientes a descomponer técnicamente la App, independientemente de la finalidad perseguida.
- Entregar correctamente los datos a Carroya para hacer uso de la App.
- Mantener permanentemente actualizada la App.

Propiedad intelectual. Acepta que el software y/o los distintos códigos usados en la App son de propiedad de Carroya y/o de sus proveedores, conforme la normatividad vigente sobre propiedad intelectual. Cualquier reproducción, alteración, modificación o explotación patrimonial está expresamente prohibida por la ley y puede conllevar sanciones civiles, comerciales y penales.

Localización. Está en cabeza del cliente la facultad de activar o desactivar el servicio de localización. En aquellos eventos en los cuales usted permita la localización, autoriza el uso de su información respecto de su localización para que pueda ser usada en la prestación de los servicios de Carroya.

17. MÉTODO DE PAGO

El pago de las órdenes solicitadas a través de la APP o el Portal de Carroya.com se realizará a través del método de pago registrado y seleccionado por el consumidor.

En el evento en el que Carroya.com verifique que el método de pago seleccionado por el consumidor no tiene fondos suficientes, está vencido o no es válido para realizar el pago de la orden, el consumidor acepta y autoriza que se realice el cobro del valor total de la orden a cualquier otro método de pago disponible que haya registrado, o en caso de que no cuente con

otro método de pago registrado acepta que el cobro se lleve a cabo una vez el método de pago registrado tenga fondos suficientes para cubrir la orden.

El consumidor acepta acatar todas las reglas que el emisor requiere para las transacciones de su tarjeta débito o crédito.

El consumidor acepta que Carroya.com no asumirá ninguna obligación o responsabilidad por pérdidas de cualquier tipo en las que pueda incurrir como resultado de retrasos en la fecha en la que se debita su cuenta, o falta de información de pago exacta y/o válida.

El consumidor acepta que, si el uso del método de pago almacenado infringe estos términos y condiciones, nos reservamos el derecho de:

- Limitar el tipo de método de pago almacenado que puede utilizar;
- Rechazar una transacción de método de pago almacenado; o
- Eliminar su método de pago almacenado

El consumidor acepta que Carroya.com se reserva el derecho de modificar estos términos y condiciones en cualquier momento y será informado por los medios que Carroya.com considere.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES		
	Proceso Gestión Legal	Subproceso Gestión a Requerimientos y Acciones Legales	
	Código: CRY-GLE01-OD-01	Versión: 05	Fecha: 6/05/2025

18. FINANCIACIÓN

Los usuarios podrán acceder a las líneas de financiación que ofrecen las entidades bancarias a través de la APP o el portal de Carroya.com. Para agilizar el proceso de confirmación de preaprobación o negación de la solicitud de crédito digital, Carroya puede implementar una conexión de transferencia directa de datos del usuario desde la APP o portal de Carroya.com al portal electrónico de la entidad bancaria correspondiente.

Los usuarios que cuenten con la confirmación del preaprobado del crédito serán redireccionados al portal electrónico de la entidad bancaria respectiva para continuar con el proceso de legalización del crédito.

El cálculo del monto máximo a financiar y de cuotas, en las calculadoras de crédito comercial y/o leasing, se basan en estándares de la industria, y solo se pueden utilizar como referencia. Tampoco incluyen costos adicionales o seguros asociados. Las entidades bancarias se reservan el derecho de aplicar sus políticas al momento de ofrecer posibilidades de financiamiento a los usuarios que hayan solicitado el servicio de asesoría personalizada.

Cada entidad bancaria se reserva el derecho de aprobar o negar una solicitud de crédito de acuerdo con las políticas internas de crédito vigentes.

19. FENÓMENOYA

El Fenómeno YA tiene como objetivo crear un valor diferencial para los usuarios respecto de vehículos que por algunas de sus características pueden tener mayor atractivo en el mercado. Para este caso, la oferta de dichos vehículos se ha dividido en dos grupos:

Vehículos de mayor atractivo de vendedores ocasionales (particulares): Los vehículos que podrán aplicar y ser elegibles para ser parte del “FenómenoYA” deberán cumplir, al menos, con alguna de las siguientes condiciones:

- Qué el precio de venta al público sea inferior en un 5% (o más) con respecto al precio sugerido en la edición vigente (al momento de la revisión) de Revista MOTOR. Aplica para vehículos usados, modelos 2012 hacia adelante, tipo de vehículo automóviles, camionetas, camperos, utilitarios. No aplica para motocicletas.
- Qué de acuerdo con el certificado de tradición y libertad del vehículo, (del cual es responsable el vendedor y debe solicitar el comprador) solo haya tenido un único dueño (sea persona natural o jurídica). Aplica solo para vehículos usados modelo 2016, 2017, 2018 y 2019, tipo automóviles, camionetas, camperos, utilitarios. No aplica para motocicletas.
- Qué el kilometraje recorrido sea igual o inferior a 15.000 km y el vehículo sea modelo 2016, 2017, 2018, 2019 (se deben cumplir las dos condiciones). Tipo automóviles, camionetas, camperos, utilitarios. No aplica para motocicletas.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES		
	Proceso Gestión Legal	Subproceso Gestión a Requerimientos y Acciones Legales	
	Código: CRY-GLE01-OD-01	Versión: 05	Fecha: 6/05/2025

- d. Qué sea un vehículo de bajo consumo, de acuerdo con el cilindraje, este debe ser igual o menor a 1.200 CC. Además, el modelo del vehículo debe ser 2016, 2017, 2018, o 2019 y el tipo de combustible gasolina. Aplica para vehículos usados tipo automóviles, camionetas, camperos, utilitarios. No aplica para motocicletas.

