



TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO

IMPRONTAS YA

Los presentes Términos y Condiciones regulan la prestación de los servicios ofrecidos por Improntas Ya, empresa dedicada a la toma de improntas vehiculares a domicilio, dentro del territorio acordado con el cliente. Al solicitar, aceptar o recibir el servicio, el cliente manifiesta que ha leído, entendido y aceptado integralmente los presentes términos.

1. Objeto del servicio

Improntas Ya presta el servicio de toma de improntas vehiculares a domicilio, consistente en la captura física de huellas, calcos o registros de identificación vehicular requeridos para trámites ante organismos de tránsito, notarías, aseguradoras, entidades judiciales u otras autoridades competentes, según aplique.

El servicio se presta de manera técnica, profesional y conforme a la disponibilidad operativa de la empresa, en el lugar previamente acordado con el cliente.

2. Alcance del servicio

El servicio contratado comprende exclusivamente la toma de improntas en las condiciones informadas al momento de la reserva.

Salvo pacto expreso en contrario, el servicio no incluye:

- Asesoría jurídica.
- Radicación de trámites ante organismos de tránsito.
- Pago de impuestos, derechos de trámite o tasas oficiales.
- Regrabación de improntas ante la SIJIN u otra autoridad.
- Gestiones ante notaría, concesionario, patio, aseguradora o entidad similar.
- Reparación, limpieza, lijado, pulido o adecuación de superficies del vehículo.

3. Condiciones para la prestación del servicio

Para la correcta ejecución del servicio, el cliente deberá garantizar:

- El acceso seguro y oportuno al vehículo.
- La disponibilidad del automotor en la fecha, hora y lugar acordados.
- Un espacio adecuado para realizar la toma de improntas.
- Las condiciones mínimas de seguridad e iluminación que permitan el desarrollo de la labor.
- La presencia del responsable del vehículo o de quien esté autorizado para atender el servicio.

Si por causas atribuibles al cliente no es posible ejecutar el servicio en las condiciones pactadas, Improntas Ya podrá reprogramar, suspender o cobrar los costos correspondientes al desplazamiento y al tiempo invertido, según el caso.

4. Verificación previa del estado de las improntas

Antes o durante la prestación del servicio, el técnico podrá verificar el estado físico de las improntas del vehículo.

Si el técnico determina que una o varias improntas se encuentran en mal estado, alteradas, ilegibles, borradas, desgastadas o no aptas para su toma, dicha situación será informada al cliente en el momento del servicio.

En estos casos, el cliente entiende y acepta que:

- La imposibilidad de continuar no obedece a una falla en la prestación del servicio.
- La impronta debe ser regrabada ante la autoridad competente, normalmente la SIJIN o la entidad que haga sus veces.
- No procederá retoma del servicio, toda vez que el inconveniente no corresponde a la calidad de la toma sino al estado original de la impronta del vehículo.

5. Política de retoma del servicio

La retoma del servicio únicamente procederá cuando exista soporte formal emitido por el ente de tránsito o autoridad competente, en el que se indique expresamente que el trámite no pudo continuar por una observación relacionada con la toma de improntas realizada por Improntas Ya.

Para que aplique la retoma, el cliente deberá aportar el documento, constancia o comunicación oficial donde se evidencie de manera clara la causa de rechazo o devolución del trámite.

No habrá retoma cuando:

- La autoridad haya negado el trámite por motivos distintos a las imponentas.
- El vehículo presente imponentas deterioradas, alteradas o ilegibles desde su origen.
- El cliente no entregue el soporte emitido por la entidad competente.
- El inconveniente derive de errores, omisiones o inconsistencias en documentos suministrados por el cliente.
- La retoma, cuando proceda, se realizará conforme a la disponibilidad operativa de la empresa y dentro del área de cobertura pactada.

6. Política de mejor precio

Imponentas Ya podrá ofrecer una política comercial de mejor precio bajo las siguientes condiciones:

- El cliente deberá presentar una cotización real, verificable y vigente.
- La cotización deberá provenir de una empresa formal del mismo sector o actividad económica.
- La oferta presentada deberá corresponder exactamente al mismo servicio, condiciones, cobertura y tipo de vehículo.
- La diferencia de precio no podrá superar el 20% por debajo de la tarifa de Imponentas Ya para poder ser considerada dentro de esta política.

No se tendrán en cuenta para comparación:

- Servicios informales.
- Publicaciones sin identificación del prestador.
- Capturas sin datos verificables.
- Ofertas engañosas, incompletas o no comparables.
- Precios que no correspondan al mismo alcance técnico del servicio.

Imponentas Ya se reserva el derecho de verificar la autenticidad y correspondencia de la cotización presentada antes de aplicar cualquier ajuste comercial.

7. Reserva, cambios y cancelaciones

La programación del servicio queda sujeta a disponibilidad.

