

Términos y Condiciones de Suscripción a Treinta

Treinta Tecnología S.A.S y Treinta Tecnología S.A. de C.V., (y sus entidades socias, asociadas, vinculadas, etc. como Treinta Inc., conjuntamente “Treinta”), es un proveedor de un software para la gestión de negocios a través de un aplicativo móvil y plataforma web. Para el uso del software a través de la plataforma web y la aplicación móvil, los usuarios (en adelante el “Usuario”) deberán seleccionar el plan de suscripción disponible en la plataforma y/o en la aplicación móvil de Treinta. En caso de que el Usuario adquiera el plan desde la plataforma web (en lugar de la aplicación móvil), este podrá personalizar su plan incluyendo los servicios adicionales que ofrece Treinta. En el evento en el que adquiera el plan correspondiente desde la aplicación móvil, el Usuario sólo podrá gozar de las funcionalidades predeterminadas para cada plan.

A continuación se exponen los términos y condiciones generales (en adelante “Términos y Condiciones”) que regulan la relación entre Treinta y el Usuario (conjuntamente las “Partes”) y bajo los cuales las Partes celebran un contrato de suscripción a Treinta. Así las cosas, aceptados los presentes Términos y Condiciones, se entenderá como celebrado un contrato de suscripción entre Treinta y el Usuario (en adelante “Contrato” o “Acuerdo”) mediante el cual el primero le ofrece al segundo los servicios incluidos en el presente documento y, teniendo en cuenta el costo del plan y de los servicios adicionales, el Usuario deberá realizar el pago del precio señalado asociadas los servicios adicionales seleccionados. Adicionalmente, el presente documento precisa los derechos que posee el Usuario en calidad de consumidor del servicio prestado por Treinta, de conformidad con la legislación aplicable.

1. Partes

Por un lado, Treinta será el encargado de prestar los servicios y funcionalidades de su plataforma web y aplicación móvil, proporcionándole acceso a los Usuarios al plan de suscripción y funcionalidades predeterminadas para el plan seleccionado. Cabe resaltar que, como se señalará más adelante, el acceso a la plataforma estará supeditado a que el Usuario se encuentre a paz y salvo frente al pago por la suscripción a Treinta. Por otro lado, el Usuario será el destinatario de los servicios y funcionalidades dispuestas por Treinta de acuerdo al plan y funcionalidades seleccionadas y este, a su vez, deberá pagar el valor señalado por el servicio mediante las opciones disponibles (dependiendo de si la adquisición es por aplicación móvil o por plataforma web).

2. Objeto

El objeto de este documento es regular el suministro periódico de servicios por parte de Treinta al Usuario, destinatario y beneficiario de los mismos. Por último, este documento establecerá las condiciones de pago de la suscripción a Treinta.

3. Servicios suministrados por Treinta

Sobre los servicios suministrados, cabe resaltar que Treinta ofrece los servicios de los que trata este contrato mediante una plataforma web y aplicación móvil que cuentan con una



serie de funcionalidades que ayudan a los propietarios de pequeños negocios a mejorar la gestión de su negocio. El servicio principal se resume a continuación:

1. Registro de transacciones, inventario, gestión de negocio: A través de la plataforma web y la aplicación móvil, el Usuario puede añadir y registrar de manera sencilla las transacciones (compras, ventas, créditos, débitos) incurridas por el negocio así como llevar un registro del inventario vendido. Lo anterior podrá ser visualizado en resúmenes diarios, semanales y mensuales. Así mismo, el Usuario podrá realizar gestión de mesas, gestión de recetas y gestión de empleados, entre otras funcionalidades.

Si bien el software de Treinta permite la organización y almacenamiento de la data del Usuario, este último es el responsable exclusivo de respaldar dicha información. Treinta no se hace responsable por problemas involuntarios con su servicio que ocasionen pérdidas parciales y/o totales de datos de Usuarios. Sin perjuicio de lo anterior, en caso de que ocurra un pérdida de datos imputable a Treinta, este empleará sus mejores esfuerzos para la recuperación de la misma.

Treinta podrá poner a disposición del Usuario servicios, productos o promociones ofrecidos por terceros ajenos a Treinta, incluidos, entre otros, desarrolladores externos que utilicen la plataforma o los servicios de Treinta (“Servicios de Terceros”). Si el Usuario decide acceder o utilizar cualquiera de estos Servicios de Terceros, reconoce que lo hace bajo su exclusiva responsabilidad y que deberá revisar y aceptar los términos y condiciones aplicables a dichos servicios.

Treinta no garantiza ni se responsabiliza por el funcionamiento, disponibilidad, veracidad, legalidad o cualquier otro aspecto relacionado con los Servicios de Terceros. Cualquier disputa, reclamación o desacuerdo que surja entre el Usuario y un tercero deberá resolverse directamente entre las partes involucradas, de conformidad con los términos y condiciones que rijan dicha relación, sin intervención ni responsabilidad alguna por parte de Treinta.