Proceso de revisión:

- La revisión se realizará respecto a la edición vigente de revista Motor. Podrán aplicar únicamente los vehículos cuyo año-modelo esté reseñado en Revista Motor. El precio debe contemplar una reducción de mínimo el 5%.
- Para la verificación de propietarios, es obligatorio que el potencial comprador del vehículo exija el Certificado de Tradición y Libertad al vendedor; para corroborar que este vehículo solo haya tenido un único dueño. Este certificado no deberá tener una fecha de expedición mayor a 30 días calendario.
- Para la validación del kilometraje, el vendedor deberá adjuntar en el proceso de publicación del aviso una fotografía del Odómetro, tomada el mismo día de la publicación. La foto deberá permitir verificar la fecha de esta.

NOTA: La compañía – Carroya.com no se responsabilizará de la información publicada por los vendedores y así lo entiende y acepta el usuario y potencial comprador de un vehículo, quien debe antes de adquirirlo verificar que la información entregada por el vendedor sea correcta.

La compañía se reserva el derecho de acuerdo con su entendimiento del mercado, de elegir los vehículos que harán parte del “FenómenoYA”, por lo anterior, así un vehículo este dentro de las categorías indicadas la compañía podrá optar por no hacerlo parte del “FenómenoYA”. Así mismo, La compañía – Carroya.com podrá terminar en cualquier momento esta actividad denominada “FenómenoYA” o empezar el cobro de esta.

Vehículos con valor agregado de concesionarios. Los vehículos de concesionarios que se podrán elegir parte de Fenómeno YA serán aquellos:

- En los cuales el concesionario ofrezca beneficios adicionales, sin costo para el comprador, tales como obsequios (p.e. kit de carreteras, tapetes, SOAT), mantenimientos y taller (p.e. cambio de aceite, revisiones, revisiones técnico mecánica, etc), garantías extendidas, entre otros, los cuales serán puestos a consideración del equipo Carroya.com para su aprobación y difusión al público. Aplica para vehículos usados y 0 Km. Aplica únicamente para tipo de vehículo automóvil, camioneta, campero, Pickups, transporte de carga y transporte de pasajeros. No aplica para motocicletas.

Los vehículos de concesionarios harán parte del “FenómenoYA”, durante el tiempo que dichos concesionarios lo consideren, siempre y cuando se mantengan las características diferenciadoras anteriormente mencionadas.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES		
	Proceso Gestión Legal	Subproceso Gestión a Requerimientos y Acciones Legales	
	Código: CRY-GLE01-OD-01	Versión: 05	Fecha: 6/05/2025

NOTA: La compañía – Carroya.com no se responsabilizará de la información publicada por los vendedores y así lo entiende y acepta el usuario y potencial comprador de un vehículo, quien debe antes de adquirirlo verificar que la información entregada por el vendedor sea correcta.

La compañía se reserva el derecho de acuerdo con su entendimiento del mercado, de elegir los vehículos que harán parte del “FenómenoYA”, por lo anterior, así un vehículo este dentro de las categorías indicadas la compañía podrá optar por no hacerlo parte del “FenómenoYA”. Así mismo, La compañía - Carroya podrá terminar en cualquier momento esta actividad denominada “FenómenoYA” o empezar el cobro de esta.

20. CONDICIONES DE USO DE LA APP CARROYA PARA PAGO DE PARQUEADERO

El presente capítulo contiene los términos y condiciones generales aplicables al uso de la App para realizar el pago de parqueaderos. El servicio de pago y facturación es prestado por nuestro aliado estratégico PEAJES ELECTRÓNICOS S.A.S- FACILPASS S.A.S. (“Facilpass”), cuyos términos y condiciones pueden ser consultados en www.facilpass.co . La App podrá ser utilizada solamente como medio para acceder al servicio de pago de parqueaderos ofrecido por Facilpass y otros servicios conexos ofrecidos por Carroya en los parqueaderos aliados de Facilpass.

20.1. USO DE LA APP CARROYA:

Para acceder al servicio de pago de parqueadero prestado por Facilpass, se debe tener en cuenta:

Cuando el usuario ingresa a la opción de pago de parqueaderos, visualizará una pantalla inicial con la siguiente información:

1. Listado de los parqueaderos habilitados
2. Como funciona
3. Mis pagos
4. Métodos de pago
5. Ayuda

El usuario podrá adicionar los métodos de pago que se encuentren habilitados en la App, siendo el primer usuario que asocie un medio de pago válido al vehículo, el responsable sobre los pagos del servicio de parqueadero del mismo.

En caso de incluir tarjetas de crédito como medio de pago, se realizará un pre-cobro a la tarjeta para confirmar el medio de pago, valor que será reembolsado a la respectiva tarjeta de crédito una vez efectuada la mencionada confirmación.

El usuario tiene la opción del botón de Facilpass como medio de pago, para lo cual el cliente puede asociar su cuenta activa o abrir una nueva cuenta. Si el usuario no tiene cuenta de Facilpass, podrá abrir una cuenta para utilizar este medio de pago con la opción de que sea el medio de pago principal.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES		
	Proceso Gestión Legal	Subproceso Gestión a Requerimientos y Acciones Legales	
	Código: CRY-GLE01-OD-01	Versión: 05	Fecha: 6/05/2025

Una vez el usuario tiene un método de pago activo, recibirá una notificación push en la que se le informa que puede realizar el pago del servicio de parqueaderos a través de la App.

