

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA PLATAFORMA GURU 4 PETS

Operada por PET CROWD S.A.S.

Última actualización: 30/10/2025

Versión: 4

Jurisdicción: República de Colombia

Los presentes Términos y Condiciones (en adelante, los “Términos”) regulan el acceso, navegación y uso de la plataforma digital Guru 4 Pets, de propiedad y operación de PET CROWD S.A.S., sociedad por acciones simplificada identificada con NIT 901.399.210-1, domiciliada en Bogotá D.C., República de Colombia. La aceptación de estos Términos constituye un acuerdo legal y vinculante entre el Usuario (Tutor o Gurú) y PET CROWD S.A.S. (“Guru 4 Pets”).

Guru 4 Pets es un ecosistema tecnológico compuesto por directorio de Gurús, marketplace de productos y servicios, sistema de reservas, perfiles multimascota, módulos de paseadores, módulos veterinarios informativos, programas de microdonaciones, funcionalidades de geolocalización, publicidad, programas de fidelización, integraciones de inteligencia artificial (IA), chatbots, aplicaciones móviles, y demás funcionalidades actuales o futuras. Guru 4 Pets no presta servicios veterinarios, médicos, de grooming, paseo, entrenamiento ni servicios pet en nombre propio, ni vende productos propios salvo que expresamente se indique. La Plataforma actúa exclusivamente como intermediario tecnológico para facilitar el contacto entre Tutores y Gurús.

Primero. DEFINICIONES

Tutor: Persona responsable de una mascota que utiliza la Plataforma para informarse, acceder a servicios o adquirir productos.

Gurú: Profesional, negocio o establecimiento que ofrece productos o servicios pet.

Gurús del Directorio: Perfiles visibles con fines únicamente informativos; no son verificados.

Gurús del Marketplace: Proveedores sometidos a un proceso de verificación limitada para ofrecer productos o servicios a través de la Plataforma.

Usuario: Cualquier Tutor, Gurú o visitante que use la Plataforma.

Marketplace: Espacio en la Plataforma donde Gurús comercializan productos o servicios.

Proveedor de Pago: Servicios externos que procesan las transacciones.

Gurú Points: Programa de puntos, misiones y beneficios sin valor monetario.

Política de Privacidad: Documento que regula el tratamiento de datos personales.

IA o Inteligencia Artificial: Herramientas automatizadas, incluidos modelos GPT usadas para interpretar mensajes, recomendar contenido o mejorar la experiencia.

Segundo. ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS: El uso de la Plataforma implica la aceptación expresa, libre, voluntaria e informada de estos Términos. Si el Usuario no está de acuerdo, deberá abstenerse de utilizar la Plataforma y eliminar su cuenta.

Tercero. MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS: PET CROWD S.A.S. podrá modificar estos Términos unilateralmente. Los cambios serán notificados con al menos 30 días calendario de anticipación mediante aviso en la Plataforma o correo electrónico al Usuario registrado. El uso continuado después de la notificación constituye aceptación de las modificaciones.

Cuarto. CLASIFICACIÓN DE GURÚS Y ALCANCE DE LA INFORMACIÓN:

Gurús del Directorio: La información exhibida en el directorio tiene carácter exclusivamente informativo. PET CROWD S.A.S. no verifica, valida, certifica ni garantiza la experiencia, títulos, idoneidad, reputación o calidad de los Gurús del Directorio. No existe obligación de verificación ni responsabilidad asociada al contenido publicado por ellos. Los Tutores interactúan con estos Gurús bajo su propio criterio y riesgo.

Gurús del Marketplace: Para ofrecer productos o servicios en el Marketplace, el Gurú debe someterse a un proceso de verificación limitada que puede incluir validación de identidad, antecedentes judiciales, registro comercial y consulta en Convezcol. Este proceso no constituye certificación profesional, aval de idoneidad, recomendación ni garantía de calidad. El Gurú es un profesional independiente, sin vínculo laboral con PET CROWD S.A.S.

Quinto. NATURALEZA DE LA INTERMEDIACIÓN: Guru 4 Pets no presta servicios veterinarios, grooming, entrenamiento, paseo, alimentación, diagnóstico, rehabilitación ni servicios pet. No recomienda ni certifica la idoneidad de ningún Gurú. No interviene en la ejecución del servicio ni en el suministro de productos. No es parte de las transacciones entre Tutor y Gurú.