Asimismo, los servicios de Treinta y/o las comunicación que emita directamente a los Usuarios pueden contener enlaces a sitios web de terceros. La inclusión de dichos enlaces no implica respaldo, aprobación o recomendación por parte de Treinta. El acceso a estos sitios web se realiza bajo exclusiva responsabilidad del Usuario. Treinta no tiene control sobre dichos sitios web y expresamente rechaza cualquier responsabilidad en relación con los mismos.

Al acceder a un sitio web de terceros desde la plataforma de Treinta, el Usuario reconoce que aplicará la política de privacidad particular de dicho tercero. La navegación e interacción que el Usuario realice en dichos sitios web estará sujeta a las condiciones, políticas y normas propias de cada tercero.

4. Plan de suscripción y servicios adicionales

Treinta ofrece una variedad de planes de suscripción (Básico, Avanzado, Pro y Ultra) por un costo mensual, trimestral o anual, según se encuentra disponible en la plataforma web y la aplicación móvil. El valor y las funcionalidades que se incluyen en cada plan serán mostradas en el proceso de selección y compra. Según se explica más adelante, Treinta tiene la facultad para variar los valores de cada plan. En caso de hacerlo, le avisará oportunamente a los Usuarios quienes, en caso de no estar de acuerdo con el mismo, podrán cancelar el plan.

Por otro lado, únicamente los Usuarios que adquieran su plan mediante la plataforma web, tendrán la posibilidad de personalizar su plan agregando servicios adicionales. Dichos servicios tendrán un costo adicional al de la suscripción inicial, los cuales serán debidamente informados al Usuario en el proceso de compra. Los servicios adicionales serán:

1. Adición de 10 mesas para gestión de restaurantes: Este servicio incluirá, como su nombre lo indica, la posibilidad de gestionar 10 mesas más a las inicialmente incluidas en el Plan. Adicionalmente incluirá estadísticas de venta por mesa y el control total de los pedidos y modificadores.
2. Adición de domicilio: Esta adición permite ayudar a los Usuarios a gestionar los domicilios y domiciliarios que este despliegue para repartir sus pedidos. El Usuario podrá controlar el pedido en todas las etapas, configurar el costo adicional del domicilio, asignar el domiciliario y cargar automáticamente los datos de tus usuarios. Cabe resaltar que Treinta no presta directamente el servicio de domicilio, pues la adición se limita exclusivamente a gestionar el esquema de domicilios que el Usuario tenga ya en operación.

El Usuario reconoce y acepta las funcionalidades y obligaciones de pago correspondiente al plan de suscripción y las adiciones seleccionadas (en caso de adquisición por plataforma web) y, en caso de querer modificar las adiciones, tendrá la obligación de solicitar su cambio o cancelación a través del canal de atención dispuesto por Treinta.

Se aclara que Usted es el responsable exclusivo de la precisión, calidad, integridad, legalidad, confiabilidad y adecuación de toda la información suministrada a la plataforma de Treinta sobre su negocio. Treinta no es responsable del uso de la información almacenada en la plataforma, ni de su uso para el cobro y/o presentación de impuestos, emisión de estados financieros, entre otros. Así como de mantener, asegurar y almacenar toda la Información que introduzca a la plataforma sobre su negocio.

5. Obligaciones del Usuario

El Usuario acepta que, previo a la adquisición del plan este ha confirmado que cumple con las siguientes condiciones necesarias para el correcto uso y funcionamiento del servicio:

- Para uso en plataforma web
 - Las condiciones mínimas de hardware son:
 - 4GB o más de RAM
 - 4GHz o más de procesador
 - 14" o más de pantalla
 - Windows 8 o superior de 64 bits
 - Utilizar Google Chrome
 - Las condiciones mínimas de internet son:
 - Más de 100 Mbps de velocidad de descarga
- Para uso en aplicación móvil:
 - La condición básica de uso del servicio es que el dispositivo cuente con alguno de los sistemas operativos mencionados a continuación:
 - Android: Hasta las últimas 5 versiones de actualización del sistema.
 - IOS: Desde la versión 12.0 en adelante.

Toda vez que el Usuario conoce de manera previa estos requisitos para el funcionamiento del servicio, este acepta que Treinta no realizará devolución alguna del valor pagado por el Usuario si éste aduce a la falta de cumplimiento de los mencionados requisitos ni será responsabilidad de Treinta proporcionar gratis los elementos mencionados para el correcto uso del Servicio.

El Usuario es responsable de tomar las medidas necesarias para garantizar la seguridad de los correos electrónicos, número de celular, número de WhatsApp y demás mecanismos utilizados para ingresar al servicio.

El Usuario también se compromete a cumplir con las obligaciones y condiciones señaladas en los [Términos y Condiciones generales de uso de Treinta](#). Tal documento hace parte integral de este contrato.