Asimismo, tan pronto el cliente consuma el servicio y efectúe el pago, recibirá confirmación del pago o del pago pendiente (en caso de que no funcione el método de pago asociado) y la factura electrónica correspondiente, la cual es emitida por parte de Facilpass como prestador del servicio.

El servicio de pago electrónico de parqueadero será cobrado por parte de Facilpass cada vez que se haga uso del mismo por parte del cliente, valor que podrá visualizar al momento de efectuar los correspondientes pagos.

En el evento en que el cliente transfiera la propiedad de su vehículo, deberá proceder a la eliminación del mismo de su cuenta en Carroya.

20.2. CONSULTA DE UTILIZACIÓN DEL SERVICIO

En el buzón de notificaciones el cliente podrá consultar lo siguiente:

- Acceso a parqueaderos
- Cobros realizados
- Cobros pendientes

20.3. BLOQUEO DE SERVICIO POR COBROS PENDIENTES

Si el cliente ingresa a un parqueadero y tiene un saldo pendiente por pagar, se le notificará que no puede realizar uso del servicio, hasta tanto realice el pago pendiente.

El bloqueo se realizará sobre el servicio de parqueaderos, mas no sobre el medio de pago.

20.4. CONSULTAS

El cliente podrá consultar todos los pagos realizados del servicio de pago de parqueaderos prestado por Facilpass a través de la App. El cliente también podrá consultar los pagos pendientes, de acuerdo a los métodos de pago que puedan utilizarse en la App.

20.5. RESPONSABILIDAD

Carroya no se hace responsable por los daños, perjuicios o pérdidas que puedan ocurrir por dificultades o fallas técnicas en el sistema del usuario que puedan afectar el servicio ofrecido por Carroya y Facilpass.

Carroya no se hace responsable de cualquier tipo de virus que pueda infectar los equipos de los usuarios al momento de hacer uso de la App.

Carroya no es responsable del acceso, disponibilidad, cuidado del vehículo, tarifas o del servicio de estacionamiento en general que prestan los parqueaderos aliados de Carroya.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES		
	Proceso Gestión Legal	Subproceso Gestión a Requerimientos y Acciones Legales	
	Código: CRY-GLE01-OD-01	Versión: 05	Fecha: 6/05/2025

21. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA MODALIDAD DE PAGO RECARGA RECURRENTE – CARROYA

El presente capítulo contiene los términos y condiciones generales aplicables al uso del servicio de carga recurrente de la cuenta de nuestro aliado Facilpass a través de nuestra App.

21.1. USO DEL SERVICIO

Para el uso del servicio se debe tener en cuenta:

- La modalidad de pago de recarga automática de la cuenta Facilpass es ofrecida exclusivamente desde la app de Carroya, para hacer uso de dicha modalidad, el usuario debe haber vinculado previamente su cuenta de Facilpass en la app de Carroya.
- El usuario podrá definir el valor de la recarga la cual no debe ser inferior al mínimo sugerido por Facilpass y no deberá superar los \$100.000.000 COP, el monto mínimo a partir del cual se accionará el débito a la tarjeta asociada, será configurable por el cliente.
- El usuario podrá seleccionar una tarjeta previamente registrada en sus métodos de pago de la app o asociar una nueva para que, por medio de esta, se debite y recargue automáticamente el saldo de su cuenta de Facilpass.
- Los recursos provistos por el usuario quedarán disponibles para la prestación del servicio una vez se haya confirmado su disponibilidad.
- En cada oportunidad en que un vehículo registrado haga uso del servicio de pago electrónico, el valor correspondiente será descontado automáticamente de la provisión de los recursos disponibles, en los términos descritos en los numerales precedentes.
- Los recursos dispuestos por el usuario para el servicio de pago electrónico no generan rendimiento alguno y quedarán afectados desde su inicio para atender los pagos realizados en desarrollo de la prestación del servicio y los conceptos que eventualmente se deriven del mismo.
- Un usuario con recarga automática podrá visualizar la información del medio de pago en la plataforma de FacilPass. El usuario tendrá la posibilidad de editar parámetros como son el saldo y el método de pago desde la app de Carroya. Para eliminar la configuración de su recarga automática, el usuario debe confirmar su eliminación, a través de la app Carroya, y el sistema se actualizará para que el medio de pago se desvincule de la cuenta.
- El usuario será notificado por medio de mensajes de la app de Carroya cuando una recarga automática sea efectiva, así como cuando no lo sea.
- En la sección de mis pagos de la app de Carroya el usuario podrá ver el histórico de recargas a su cuenta Facilpass que se hicieron por medio de la modalidad de recarga automática.
- Cualquier situación no contemplada dentro de esta modalidad de pago será regulada e interpretada conforme a las demás disposiciones de este documento.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES		
	Proceso Gestión Legal	Subproceso Gestión a Requerimientos y Acciones Legales	
	Código: CRY-GLE01-OD-01	Versión: 05	Fecha: 6/05/2025

22. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA MODALIDAD DE PAGO RECARGA A TRAVÉS DE TARJETA DE CRÉDITO/DÉBITO – CARROYA

El presente capítulo contiene los términos y condiciones generales aplicables al uso del servicio de recarga a través de Tarjeta de Crédito y/o Débito de la cuenta de nuestro aliado Facilpass a través de nuestra App.