El cliente podrá solicitar cambios de fecha, hora o dirección, siempre que lo haga con una antelación razonable y sujeta a la agenda operativa de la empresa.

Si el cliente cancela el servicio una vez el técnico se encuentre en desplazamiento o en el lugar acordado, Improntas Ya podrá cobrar el valor correspondiente al desplazamiento, la reserva o la visita, según la naturaleza del servicio contratado.

Si el cliente no se presenta o no atiende el servicio en la hora acordada, podrá considerarse como inasistencia y el servicio podrá reprogramarse con costo adicional.

8. Obligaciones del cliente

El cliente se obliga a:

- Suministrar información veraz, completa y oportuna.
- Entregar los documentos necesarios para la prestación del servicio.
- Garantizar que el vehículo corresponde al que será intervenido.
- Permitir el acceso seguro al automotor.
- Informar cualquier novedad relevante sobre el vehículo o el trámite.
- Asumir las consecuencias derivadas de información falsa, incompleta o inexacta.

9. Obligaciones de Improntas Ya

Improntas Ya se obliga a:

- Prestar el servicio con personal idóneo.
- Mantener criterios de calidad y profesionalismo.
- Informar al cliente las novedades detectadas durante la toma.
- Respetar la confidencialidad de la información del cliente.
- Ejecutar la labor dentro de los alcances acordados.

10. Responsabilidad limitada

Improntas Ya no será responsable por:

- La negativa, devolución o retraso del trámite por causas ajenas a la toma de improntas.
- Errores en documentos aportados por el cliente.
- Estado deficiente, alterado o ilegible de las improntas del vehículo.
- Demoras, cierres, cambios normativos o decisiones de terceros, incluidos organismos de tránsito.
- Hechos de fuerza mayor o caso fortuito.

La responsabilidad de Improntas Ya se limita exclusivamente a la correcta ejecución del servicio contratado, dentro de sus alcances técnicos y operativos.

11. Verificación y responsabilidad sobre el vehículo

El cliente reconoce que el servicio de toma de improntas no implica intervención mecánica, eléctrica o

estructural del vehículo, ni manipulación de componentes críticos del motor o sistemas internos.

En consecuencia, el cliente se compromete a:

1. Estar presente durante la totalidad del servicio o designar un responsable.
2. Verificar el estado general del vehículo una vez finalizada la toma de improntas.
3. Encender el vehículo y confirmar su correcto funcionamiento al finalizar el servicio.

Una vez realizada esta verificación y finalizado el servicio sin observaciones, se entenderá que el

vehículo fue entregado a satisfacción.

Improntas Ya no será responsable por daños, fallas o situaciones mecánicas, eléctricas o de funcionamiento que se presenten con posterioridad al servicio y que no estén directamente relacionadas con la actividad realizada.

12. Fuerza mayor o caso fortuito

Improntas Ya podrá suspender, reprogramar o cancelar la prestación del servicio cuando ocurran hechos ajenos a su control, tales como lluvias intensas, accidentes,

cierres viales, bloqueos, fallas de movilidad, alteraciones del orden público, calamidades, decisiones de autoridad o cualquier otra circunstancia de fuerza mayor o caso fortuito.

13. Tratamiento de datos personales

Al solicitar el servicio, el cliente autoriza a Improntas Ya para recolectar, almacenar, usar y tratar los datos personales suministrados con la finalidad de:

- Gestionar la reserva y prestación del servicio.
- Realizar seguimiento operativo y comercial.
- Enviar información relacionada con el trámite o con servicios futuros.
- Cumplir obligaciones legales o contractuales.

El tratamiento de datos se realizará conforme a la normatividad vigente sobre protección de datos personales.

14. Evidencia del servicio

Improntas Ya podrá conservar evidencia de la prestación del servicio, incluyendo fotografías, soportes, mensajes, registros de visita y demás documentos operativos, con fines de control interno, soporte comercial y atención de novedades o reclamaciones.

14. Aceptación de condiciones

La contratación del servicio, el pago, la confirmación por mensaje, la entrega de documentos o la autorización para iniciar labores constituyen aceptación expresa de estos Términos y Condiciones.

15. Modificaciones

Improntas Ya podrá modificar en cualquier momento los presentes Términos y Condiciones. La versión vigente será la publicada o informada al momento de la contratación del servicio.

16. Ley aplicable y jurisdicción



Los presentes términos se interpretarán conforme a la normativa aplicable en la República de Colombia.

Cualquier controversia derivada de su ejecución será tratada inicialmente por vía directa entre las partes. En caso de no llegar a un acuerdo, será competente la autoridad judicial o administrativa que corresponda conforme a la ley.

ACEPTACIÓN DEL CLIENTE

Al solicitar y/o recibir el servicio, declaro que conozco y acepto los presentes Términos y Condiciones.