6. Duración y renovación automática

El Plan elegido por el Usuario, junto con las adiciones que este escoja en caso de adquirir el Plan por la plataforma web, tendrán la duración seleccionada por el Usuario.

Al realizar el primer pago del servicio de Treinta, el Usuario acepta que el plan de suscripción seleccionado se renovará de forma automática y sucesiva por períodos iguales al inicialmente pactado, a menos de que el Usuario seleccione la opción de “detener pagos” o “cancelar suscripción” gestionadas exclusivamente desde Google Play y App Store en el caso de adquirirlo por la aplicación móvil. Si se realiza el pago a través de la plataforma web, el Usuario deberá informar Treinta de manera clara por escrito, por los canales de atención al Usuario, que no desea renovar el servicio. Esta notificación debe hacerse de acuerdo a lo señalado en el acápite de “Derechos del Usuario, Cancelación”.

7. Pago y condiciones de pago

El pago del servicio se realizará de manera anticipada. Los métodos de pago del servicio serán diferentes dependiendo de si el Usuario adquiere el plan de suscripción mediante la aplicación móvil o la plataforma web.

A. Para pago del servicio adquirido mediante plataforma web:

El Usuario deberá seleccionar alguna de dos siguientes métodos de pago ofrecidos por Treinta:

1. **Pago por SPEI (solo aplica para México):** En el evento en el que el Usuario seleccione este método de pago, deberá hacer los pagos mes a mes de manera autónoma dentro de los tiempos señalados.
2. **Pago por Yape (solo aplica para Perú):** En el evento en el que el Usuario seleccione este método de pago, deberá hacer los pagos mes a mes de manera autónoma dentro de los tiempos señalados.
3. **Pago por PayPal (solo aplica para Bolivia y Venezuela):** En el evento en el que el Usuario seleccione este método de pago, deberá hacer los pagos mes a mes de manera autónoma dentro de los tiempos señalados.
4. **Pago con tarjeta de crédito (débito automático - recurrencia):** En el evento en el que el Usuario seleccione este método de pago, está consintiendo y autorizando a Treinta para que realice un débito automático de su cuenta o de su tarjeta bancaria en los tiempos señalados anteriormente.
Para revocar la autorización de la recurrencia en los pagos el Usuario deberá solicitarlo **por escrito** a un agente de Treinta mediante el servicio de atención a usuarios disponibles en la plataforma, señalando su decisión de que no se realicen más débitos automáticos, a más tardar con un (1) día de anticipación a la fecha del débito automático. Lo anterior no significa una cancelación de la suscripción, a menos que el Usuario así lo solicite. Se aclara que la cancelación de una recurrencia de pagos, no implicará la devolución de los pagos previamente debitados.

B. Para pago del servicio adquirido mediante aplicación móvil:

El Usuario podrá seleccionar la opción de pago disponible por Google Play y App Store para el servicio será a través de débito automático (recurrencia) en el caso de adquirir los servicios por la aplicación móvil. Treinta precisa que la gestión de cobro es realizada directamente por Google y Apple. Así las cosas, al dar aceptar en la casilla de “Acepto Pago por Recurrencia” el Usuario consiente que el servicio será automáticamente debitado de su tarjeta bancaria. Para revocar la autorización de la recurrencia en los pagos el Usuario deberá seleccionar la opción de “Detener Pagos” directamente disponible el aparte de “Suscripciones” en Google Play y Apple Store. Se aclara que la



cancelación de una recurrencia de pagos, no implicará la devolución de los pagos previamente debitados.

Treinta se reserva el derecho a ajustar el precio y funcionalidades del Plan de Suscripción y las adiciones ofrecidas, para lo cual le avisará oportunamente a los Usuarios sobre dicho ajuste. Sin embargo, Treinta reconoce que se respetarán las tarifas sobre los productos ya adquiridos por los Usuarios con anterioridad a la fecha de ajuste de precios. En el evento de que el Usuario no esté de acuerdo con el nuevo precio, éste podrá cancelar su suscripción siguiendo los pasos señalados.

Treinta implementará los mejores esfuerzos para exponer el valor de los impuestos aplicables al momento de la compra. Sin perjuicio de lo anterior, el Usuario reconoce y acepta que Treinta está en obligación de cobrar todos los impuestos aplicables según la normativa correspondiente.

8. Limitación de Responsabilidad de Treinta

EN LA MEDIDA EN QUE LO PERMITA LA NORMATIVA APLICABLE, LA RESPONSABILIDAD DE TREINTA CON RESPECTO A CUALQUIER INCIDENTE INDIVIDUAL DERIVADO DE ESTE CONTRATO O RELACIONADO CON EL MISMO NO SUPERARÁ EL IMPORTE PAGADO O POR PAGAR POR EL USUARIO EN VIRTUD DEL PRESENTE CONTRATO, SIEMPRE QUE EN NINGÚN CASO LA RESPONSABILIDAD TOTAL DERIVADA DE ESTE CONTRATO O RELACIONADA CON EL MISMO, YA SEA CONTRACTUAL, EXTRA CONTRACTUAL O EN VIRTUD DE CUALQUIER OTRA TEORÍA DE RESPONSABILIDAD, SUPERE EL IMPORTE TOTAL PAGADO POR EL USUARIO EN VIRTUD DEL PRESENTE CONTRATO. LAS LIMITACIONES ANTERIORES NO LIMITARÁN LAS OBLIGACIONES DE PAGO DEL USUARIO.