22.1. USO DEL SERVICIO

Para el uso del servicio se debe tener en cuenta:

- La modalidad de recarga a través de Tarjeta de Crédito y/o Débito de la cuenta Facilpass es ofrecida exclusivamente desde la app de Carroya, para hacer uso de dicha modalidad, el usuario debe haber vinculado previamente su cuenta de Facilpass en la app de Carroya.
- El usuario podrá definir el valor de la recarga la cual no debe ser inferior al mínimo establecido por Facilpass y no deberá superar los \$100.000.000 COP.
- El usuario podrá seleccionar una Tarjeta de Crédito y/o Débito previamente registrada en sus métodos de pago de la app o asociar una nueva para que, por medio de esta, se debite y recargue el saldo de su cuenta de Facilpass.
- Los recursos provistos por el usuario quedarán disponibles para la prestación del servicio una vez se haya confirmado su disponibilidad.
- En cada oportunidad en que un vehículo registrado haga uso del servicio de pago electrónico, el valor correspondiente será descontado automáticamente de la provisión de los recursos disponibles.
- Los recursos dispuestos por el usuario para el servicio de pago electrónico no generan rendimiento alguno y quedarán afectados desde su inicio para atender los pagos realizados en desarrollo de la prestación del servicio y los conceptos que eventualmente se deriven del mismo.
- El usuario será notificado por medio de mensajes de la app de Carroya cuando una recarga a través de Tarjeta de Crédito y/o Débito sea efectiva, así como cuando no lo sea.
- En la sección de mis pagos de la app de Carroya el usuario podrá ver el histórico de recargas a su cuenta Facilpass que se hicieron por medio de la modalidad de recarga a través de Tarjeta de Crédito y/o Débito
- Cualquier situación no contemplada dentro de esta modalidad de pago será regulada e interpretada conforme a las demás disposiciones de este documento.

23. BOTÓN DE PAGOS EN LA APP

23.1. DESCRIPCIÓN GENERAL

El presente capítulo contiene las condiciones aplicables para el uso del botón de pagos, el cual se encuentra habilitado en la App y podrá ser utilizado por los usuarios para adquirir bienes y/o servicios de nuestros aliados comerciales.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES		
	Proceso Gestión Legal	Subproceso Gestión a Requerimientos y Acciones Legales	
	Código: CRY-GLE01-OD-01	Versión: 05	Fecha: 6/05/2025

23.2. USO DEL SERVICIO

Para el uso del servicio se debe tener en cuenta:

- El usuario debe seleccionar en la App el tipo de servicio, el aliado y establecimiento en específico donde realizará el pago. El valor del servicio es proporcionado por el establecimiento donde se encuentra consumiendo el producto o servicio y es el usuario quien lo diligencia dentro de la App.
- El usuario debe indicar la placa o placas de los vehículos que recibirán el servicio.
- Para realizar el pago el usuario podrá seleccionar uno de los métodos de pago previamente inscritos en la App o asociar un nuevo método.
- Para pago mediante su cuenta de Facilpass, el sistema solo permitirá pago para una sola placa y esta debe estar asociada a dicha cuenta de Facilpass.
- En cada oportunidad en que se haga uso del servicio de botón de pagos, el valor correspondiente será descontado automáticamente de la provisión de los recursos disponibles.
- Se informará al usuario del estado de su pago mediante mensajes dentro de la App, cuando este sea efectivo y cuando no lo sea. Así mismo el establecimiento será notificado del ingreso de dicho pago para así cumplir con la prestación del servicio.
- En la sección de mis pagos de la aplicación el usuario podrá ver el histórico de pagos que se hicieron por medio de la funcionalidad de botón de pagos.
- Cualquier situación no contemplada dentro de esta modalidad de pago será regulada e interpretada conforme a las demás disposiciones de este documento.
- CarroYa te cobrará una comisión por el uso de nuestra plataforma para realizar tu pago, valor que te será informado al momento de adquirir tu servicio.

23.3. RESPONSABILIDADES E INDEMNIDADES

El alcance de la responsabilidad de CarroYa es el de habilitar el acceso al botón de pagos y a ofrecer los productos y servicios de sus aliados comerciales. CarroYa obrará diligentemente para garantizar al máximo la seguridad y éxito en las transacciones, sin perjuicio de las posibles demoras en el procesamiento de los pagos, fraude por suplantación o cualquier imprevisto que pueda ocurrir por fuerza mayor o caso fortuito que impida el funcionamiento normal del botón de pagos. CarroYa no es propietario ni proveedor de los bienes o servicios adquiridos por el usuario, no tiene posesión de ellos ni los ofrece en venta. CarroYa no interviene en la relación contractual generada entre el usuario y el aliado comercial por la compraventa de bienes o prestación de servicios, ni en el perfeccionamiento de las operaciones realizadas entre ellos ni en las condiciones estipuladas para estos fines, por ello no será responsable respecto de la existencia, calidad, cantidad, estado, integridad o legitimidad de los servicios y/o productos ofrecidos, y en general no será responsable por el efectivo cumplimiento de las obligaciones asumidas por los usuarios y los aliados comerciales en el perfeccionamiento de la operación.