Toda relación contractual, comercial, profesional o de consumo se celebra exclusivamente entre Tutor y Gurú. PET CROWD S.A.S. no participa, supervisa, controla, dirige ni garantiza la prestación de servicios ni la calidad de los productos.

Sexto. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

PET CROWD S.A.S. no será responsable por:

- a) daños, lesiones, pérdidas, accidentes, enfermedades o muerte de mascotas derivados de servicios prestados por Gurús;
- b) diagnósticos, recomendaciones, opiniones o actos profesionales de Gurús;
- c) fallas, negligencia, mala praxis o errores cometidos por Gurús;
- d) productos defectuosos, vencidos, fraudulentos o inadecuados vendidos por Gurús;
- e) decisiones del Usuario basadas en información generada por IA;
- f) fallas de geolocalización, conectividad o datos inexactos;
- g) disputas o conflictos entre Usuarios;
- h) daños indirectos, incidentales, consecuenciales, especiales o lucro cesante.

La responsabilidad máxima de PET CROWD S.A.S., en caso de ser declarada, no excederá el monto pagado por el Usuario a la Plataforma, si existiere.

Séptimo. OBLIGACIONES DEL TUTOR

El Tutor se obliga a:

- a) verificar la idoneidad del Gurú;
- b) revisar títulos, experiencia, reseñas y credenciales cuando corresponda;
- c) tratar a su mascota de manera segura y prudente;
- d) interpretar recomendaciones de IA como información no profesional;
- e) mantener actualizados sus datos de contacto;
- f) actuar conforme a la ley y la ética.

Octavo. OBLIGACIONES DEL GURÚ

El Gurú debe:

- a) actuar como profesional independiente y cumplir normas legales, sanitarias, técnicas y tributarias;
- b) garantizar trato digno y seguro a los animales;
- c) ofrecer productos legítimos, seguros y no vencidos;
- d) cumplir horarios, citas, entregas y condiciones acordadas;
- e) proporcionar información veraz y actualizada;
- f) responder por garantías, retractos y reclamaciones derivadas de sus productos o servicios;
- g) abstenerse de captar usuarios por fuera de la Plataforma;
- h) contar preferiblemente con póliza de responsabilidad civil.

Noveno. NO COMPETENCIA Y PROHIBICIÓN DE DESINTERMEDIACIÓN

Está prohibido que el Gurú contacte, persuada o atienda a Tutores por fuera de la Plataforma con el fin de evitar comisiones o pagos asociados al Marketplace.

Igualmente, está prohibido el uso indebido de información de Usuarios, la desviación de transacciones o cualquier acto destinado a burlar la intermediación. Su incumplimiento facultará a PET CROWD S.A.S. para suspender o eliminar al Gurú y tomar medidas adicionales.

Décimo. POLÍTICA DE TOLERANCIA CERO AL MALTRATO ANIMAL

Cualquier Usuario (Tutor o Gurú) denunciado, investigado o sospechoso de maltrato animal, negligencia grave o abuso podrá ser suspendido o expulsado de la Plataforma sin necesidad de aviso previo, sin perjuicio de reportes a autoridades competentes.

Undécimo. SERVICIOS VETERINARIOS ONLINE

Las interacciones con veterinarios mediante la Plataforma tienen finalidad exclusivamente informativa, y no constituyen acto médico, diagnóstico clínico, prescripción, consulta profesional ni tratamiento. No sustituyen una consulta presencial.

PET CROWD S.A.S. no es responsable por decisiones tomadas con base en dichas interacciones.

Duodécimo. INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y CHATBOTS

La Plataforma utiliza sistemas de IA, incluyendo modelos GPT, para interpretar mensajes, generar recomendaciones y facilitar interacciones. La IA puede incurrir en errores o imprecisiones. La información producida por IA no constituye diagnóstico veterinario, consejo profesional, certificación, recomendación experta ni criterio técnico definitivo.

Decimotercero. PROPIEDAD INTELECTUAL

El contenido, diseño, software, bases de datos, logos, imágenes, textos, algoritmos, funciones y elementos de la Plataforma son propiedad exclusiva de PET CROWD S.A.S. o sus licenciantes. Está prohibida su reproducción, distribución, modificación o aprovechamiento sin autorización escrita.