EN NINGÚN CASO NINGUNA DE LAS PARTES SERÁ RESPONSABLE ANTE LA OTRA PARTE POR LUCRO CESANTE U OPORTUNIDADES DE NEGOCIO, FALTA DE USO, PÉRDIDA DE INGRESOS, PÉRDIDA DE CLIENTELA, INTERRUPCIÓN DE NEGOCIO, PÉRDIDA DE DATOS O POR CUALQUIER DAÑO INDIRECTO, ESPECIAL, INCIDENTAL, CONSECUENCIAL O DE COBERTURA DE CUALQUIER TIPO O NATURALEZA, SEA CUAL SEA SU CAUSA Y, YA SEA POR CONTRATO O BAJO CUALQUIER OTRA TEORÍA DE RESPONSABILIDAD, INDEPENDIEMENTE DE QUE LA PARTE HAYA SIDO ADVERTIDA O NO DE LA POSIBILIDAD DE TALES DAÑOS. LA ANTERIOR CLÁUSULA DE EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD NO SE APLICARÁ EN LA MEDIDA EN QUE LO PROHÍBA LA LEY.

ASÍ LAS COSAS, CON LA ACEPTACIÓN DE LOS PRESENTES TÉRMINOS Y CONDICIONES, EL USUARIO RECONOCE QUE LOS SERVICIOS SON PROPORCIONADOS POR TREINTA "TAL CUAL" Y "SEGÚN DISPONIBILIDAD", SALVO QUE LA LEY APLICABLE LO PROHÍBA EXPLÍCITAMENTE. HASTA LO PERMITIDO POR LA NORMATIVA, EL SERVICIO SE PROPORCIONA SIN GARANTÍA DE NINGÚN

TIPO, YA SEA EXPRESA O IMPLÍCITA. TREINTA NO GARANTIZA LA IDONEIDAD PARA UN FIN DETERMINADO, CALIDAD SATISFACTORIA, EXACTITUD, DISPONIBILIDAD, COMPATIBILIDAD, Y CUALQUIER GARANTÍA IMPLÍCITA EN EL USO COMERCIAL. TREINTA NO GARANTIZA QUE LOS SERVICIOS SEAN ININTERRUMPIDOS, PRECISOS O ESTÉN LIBRES DE ERRORES, O QUE CUALQUIER CONTENIDO NO SE PIERDA O ALTERE.

9. Derechos del Usuario

Treinta reconocerá y respetará en todo momento los derechos de los Usuarios como consumidores de los servicios prestados a través de la plataforma web, atendiendo lo establecido para ello en la Ley de Protección al Consumidor del país de residencia del Usuario. Entre estos se resaltan los derechos de retracto (arrepentimiento/revocación de consentimiento) y devolución. A continuación se detalla el plazo y condición por país:

País	Derecho de Retracto	Derecho devolución de dinero
Argentina	Según el artículo 34 de la Ley de Defensa del Consumidor (Ley 24.240, Argentina), el Usuario podrá cancelar su primera suscripción dentro de los diez (10) días hábiles posteriores a la compra. Para ejercer este derecho, deberá presentar una solicitud escrita a través de los canales disponibles en www.treinta.co y cesar inmediatamente el uso del servicio. Treinta realizará la devolución total del dinero sin descuentos ni retenciones, una vez el Usuario entregue la documentación bancaria requerida. Este derecho no aplica para renovaciones.	El Usuario podrá solicitar la devolución del dinero cuando demuestre, con evidencia suficiente, que el servicio presenta defectos graves que afectan su uso. Para ello, deberá enviar la reclamación y pruebas por escrito a los canales de atención de Treinta. La empresa contará con cinco (5) días hábiles para analizar el caso. Si procede, se reembolsará el valor del mes afectado, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la resolución. El plazo de devolución comenzará a contar desde la entrega de la documentación bancaria requerida.
Bolivia	De conformidad con los derechos reconocidos en la Ley N° 453 de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor (Bolivia), el Usuario podrá cancelar su primera suscripción dentro de los cinco (5) días posteriores a la compra del servicio. Para ejercer este derecho, deberá presentar una solicitud a través de los canales disponibles en www.treinta.co y cesar inmediatamente el uso del servicio. Treinta realizará la devolución total del dinero sin descuentos ni retenciones, en un plazo máximo de treinta (30) días calendario, contado desde la entrega de la documentación bancaria requerida. Este derecho no aplica para renovaciones.	El Usuario podrá solicitar la devolución del dinero si demuestra, con evidencia suficiente, que el servicio presenta defectos considerables que afectan su uso. Para ello, deberá enviar la reclamación y pruebas por escrito a los canales de atención de Treinta. La empresa contará con cinco (5) días hábiles para evaluar el caso. Si procede, se reembolsará el valor correspondiente al mes en que se presentó la falla, dentro de los treinta (30) días calendario posteriores a la resolución. El plazo empezará a contar desde la entrega de la documentación bancaria requerida.