23.4. BIENES O SERVICIOS ADQUIRIDOS

Los aliados comerciales deberán cumplir en todo momento las disposiciones legales en materia de protección al consumidor y de manera especial las obligaciones relacionadas con publicidad, información, garantías y derecho de retracto, en los términos del Estatuto de Protección al Consumidor

	TÉRMINOS Y CONDICIONES		
	Proceso Gestión Legal	Subproceso Gestión a Requerimientos y Acciones Legales	
	Código: CRY-GLE01-OD-01	Versión: 05	Fecha: 6/05/2025

y demás disposiciones que sean aplicables. Carroya no garantiza la veracidad de la publicidad de los aliados comerciales, ni será responsable por la correspondencia o contratos que los usuarios celebren con los aliados comerciales. Los aliados comerciales serán responsables por los precios de venta de los bienes y servicios ofrecidos, y deberán suministrar la información pertinente al usuario sobre los gastos adicionales que se causen como gastos de transporte, manejo y envío, entre otros. En caso de campañas o promociones en los que los bienes o servicios tengan un valor diferente, las condiciones de éstas serán de total responsabilidad de los aliados comerciales, y en todo caso deberán cumplir con las normas vigentes y específicamente a las disposiciones de la ley 1480 de 2011. Los aliados comerciales son los únicos responsables por el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con la garantía de calidad e idoneidad del bien o servicio respectivo, así como del suministro de información y en general de toda obligación emanada de la compraventa de los bienes y servicios.

24. ADQUISICIÓN DEL SEGURO OBLIGATORIO DE ACCIDENTES DE TRANSITO – SOAT, SEGURO TERCERO y AP WEB

A través del uso de la plataforma electrónica de Carroya, los usuarios podrán llevar a cabo los trámites de adquisición y pago del SOAT, Seguro Tercero y AP web de acuerdo a las opciones de entidades aseguradoras disponibles. Carroya cobrará un valor por concepto de uso de su plataforma, el cual podrá visualizar durante el proceso de adquisición.

Los usuarios que adquieran el SOAT por medio de la plataforma de Carroya, podrán adquirir el Seguro Tercero y Ap Web con aquellas aseguradoras aliadas que así lo ofrezcan.

Las condiciones de cobertura y amparos del SOAT, Seguro Tercero y AP Web son de exclusiva competencia de la entidad aseguradora que expide la póliza, por lo que, el alcance de la responsabilidad de Carroya es el de habilitar el acceso al cliente para que adquiera y efectúe el pago del producto.

Las mencionadas condiciones, serán puestas a disposición de los clientes, una vez haga el ingreso a la plataforma para adquirir y pagar el respectivo producto.

Carroya obrará diligentemente para garantizar al máximo la seguridad y éxito en las transacciones de pago, sin perjuicio de las posibles demoras en el procesamiento de los pagos, fraude por suplantación o cualquier imprevisto que pueda ocurrir por fuerza mayor o caso fortuito que impida el funcionamiento del servicio.

Carroya no interviene en la relación contractual generada entre el usuario y la entidad aseguradora por la adquisición ni las condiciones del SOAT, por ello no será responsable por el efectivo cumplimiento de las obligaciones asumidas por los usuarios y la aseguradora.

El usuario acepta que la información proporcionada y registrada en la plataforma, es veraz, correcta y fidedigna, haciéndose completamente responsable por su falsedad o error.

25. Procedimiento PQRS

Objetivo:

	TÉRMINOS Y CONDICIONES		
	Proceso Gestión Legal	Subproceso Gestión a Requerimientos y Acciones Legales	
	Código: CRY-GLE01-OD-01	Versión: 05	Fecha: 6/05/2025

Facilitar a los clientes y/o usuarios de Carroya la presentación de sus peticiones, quejas, reclamos y/o felicitaciones respecto de los servicios prestados por Carroya en sus diferentes canales de atención.

25.1. CONTENIDO DE LAS PQR:

De acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente, todas las personas están facultadas para la presentación de PQRS ante cualquier entidad pública o privada. Las PQRS presentadas por medio de los canales de Carroya deberán contener como mínimo los siguientes aspectos:

- Nombres y apellidos completos del solicitante, de su representante y/o apoderado (de ser el caso) o razón social.
- Documento de identidad del solicitante y/o número de identificación de la persona a la que se representa.
- Indicar la dirección de correo electrónico donde recibirá la respuesta a su solicitud
- El objeto de la PQRS y las razones en las que se fundamenta.
- Los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- Número de teléfono
- Número de placa del vehículo (en caso de que aplique)
- Ciudad

25.2. TIEMPOS DE RESPUESTA

Las peticiones, quejas y reclamos se resolverán en el término de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a su recepción.

Las peticiones de documentos y de información se resolverán en el término de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente a su recepción,

Cuando no sea posible para Carroya dar una respuesta en los plazos antes señalados, se informará (antes del vencimiento del plazo) al interesado al correo electrónico indicado que se informó en la PQRS, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo en que se resolverá o dará respuesta, que no excederá del doble del inicialmente previsto.

25.3. CANALES DE ATENCIÓN

- Chat de WhatsApp
- Correo de contactenos@carroya.com

26. COOKIES DEL WEB SITE

Carroya.com utiliza cookies con el objetivo de disminuir los tiempos de carga y configurar preferencias e información relacionada con el usuario. Usted puede configurar su navegador para que notifique y rechace estas cookies, sin que ello impida el buen funcionamiento del Web Site.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES		
	Proceso Gestión Legal	Subproceso Gestión a Requerimientos y Acciones Legales	
	Código: CRY-GLE01-OD-01	Versión: 05	Fecha: 6/05/2025

27. LINKS A OTROS WEB SITES

Carroya.com contiene o puede contener links o vínculos a Web Sites de terceras personas. Estos links o vínculos se suministran para su conveniencia únicamente y la Compañía no respalda, recomienda o asume responsabilidad alguna sobre el contenido de los Web Sites de terceras personas. Si usted decide acceder a través de los links o vínculos a los Web Sites de terceras personas, lo hace bajo su propio riesgo.