Decimocuarto. CONTENIDO PUBLICADO POR USUARIOS

El Usuario mantiene la titularidad de los contenidos que publique, pero otorga a PET CROWD S.A.S. una licencia no exclusiva, gratuita, transferible y sublicenciable para reproducirlos, mostrarlos y utilizarlos con fines operativos, publicitarios o de marketing dentro de la Plataforma.

Decimoquinto. SEGURIDAD INFORMÁTICA

PET CROWD S.A.S. implementa medidas razonables de seguridad. Sin embargo, ningún sistema es totalmente invulnerable. PET CROWD S.A.S. no será responsable por accesos no autorizados causados por fallas externas, ataques informáticos o manejo inadecuado de contraseñas por parte del Usuario.

Decimosexto. POLÍTICA DE BRECHAS DE SEGURIDAD

En caso de vulneración de datos, PET CROWD S.A.S. notificará al Usuario y a la Superintendencia de Industria y Comercio dentro de las 72 horas siguientes, conforme a la ley colombiana y estándares internacionales.

Decimoséptimo. CONSERVACIÓN DE REGISTROS

El Usuario autoriza a PET CROWD S.A.S. a conservar logs, registros, mensajes y datos de actividad para fines de seguridad, auditoría, prevención de fraude, protección de la Plataforma y resolución de controversias.

Decimoctavo. ACCESIBILIDAD Y COOKIES

La Plataforma cumple estándares de accesibilidad digital (WCAG 2.1). El Usuario podrá reportar barreras de accesibilidad. La Plataforma utiliza cookies esenciales, analíticas y de preferencia, conforme a la Política de Privacidad.

Decimonoveno. PROGRAMA DE PUNTOS - GURU POINTS

El Usuario podrá acumular puntos conforme a las siguientes reglas:

- a) 1 punto por cada \$1.000 COP de compras en productos o servicios;
- b) puntos de bienvenida (100 puntos);
- c) bono por membresías (150 puntos);
- d) bonos por referidos (100 puntos).

Los puntos no son canjeables por dinero. Caducan a los 24 meses. Pueden ser modificados o cancelados en cualquier momento con aviso de 30 días.

Vigésimo. PROCESO DE PAGO

Los pagos se realizan a través de Proveedores de Pago externos. PET CROWD S.A.S. no almacena datos de tarjetas ni responde por fallas atribuibles al proveedor. Los Gurús son responsables de sus obligaciones fiscales y tributarias.

Vigésimo primero. USOS PROHIBIDOS

Queda prohibido:

- a) suplantación de identidad;
- b) transmisión de virus, malware o spam;

- c) manipulación de reseñas;
- d) ingeniería inversa, scraping o hacking;
- e) violación de derechos de autor;
- f) publicación de contenido ilegal, engañoso, obsceno, violento o discriminatorio;
- g) interferencia en la operación de la Plataforma;
- h) evasión de comisiones o términos contractuales.

Vigésimo segundo. RECLAMOS

Antes de iniciar cualquier proceso formal o arbitral, las partes deberán intentar resolver diferencias de forma directa dentro de los 15 días hábiles siguientes a la notificación escrita del reclamo enviada al correo info@guru4pets.com. Estas reclamaciones se regirán por lo reglado para el Derecho de Petición, en caso de necesitar tiempo adicional para dar respuesta, se comunicará al reclamante al correo de notificaciones indicado por este.

Vigésimo tercero. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Si la reclamación no tiene éxito, las partes se someterán a un Tribunal de Arbitramento administrado por la Cámara de Comercio de Bogotá, compuesto por un (1) árbitro, cuya decisión será definitiva y obligatoria.

Vigésimo cuarto. CESIÓN

PET CROWD S.A.S. podrá ceder o transferir estos Términos, así como sus derechos y obligaciones, a cualquier entidad afiliada o adquirente sin requerir autorización previa del Usuario.

Vigésimo quinto. TERMINACIÓN

PET CROWD S.A.S. podrá suspender o eliminar cuentas sin aviso previo cuando el Usuario incurra en conductas ilegales, fraudulentas, peligrosas, contrarias a estos Términos, o que afecten la integridad de la Plataforma o de sus Usuarios.

Vigésimo sexto. LEY APLICABLE

Estos Términos se rigen por las leyes de la República de Colombia.

Vigésimo séptimo. CONTACTO

PET CROWD S.A.S.

Correo: info@guru4pets.com

Sitio web: www.guru4pets.com

Bogotá D.C., Colombia