Chile	<p>Según la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (Chile), el Usuario podrá cancelar su primera suscripción dentro de los diez (10) días hábiles posteriores a la adquisición del servicio. Para ejercer este derecho, deberá presentar una solicitud a través de los canales disponibles en www.treinta.co y cesar inmediatamente el uso del servicio. Treinta realizará la devolución total del dinero sin descuentos ni retenciones en un plazo máximo de treinta (30) días calendario, contado desde la entrega de la documentación bancaria requerida. Este derecho no aplica para renovaciones.</p>	<p>De conformidad con los artículos 20 y 21 de la Ley N°19.496 del Consumidor el Usuario, Treinta reconoce el derecho de los Usuarios de devolución del dinero cuando estos demuestren con pruebas suficientes la deficiencia graves del servicio. Treinta tendrá un plazo de cinco (5) días hábiles para responder sobre los presuntos defectos del servicio y si estos afectan el uso. En este caso, si se confirma lo alegado por el Usuario, Treinta le restituirá al Usuario el valor cancelado por el mes correspondiente en el que se pruebe que se presentó la falla que imposibilitó o afectó gravemente el uso del servicio.</p>
Costa Rica	<p>Según el artículo 40 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (Ley N.º 7472, Costa Rica), el Usuario podrá cancelar su primera suscripción dentro de los ocho (8) días hábiles posteriores a la compra. Para ejercer este derecho, deberá presentar una solicitud escrita a través de los canales disponibles en www.treinta.co y cesar inmediatamente el uso del servicio. Treinta realizará la devolución total del dinero sin descuentos ni retenciones, una vez recibida la documentación bancaria requerida. Este derecho no aplica para renovaciones.</p>	<p>El Usuario podrá solicitar la devolución del dinero si presenta pruebas suficientes de que el servicio tiene defectos considerables que afectan su uso. La reclamación deberá enviarse por escrito a los canales de atención de Treinta, junto con la evidencia correspondiente. Treinta evaluará el caso en un plazo de cinco (5) días hábiles. Si procede la reclamación, se reembolsará el valor correspondiente al mes en que se presentó la falla, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la resolución. El plazo de devolución comenzará a contar desde la entrega de la documentación bancaria requerida.</p>
Ecuador	<p>Según el artículo 24 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (Ecuador), el Usuario podrá cancelar su primera suscripción dentro de los tres (3) días posteriores a la compra. Para ejercer este derecho, deberá presentar una solicitud a través de los canales disponibles en www.treinta.co y cesar inmediatamente el uso del servicio. Treinta realizará la devolución total del dinero sin descuentos ni retenciones, en un plazo máximo de treinta (30) días calendario, contado desde el ejercicio del derecho. Este derecho no aplica para renovaciones.</p>	<p>El Usuario podrá solicitar la devolución del pago cuando demuestre que el servicio es defectuoso o no cumple con las características ofrecidas. Las pruebas deberán ser enviadas al equipo de atención al cliente y evaluadas por el equipo de SaaS. Si se aprueba la solicitud, se reembolsará el valor correspondiente a los meses en que se haya comprobado una falla grave. El reembolso se realizará en un plazo máximo de treinta (30) días calendario, contado desde la aprobación del caso.</p>