28. PROHIBICIÓN DE REVENTA, CESIÓN O USO COMERCIAL NO AUTORIZADO

Usted acuerda no revender o ceder sus derechos u obligaciones bajo estos Términos y Condiciones. Usted acuerda igualmente no hacer un uso comercial no autorizado de este Web Site.

29. TERMINACIÓN

La Compañía se reserva el derecho, a su exclusiva discreción, de borrar toda la información que usted haya incluido en el Web Site y de terminar inmediatamente su registro y el acceso al Web Site o a determinados servicios proveídos por la Compañía, ante el incumplimiento por su parte de estos Términos y Condiciones o ante la imposibilidad de verificar o autenticar cualquier información que usted haya presentado en su forma de registro para acceder al Web Site.

30. DISPOSICIONES GENERALES

La Compañía no asegura que el material pueda ser legalmente accesado o visto fuera del territorio de la República de Colombia. El acceso al Material puede no ser legal por ciertas personas o en ciertos países. Si usted tiene acceso a este Web Site desde un lugar ubicado fuera del territorio de la República de Colombia, lo hace bajo su propio riesgo y es responsable del cumplimiento de las leyes aplicables en su jurisdicción. Estos Términos y Condiciones están regidos por las leyes de la República de Colombia, sin dar aplicación a las normas o principios sobre conflicto de leyes. La jurisdicción para cualquier reclamación que surja de estos Términos y Condiciones será exclusivamente la de los tribunales y jueces de la República de Colombia. Si alguna previsión de estos términos y condiciones es declarada nula o inválida o ineficaz, ello no afectará la validez de las restantes previsiones de estos Términos y Condiciones.

31. RESPONSABILIDAD DE LA COMPAÑÍA

Carroya.com actúa solamente como un lugar o escenario para que oferentes y/o vendedores, incluyan o publiquen oportunidades de negocios (compras, ventas) en relación con vehículos, ofrezcan o demanden bienes o servicios relacionados con vehículos y, en general, obtengan información útil relativa al mercado de vehículos o a negocios o transacciones relacionadas con vehículos. La Compañía no revisa ni censura las oportunidades de negocios publicadas. La Compañía no está involucrada ni se involucra en las transacciones o tratos entre los oferentes y/o vendedores y los usuarios de este Web Site. Los criterios de selección de las oportunidades de negocios que se publican en Carroya.com son responsabilidad exclusiva de cada usuario. La Compañía no recomienda ninguna de las oportunidades de negocios o transacciones que se publican en Carroya.com ni obtiene comisión, honorario, utilidad o provecho alguno por la realización entre los usuarios de los negocios o transacciones ofrecidas o

	TÉRMINOS Y CONDICIONES		
	Proceso Gestión Legal	Subproceso Gestión a Requerimientos y Acciones Legales	
	Código: CRY-GLE01-OD-01	Versión: 05	Fecha: 6/05/2025

publicadas en Carroya.com. La Compañía no tiene ni ejerce control alguno sobre la calidad, seguridad o legalidad de los bienes, servicios, negocios o transacciones ofrecidas o publicadas. La Compañía tampoco tiene ni ejerce control alguno sobre la veracidad o exactitud de la información publicada en Web Site por los usuarios, ni sobre la capacidad de los usuarios para ejecutar o cumplir con las transacciones o negocios ofrecidos o publicados. La Compañía no tiene ni ejerce control alguno sobre la veracidad, exactitud y calidad del Material para la venta de propiedad de sus proveedores o de sus clientes, y en consecuencia no es responsable ni otorga garantía alguna, expresa o implícita, sobre el mismo.

Usted reconoce y acepta que el uso del Web Site, de los contenidos y de los servicios y que la compra del Material para la venta tiene lugar en todo caso bajo su única y exclusiva responsabilidad.

La Compañía no otorga garantía alguna, expresa o implícita, de que usted realizará o llevará a cabo la transacción o negocio pretendido en relación con los vehículos, bienes o servicios publicados, promocionados, ofrecidos o demandados. La Compañía tampoco otorga garantía alguna, expresa o implícita, sobre la calidad, idoneidad, capacidad o cumplimiento de las personas con las cuales usted realice transacciones o de los vehículos, bienes o servicios ofrecidos.

Adicionalmente por favor tenga en cuenta que existen riesgos que incluyen, pero no se limitan al daño o lesiones físicas, al tratar con extraños, menores de edad o personas que actúan bajo falsas pretensiones. Usted asume todos los riesgos asociados con tratar con otros usuarios con los cuales usted entre en contacto a través de Carroya.com.

El cumplimiento de los términos y condiciones de los contratos o acuerdos que usted llegue a celebrar con otros usuarios de Carroya.com, así como el cumplimiento de las leyes aplicables a tales contratos o acuerdos, es responsabilidad exclusiva de los usuarios de Carroya.com y no de la Compañía. Debido a que la autenticidad de los usuarios de internet es difícil, la Compañía no puede confirmar y no confirma que cada usuario es quien dice ser. Debido a que la Compañía no se involucra en las relaciones o tratos entre sus usuarios ni controla el comportamiento de los usuarios o participantes en Carroya.com, en el evento en que usted tenga una disputa con uno o más usuarios de Carroya.com, usted libera a la Compañía (y a sus empleados y agentes) de cualquier reclamación, demanda o daño de cualquier naturaleza, o que surja de cualquier otra forma se relacione con dicha disputa.