El Salvador	Según los artículos 13-A y 13-B del Decreto 776 de la Ley de Protección al Consumidor (El Salvador), el Usuario podrá cancelar su primera suscripción dentro de los ocho (8) días posteriores a la compra. Para ejercer este derecho, deberá presentar una solicitud a través de los canales disponibles en www.treinta.co y cesar inmediatamente el uso del servicio. Treinta realizará la devolución total del dinero sin descuentos ni retenciones, en un plazo máximo de quince (15) días calendario, contado desde la entrega de la documentación bancaria requerida. Este derecho no aplica para renovaciones.	Según el artículo 13-D del Decreto 776 de la Ley de Protección al Consumidor (El Salvador), el Usuario podrá solicitar la devolución del dinero si demuestra, con pruebas suficientes, una deficiencia en el servicio que afecte su uso. Treinta contará con cinco (5) días hábiles para responder. Si se confirma la falla, se reembolsará el valor correspondiente al mes en que se presentó, en un plazo máximo de diez (10) días calendario. El plazo de devolución comenzará a contar desde la entrega de la documentación bancaria requerida.
Guatemala	De conformidad con la Ley de Protección al Consumidor y Usuario (Decreto No. 06-2003, Guatemala), el Usuario podrá cancelar su primera suscripción dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la compra. Para ejercer este derecho, deberá presentar una solicitud escrita a través de los canales disponibles en www.treinta.co y cesar inmediatamente el uso del servicio. Treinta realizará la devolución total del dinero sin descuentos ni retenciones, en un plazo máximo de treinta (30) días calendario, contado desde la entrega de la documentación bancaria requerida. Este derecho no aplica para renovaciones.	El Usuario podrá solicitar la devolución del dinero si demuestra, con evidencia suficiente, que el servicio presenta defectos considerables que afectan su uso. La reclamación deberá enviarse por escrito a los canales de atención de Treinta. La empresa evaluará el caso en un plazo de tres (3) días calendario. Si procede, se reembolsará el valor correspondiente al mes en que ocurrió la falla, dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a la resolución. El plazo de devolución comenzará a contar desde la entrega de la documentación bancaria requerida.
Honduras	Según el artículo 59 de la Ley de Protección al Consumidor (Honduras), el Usuario podrá cancelar su primera suscripción dentro de los cinco (5) días posteriores a la compra. Para ejercer este derecho, deberá presentar una solicitud a través de los canales disponibles en www.treinta.co y cesar inmediatamente el uso del servicio. Treinta realizará la devolución total del dinero sin descuentos ni retenciones, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado desde la entrega de la documentación bancaria requerida. Este derecho no aplica para renovaciones.	Según el artículo 50 del Acuerdo 084 de 2021, reglamento de la Ley de Protección al Consumidor (Honduras), el Usuario podrá solicitar la devolución del dinero si demuestra, con pruebas suficientes, una deficiencia en el servicio que afecte su uso. Treinta evaluará el caso y responderá en un plazo de cinco (5) días hábiles. Si se confirma la falla, se reembolsará el valor correspondiente al mes en que ocurrió, dentro de un máximo de quince (15) días calendario, contado desde la entrega de la documentación bancaria requerida.



México	Según el artículo 56 de la Ley Federal de Protección al Consumidor (México), el Usuario podrá cancelar su primera suscripción dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la adquisición del servicio. Treinta realizará la devolución total del dinero, sin descuentos ni retenciones, en un plazo máximo de treinta (30) días calendario contados a partir de la entrega de la documentación bancaria requerida. Este derecho no aplica para renovaciones.	Según el artículo 82 de la Ley Federal de Protección al Consumidor (México), el Usuario podrá solicitar la devolución del dinero si demuestra con pruebas suficientes una deficiencia grave del servicio. Treinta tendrá un plazo de cinco (5) días hábiles para responder. Si se confirma la falla, se reembolsará el valor correspondiente al mes afectado.
Nicaragua	De conformidad con la normativa vigente, el Usuario podrá cancelar su primera suscripción dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la compra. Para ejercer este derecho, deberá presentar una solicitud escrita a través de los canales disponibles en www.treinta.co y cesar inmediatamente el uso del servicio. Treinta realizará la devolución total del dinero sin descuentos ni retenciones, en un plazo máximo de treinta (30) días calendario, contado desde la entrega de la documentación bancaria requerida. Este derecho no aplica para renovaciones.	El Usuario podrá solicitar la devolución del dinero si presenta pruebas suficientes de que el servicio tiene defectos considerables que afectan su uso. La reclamación deberá enviarse por escrito a los canales de atención de Treinta, junto con la evidencia correspondiente. Treinta evaluará el caso en un plazo de cinco (5) días hábiles. Si procede la reclamación, se reembolsará el valor correspondiente al mes en que se presentó la falla, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la resolución. El plazo de devolución comenzará a contar desde la entrega de la documentación bancaria requerida.
Panamá	Según el artículo 40 del Decreto Ejecutivo No. 46 que reglamenta la Ley 45 de 2007 (Panamá), el Usuario podrá cancelar su primera suscripción dentro de los tres (3) días posteriores a la compra. Para ejercer este derecho, deberá presentar una solicitud a través de los canales disponibles en www.treinta.co y cesar inmediatamente el uso del servicio. Treinta realizará la devolución total del dinero sin descuentos ni retenciones, en un plazo máximo de treinta (30) días calendario, contado desde la entrega de la documentación bancaria requerida. Este derecho no aplica para renovaciones.	Según el artículo 48 de la Ley 45 de 2007 (Panamá), el Usuario podrá solicitar la devolución del dinero si demuestra con pruebas suficientes una deficiencia del servicio que afecte su uso. Treinta contará con cinco (5) días hábiles para evaluar el caso. Si se confirma la falla, se reembolsará el valor correspondiente al mes en que se presentó.



Paraguay	<p>Según la Ley N.º 1334/98 de Defensa del Consumidor y del Usuario (Paraguay), el Usuario podrá ejercer su derecho de retracto dentro de los siete (7) días posteriores a la compra. Para ello, deberá enviar la solicitud a través de los canales disponibles en www.treinta.co y cesar inmediatamente el uso del servicio. Este derecho aplica solo para la primera suscripción y no para renovaciones. Treinta devolverá el dinero sin descuentos ni retenciones, en un plazo máximo de treinta (30) días calendario, contado desde la entrega de la documentación bancaria requerida.</p>	<p>El Usuario podrá solicitar la devolución del dinero si presenta pruebas suficientes de que el servicio tiene defectos considerables que afectan su uso. La reclamación deberá enviarse por escrito a los canales de atención de Treinta, junto con la evidencia correspondiente. Treinta evaluará el caso en un plazo de cinco (5) días hábiles. Si procede la reclamación, se reembolsará el valor correspondiente al mes en que se presentó la falla, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la resolución. El plazo de devolución comenzará a contar desde la entrega de la documentación bancaria requerida.</p>
Perú	<p>Según el artículo 5 de la Ley del Derecho del Consumidor a Retractarse en Ventas fuera de Establecimiento Comercial (Perú), el Usuario podrá cancelar su primera suscripción dentro de los siete (7) días posteriores a la compra. Para ejercer este derecho, deberá presentar una solicitud a través de los canales disponibles en www.treinta.co y cesar inmediatamente el uso del servicio. Treinta realizará la devolución total del dinero sin descuentos ni retenciones en un plazo máximo de siete (7) días calendario, contado desde la entrega de la documentación bancaria requerida. Este derecho no aplica para renovaciones.</p>	<p>De conformidad con los artículos 24 y 97 del Código de protección y defensa del consumidor, Treinta reconoce el derecho de los Usuarios de devolución del dinero cuando estos demuestren con pruebas suficientes la deficiencia grave del servicio. Treinta tendrá un plazo de treinta (30) días hábiles para responder sobre los presuntos defectos del servicio y si estos afectan el uso. En este caso, si se confirma lo alegado por el Usuario, Treinta le restituirá al Usuario el valor cancelado por el mes correspondiente en el que se pruebe que se presentó la falla que imposibilitó o afectó gravemente el uso del servicio.</p>
República Dominicana	<p>Según el artículo 62 de la Ley General de Protección de los Derechos al Consumidor o Usuario (República Dominicana), el Usuario podrá ejercer su derecho de retracto dentro de los siete (7) días posteriores a la compra. Para ello, deberá enviar la solicitud a través de los canales disponibles en www.treinta.co y cesar inmediatamente el uso del servicio. Este derecho aplica solo para la primera suscripción y no para renovaciones. Treinta devolverá el dinero sin descuentos ni retenciones, en un plazo máximo de treinta (30) días calendario, contado desde la entrega de la documentación bancaria requerida.</p>	<p>De conformidad con el artículo 63 y 64 de la Ley General de Protección de los Derechos al Consumidor o Usuario, Treinta reconoce el derecho de los Usuarios de devolución del dinero cuando estos demuestren con pruebas suficientes la deficiencia graves del servicio. Treinta tendrá un plazo de cinco (5) días hábiles para responder sobre los presuntos defectos del servicio y si estos afectan el uso. En este caso, si se confirma lo alegado por el Usuario, Treinta le restituirá al Usuario el valor cancelado por el mes correspondiente en el que se pruebe que se presentó la falla que imposibilitó o afectó gravemente el uso del servicio.</p>



Uruguay	De conformidad con la normativa vigente, el Usuario podrá cancelar su primera suscripción dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la compra. Para ejercer este derecho, deberá presentar una solicitud escrita a través de los canales disponibles en www.treinta.co y cesar inmediatamente el uso del servicio. Treinta realizará la devolución total del dinero sin descuentos ni retenciones, en un plazo máximo de treinta (30) días calendario, contado desde la entrega de la documentación bancaria requerida. Este derecho no aplica para renovaciones.	El Usuario podrá solicitar la devolución del dinero si presenta pruebas suficientes de que el servicio tiene defectos considerables que afectan su uso. La reclamación deberá enviarse por escrito a los canales de atención de Treinta, junto con la evidencia correspondiente. Treinta evaluará el caso en un plazo de cinco (5) días hábiles. Si procede la reclamación, se reembolsará el valor correspondiente al mes en que se presentó la falla, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la resolución. El plazo de devolución comenzará a contar desde la entrega de la documentación bancaria requerida.
Venezuela	De conformidad con la normativa vigente, el Usuario podrá cancelar su primera suscripción dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la compra. Para ejercer este derecho, deberá presentar una solicitud escrita a través de los canales disponibles en www.treinta.co y cesar inmediatamente el uso del servicio. Treinta realizará la devolución total del dinero sin descuentos ni retenciones, en un plazo máximo de treinta (30) días calendario, contado desde la entrega de la documentación bancaria requerida. Este derecho no aplica para renovaciones.	El Usuario podrá solicitar la devolución del dinero si presenta pruebas suficientes de que el servicio tiene defectos considerables que afectan su uso. La reclamación deberá enviarse por escrito a los canales de atención de Treinta, junto con la evidencia correspondiente. Treinta evaluará el caso en un plazo de cinco (5) días hábiles. Si procede la reclamación, se reembolsará el valor correspondiente al mes en que se presentó la falla, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la resolución. El plazo de devolución comenzará a contar desde la entrega de la documentación bancaria requerida.