La Compañía no controla la información suministrada por otros usuarios y que pueda estar disponible a través del Web Site. Por su propia naturaleza la información proveniente de terceras personas puede ser ofensiva, dañina o inexacta y en algunos casos puede ser titulada o rotulada de manera errónea o decepcionante. La Compañía espera que usted emplee la debida precaución y sentido común cuando use este Web Site.

El Material puede contener inexactitudes o errores tipográficos. La Compañía no otorga garantía alguna, expresa o implícita, acerca de la precisión, exactitud, confiabilidad u oportunidad del Web Site o del Material. Nada de lo incluido en Web Site por la Compañía, por sus proveedores o por los usuarios constituye recomendación, asesoría o consejo suministrado por la Compañía. El uso del Web Site y del material, al igual que las decisiones que usted adopte con base en este Web Site y el Material, se hacen bajo su propio y exclusivo riesgo. La

	TÉRMINOS Y CONDICIONES		
	Proceso Gestión Legal	Subproceso Gestión a Requerimientos y Acciones Legales	
	Código: CRY-GLE01-OD-01	Versión: 05	Fecha: 6/05/2025

Compañía recomienda que todas las decisiones que usted pretenda adoptar con base en el Material y cualquier otra información incluida en el Web Site sean consultadas con sus propios asesores y consultores. La Compañía no será responsable por cualquier decisión que usted tome con base en el uso de este Web Site. Los precios, especificaciones, accesorios o componentes de los vehículos o productos publicados pueden variar dependiendo de la versión, año, ciudad y concesionario de venta. Las fotografías son de referencia y los precios están sujetos a cambios sin previo aviso.

Los usuarios reconocen y aceptan que son los únicos responsables por la información contenida en las oportunidades de negocios o transacciones que sean incluidas o publicadas por ellos en el Web Site.

LA COMPAÑÍA NO GARANTIZA QUE EL WEB SITE OPERE LIBRE DE ERRORES O QUE EL WEB SITE Y SU SERVIDOR SE ENCUENTREN LIBRE DE VIRUS DE COMPUTADORES U OTROS MECANISMOS DAÑINOS. SI EL USO DEL WEB SITE O DEL MATERIAL RESULTA EN LA NECESIDAD DE PRESTAR SERVICIO DE REPARACIÓN O MANTENIMIENTO A SUS EQUIPOS O INFORMACIÓN O DE REEMPLAZAR SUS EQUIPOS O INFORMACIÓN, LA COMPAÑÍA NO ES RESPONSABLE POR LOS COSTOS QUE ELLO IMPLIQUE.

Así mismo la Compañía excluye cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan causarse debido a las fallas en el sistema, en el servidor o en Internet. La Web Site puede eventualmente no estar disponible debido a dificultades técnicas en tal caso Carroya.com procurará reestablecerlo con la mayor celeridad posible sin que por ello pueda imputársele algún tipo de responsabilidad.

EN NINGÚN CASO LA COMPAÑÍA, SUS PROVEEDORES O CUALQUIER PERSONA MENCIONADA EN EL WEB SITE SERÁ RESPONSABLE POR DAÑOS DE CUALQUIER NATURALEZA, RESULTANTES DEL USO O LA IMPOSIBILIDAD DE USAR EL WEB SITE O EL MATERIAL.

El Web Site y el material se ponen a disposición en el estado en que se encuentren. La compañía no otorga garantía alguna sobre la exactitud, confiabilidad u oportunidad del material, los servicios, los textos, el software, las gráficas y los links o vínculos.

32. DECLARACIONES Y AUTORIZACIONES PARA EL PROCESO DE VINCULACIÓN COMO CLIENTE DE CARROYA

En el marco del proceso de conocimiento y vinculación que Carroya debe surtir a sus potenciales clientes, el potencial cliente realiza las siguientes:

32.1. AUTORIZACIONES

Autoriza a Carroya a:

1. Dar por terminado unilateralmente cualquier relación comercial en caso de inexactitud de información relevante suministrada en el proceso de vinculación como cliente o por el incumplimiento de cualquier estipulación acordada entre las partes y que rija la relación comercial entre el cliente y Carroya.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES		
	Proceso Gestión Legal	Subproceso Gestión a Requerimientos y Acciones Legales	
	Código: CRY-GLE01-OD-01	Versión: 05	Fecha: 6/05/2025

32.2. DECLARACIONES

El Potencial Cliente conoce y acepta que:

1. El diligenciamiento y posterior entrega del Formato de Registro de Cliente no constituye compromiso alguno por parte de Carroya para llegar a establecer una relación comercial con el potencial cliente.
2. Las afirmaciones, declaraciones y la información diligenciada en el Formato de Registro de Cliente corresponden con la realidad, son ciertas y no se ha malversado u omitido ninguna información relevante que debiera ser informada.
3. Carroya realizará consultas ante entidades de riesgo, en listas vinculantes tales como Clinton, FCPA, OFAC y, en general podrá consultar en cualquier entidad o base de datos disponible, con la finalidad de analizar y mitigar riesgos reputacionales, legales y financieros.
4. El Formato de Registro de Cliente es parte integral de la relación comercial que pueda a llegarse a entablar entre el potencial cliente y Carroya.
5. Cualquier cambio en la Información Relevante suministrada durante el proceso de vinculación como cliente, deberá ser informado a Carroya dentro de los 5 días hábiles siguientes a que se presente la modificación, so pena de que la relación comercial pueda darse por terminada de manera unilateral por Carroya.

Dentro de los cambios que deberán informarse se encuentra, cualquier modificación en la composición accionaria, el beneficiario real y los representantes legales de aquellos clientes que sean persona jurídica. Para tal efecto, se deberá remitir un certificado de existencia y representación legal de la Cámara de Comercio actualizado, o en caso de que no se encuentran consignados dichos cambios en ese documento, una declaración suscrita por el Representante Legal o Revisor Fiscal.

6. Todos los servicios contratados se prestan desde la ciudad de Bogotá por lo cual no se deben hacer retenciones de ICA diferentes a esta localidad.

32.3. DECLARACIÓN VOLUNTARIA DE ORIGEN DE FONDOS

El potencial cliente y/o el cliente declara frente al origen de fondos, que:

1. El origen de sus recursos es lícito, provienen de la actividad comercial legal que desarrolla, y en ningún momento contravienen el Código Penal Colombiano, ni otras normas que lo complementen o modifiquen.
2. No efectuará transacciones destinadas a actividades ilícitas o en favor de personas relacionadas con estas.
3. Su patrimonio y las fuentes económicas que permiten desarrollar su objeto social no son fruto de actividades ilícitas referente a delitos de soborno o corrupción pública o privada.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES		
	Proceso Gestión Legal	Subproceso Gestión a Requerimientos y Acciones Legales	
	Código: CRY-GLE01-OD-01	Versión: 05	Fecha: 6/05/2025

El potencial cliente y/o cliente responderá ante Carroya por cualquier perjuicio que llegara a generarse con ocasión a la falta de veracidad o falsedad frente a las anteriores declaraciones. Su incumplimiento dará lugar a la terminación inmediata de la relación comercial, sin lugar a pago de indemnización.

32.4. DECLARACIÓN VOLUNTARIA PARA LA PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO LA/FT, ANTIFRAUDE, ANTISOBORNO Y ANTICORRUPCIÓN

El potencial cliente y/o el cliente declara, lo siguiente:

1. Que ni la entidad que representa, ni ninguno de sus accionistas, representantes legales y administradores se encuentran incurso en procesos o investigaciones frente a delitos de lavado de activos, financiación del terrorismo, hechos asociados a soborno, corrupción y que no se encuentran registrados en listas restrictivas o vinculantes; para ello, les fueron aplicados los procesos de debida diligencia desde su vinculación a la compañía, así como consultas periódicas posteriores y dichos procesos de debida diligencia se encuentran debidamente soportados.
2. El potencial cliente y/o cliente responderá ante Carroya por cualquier perjuicio que llegara a generarse con ocasión a la falta de veracidad o falsedad frente a las anteriores declaraciones. Su incumplimiento dará lugar a la terminación inmediata de la relación comercial, sin lugar a pago de indemnización.
3. Las anteriores declaraciones y sus consecuencias también aplican para los potenciales clientes y/o clientes que sean personas naturales, quienes voluntariamente también realizan esta misma declaración a nombre propio.

33. PROMOCIONES, CONCURSOS Y EVENTOS

Las promociones, concursos, sorteos y eventos que se implementen en el Portal estarán sujetas a las reglas y condiciones que en cada oportunidad se establezca por parte de Carroya.com S.A.S., siendo necesario como requisito mínimo para acceder a tales oportunidades o beneficios comerciales, que el usuario se encuentre debidamente registrado como usuario del Portal. Carroya.com S.A.S. no se responsabiliza por cualquier tipo de daño -incluyendo moral, físico, material, ni de cualquier otra índole- que pudiera invocarse como relacionado con la recepción por parte del usuario registrado de cualquier tipo de obsequios y/o regalos remitidos por Carroya.com S.A.S. Así mismo, Carroya.com S.A.S. no será responsable por las consecuencias que pudiere causar el ingreso al Portal y/o la presencia en cualquier evento y/o reunión organizada por éste. El usuario reconoce que Carroya.com S.A.S. no asume responsabilidad alguna que corresponda a un anunciante y/o el proveedor de los servicios que se ofrezcan en el Portal, siendo entendido que Carroya.com S.A.S. no se responsabiliza por la calidad ni la entrega de los productos o prestación de servicios que se publican en este sitio. Por tal motivo no será responsable por cualquier problema, queja o reclamo de los usuarios por cuestiones atinentes a dichos productos y/o servicios.

Cada promoción, concurso o evento que se promueva o realice a través del Portal, estará sujeto a las reglas de Privacidad que para el mismo se indiquen, por lo que la participación en los mismos deberá atenerse a lo que en cada caso se señale, lo cual será complementario a las políticas de privacidad señaladas anteriormente, siempre y que no sea excluyente.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES		
	Proceso Gestión Legal	Subproceso Gestión a Requerimientos y Acciones Legales	
	Código: CRY-GLE01-OD-01	Versión: 05	Fecha: 6/05/2025

34. DATOS DE LA COMPAÑÍA

Para inquietudes o sugerencias relacionadas con estos términos y condiciones puede comunicarse o escribir a la dirección:

Oficinas Carroya.com S.A.S - Cra 11 # 87-51 Piso 6

contactenos@carroya.com

CARROYA.COM S.A.S

NIT: 901.484.758-9

35. TIPO DE INFORMACIÓN

Público	Interno	Restringido
X		

36. APLICABILIDAD

Compañías	Transversal
Carroya	

37. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha aprobación	Descripción
01	31/10/2024	Versión Inicial
02	01/11/2024	Actualización integral de los términos y condiciones.
03	16/01/2025	Actualización numeral financiación
04	07/02/2025	Actualización numeral derechos de retracto
05	06/05/2025	Inclusión numeral 13 Publicaciones CarBroker