Así mismo Treinta reconoce el derecho de Cancelación de la siguiente manera: Los Usuario tienen derecho a cancelar las suscripciones contratadas en cualquier momento. Sin embargo, el Usuario reconoce que la cancelación por parte del Usuario no implicará una devolución de dinero por el pago ya aplicado/realizado de una suscripción.

1. Para cancelar el plan adquirido por medio de aplicación móvil: se solicita que el Usuario ingrese a la plataforma de App Store y Google Play, en el aparte de “Suscripciones” y seleccione la opción de cancelar la suscripción. En caso de tener dudas sobre el particular, Treinta recibirá solicitudes **por escrito** a través de los canales de atención disponibles en www.treinta.co.
2. Para cancelar el plan adquirido por medio de plataforma web: se solicita que el Usuario eleve la solicitud por escrito a través de los canales de atención disponibles en www.treinta.co con una antelación mínima de 1 día hábil antes de su próxima fecha de pago. De no ser así, la solicitud de baja en el servicio se tendrá por realizada para el siguiente periodo de facturación, debiendo, por lo tanto, completarse el siguiente periodo pago.



Para ejercer los derechos como consumidor, los Usuarios podrán hacer uso de los canales de atención señalados en www.treinta.co.

10. Título ejecutivo

El presente documento contiene obligaciones claras, expresas y exigibles y por consiguiente prestan mérito ejecutivo a favor de cada una de las partes.

11. Anexo

El Usuario acepta de manera expresa apegarse a los [Términos y Condiciones](#) de uso generales. En lo que se contradiga el presente documento de los Términos y Condiciones generales y particulares de Treinta, predominará el presente documento.

12. Modificaciones

Treinta podrá modificar el presente Contrato unilateralmente, notificando al Usuario con una antelación mínima de quince (15) días sobre los cambios que lo afecten de manera negativa o impliquen una afectación sustancial en el servicio adquirido. El Usuario, por su parte, tendrá la carga de revisar periódicamente su correo electrónico y la plataforma con el objetivo de validar si el presente Contrato será modificado. Vencido el término anteriormente señalado, sin que se reciban objeciones por parte del Usuario, se entenderán aceptadas las citadas modificaciones. En el evento en el que el Usuario rechace las modificaciones, se entenderá terminado unilateralmente el presente Contrato. Por lo anterior, el Usuario tendrá quince (15) días desde la manifestación para suspender el uso del Servicio.

13. Solución de Controversias

Las diferencias, reclamaciones o disputas que surjan entre las Partes, por razón o con ocasión de la celebración, interpretación, desarrollo, cumplimiento, o terminación del presente Contrato, se solucionarán en primera instancia entre ellas a través del arreglo directo. Si pasados treinta (30) días hábiles contados desde el momento en que se intente el acercamiento, las Partes no han podido solucionarlas bajo el mecanismo mencionado, podrán acudir a una conciliación extrajudicial de tal forma que su decisión produzca los efectos de una transacción. La conciliación se adelantará ante el centro de conciliación de la Cámara de Comercio de la ciudad de Bogotá D.C. En el evento en el que no exista ánimo conciliatorio, tales diferencias serán sometidas a la decisión de un Tribunal de Arbitramento que funcionará de acuerdo con las reglas establecidas en el reglamento de arbitraje adoptado por el Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá.



El tribunal estará integrado por tres (3) árbitros, si es de mayor cuantía, o por un (1) árbitro, si es de menor y mínima cuantía. Los árbitros deberán ser abogados con experiencia reconocida en derecho, escogidos de común acuerdo entre las Partes, de los cuales la mayoría, o el árbitro único en el caso de menor cuantía, deberán estar registrados en las listas de árbitros del Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá. Si transcurridos quince (15) días comunes, contados a partir del día siguiente a aquel en que el Director del Centro de Arbitraje haya convocado y surtido una primera reunión o intento de designación del árbitro, las Partes no se hubiesen puesto de acuerdo en torno a un nombre, el árbitro será designado por el mencionado centro de arbitraje mediante sorteo público, tomando como base la lista de árbitros expertos en derecho comercial inscritos ante esa institución, de los cuales la mayoría deberán estar también registrada en las listas de árbitros del Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá.

El Tribunal decidirá en derecho con sujeción a las disposiciones del derecho sustantivo y procesal de la República de Colombia. Los honorarios del árbitro y del secretario, así como los demás gastos del tribunal, serán fijados de conformidad con las tarifas establecidas por el Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá. Se excluyen del pacto arbitral las controversias que se tramitarían por un proceso ejecutivo en Colombia.