

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO Y DE PRODUCTO

Plataforma CLÉ LAB

Versión 2.1 | Bogotá D.C., 2026 | NIT 902.040.229-9

Este documento se divide en dos partes: (i) Términos Generales, que regulan el uso de la plataforma CLÉ LAB en su totalidad, y (ii) Términos Específicos de cada producto. Al activar por primera vez un producto, el usuario deberá aceptar expresamente sus términos específicos. En caso de contradicción, prevalecen los términos específicos del producto sobre los generales.

PARTE I — TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES

1. Identificación del Operador

Los presentes Términos y Condiciones regulan el acceso, registro y uso de la plataforma digital CLÉ LAB, operada por CLÉ LAB S.A.S., sociedad por acciones simplificada identificada con NIT 902.040.229-9, domiciliada en Bogotá D.C.

Correo: juan.guevara@clelab.co | Tel: 320 345 10 37 | Web: www.clelab.co

2. Aceptación y Vinculación

El acceso, registro o uso de cualquier funcionalidad de la Plataforma implica la aceptación plena y expresa de los presentes Términos. La aceptación puede materializarse mediante checkbox, firma digital, autenticación o cualquier mecanismo electrónico válido conforme a la Ley 527 de 1999.

CLÉ LAB podrá modificar estos Términos notificando al usuario con al menos treinta (30) días calendario de antelación a través del correo registrado en la Plataforma. El uso continuado de la Plataforma tras la notificación equivale a la aceptación de las modificaciones. Si el usuario no está de acuerdo con los cambios, podrá cancelar su membresía sin penalidad antes de la fecha de entrada en vigencia.

3. Modificación de Tarifas

CLÉ LAB podrá modificar los precios de los planes activos notificando al usuario con al menos treinta (30) días calendario de antelación a través del correo registrado en la Plataforma. Si el usuario no está de acuerdo con el nuevo precio, podrá cancelar su plan antes de que entre en vigencia el cambio, sin penalidad ni cargo adicional por la cancelación. La continuación del plan tras la fecha de vigencia del nuevo precio equivale a su aceptación.

4. Naturaleza del Servicio e Intermediación

CLÉ LAB actúa exclusivamente como plataforma tecnológica de intermediación digital. CLÉ LAB no es aseguradora, no presta servicios médicos, no es funeraria, no es operador de asistencias, no es taller mecánico ni comercio. Los servicios son prestados materialmente por terceros aliados independientes ("Proveedores Aliados") con quienes CLÉ LAB mantiene relaciones comerciales.

Cada Proveedor Aliado responde directamente por la calidad y oportunidad del servicio que presta. CLÉ LAB actúa como canal de acceso y gestión, no como garante de los resultados de los Proveedores Aliados, sin perjuicio de los compromisos expresamente asumidos en los presentes Términos.

5. Aliados y Proveedores

La lista actualizada de Proveedores Aliados por producto está disponible en la Plataforma en la sección "Nuestros Aliados". CLÉ LAB podrá incorporar nuevos aliados, reemplazar o prescindir de aliados existentes sin previo aviso, siempre que el nivel de servicio contratado se mantenga o mejore. En caso de que la sustitución de un aliado implique una reducción material del servicio, CLÉ LAB notificará al usuario con al menos quince (15) días calendario de antelación.

6. Registro, Cuenta y Elegibilidad

El usuario declara que es mayor de dieciocho (18) años, tiene plena capacidad legal para contratar y que toda la información suministrada es veraz, completa y actualizada. El usuario es el único responsable de custodiar sus credenciales de acceso y de toda actividad realizada desde su cuenta.

CLÉ LAB podrá suspender o cancelar cuentas ante fraude, suplantación, uso indebido o incumplimiento de los presentes Términos, sin que ello genere derecho a indemnización cuando sea consecuencia de conductas imputables al usuario.

7. Menores de Edad

La plataforma CLÉ LAB está dirigida exclusivamente a personas mayores de dieciocho (18) años con plena capacidad legal para contratar. Los menores de edad únicamente podrán ser incluidos como beneficiarios bajo autorización expresa de sus padres o representantes legales, quienes asumirán plena responsabilidad por dicho acceso.

El usuario que registre beneficiarios menores de edad declara que ostenta la patria potestad o representación legal que lo faculta para vincularlos, y asume responsabilidad por la veracidad y exactitud de los datos registrados.

8. Modelos de Acceso

La Plataforma opera bajo tres modalidades: B2C (usuario contrata directamente), B2B (empresa contrata para sus empleados) y B2B2C (vinculación a través de fondos, cooperativas u aliados). Las condiciones comerciales y coberturas pueden variar según el modelo.

9. Contratación y Activación

La activación de un producto queda sujeta a: (i) aceptación de los Términos Generales y Específicos del producto, (ii) pago exitoso, y (iii) validación por el sistema o el Proveedor Aliado. CLÉ LAB podrá requerir validaciones adicionales de identidad. La activación puede tomar hasta cuarenta y ocho (48) horas hábiles desde la confirmación del pago.

10. Pagos y Renovaciones

Los pagos se procesan mediante pasarelas de terceros. CLÉ LAB no almacena información financiera sensible ni controla la aprobación de transacciones. Las membresías se renuevan automáticamente salvo cancelación con al menos setenta y dos (72) horas de antelación. CLÉ LAB notificará cada renovación próxima con al menos cinco (5) días de antelación al correo registrado.

11. Derecho de Retracto

Conforme al artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, el usuario podrá ejercer el derecho de retracto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la contratación, siempre que el servicio no haya sido utilizado. Se entiende utilizado cuando el usuario haya generado cupones, solicitado cualquier servicio al Proveedor Aliado, accedido a funcionalidades exclusivas del producto o hecho uso parcial del mismo.

El retracto debe notificarse al correo soporte@clelab.co indicando el número de plan y la razón. El reembolso se realizará dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la solicitud aprobada.

12. Beneficios y Red de Aliados

Los descuentos, cupones y beneficios son ofrecidos por aliados independientes. CLÉ LAB no garantiza su disponibilidad permanente, un ahorro específico, ni la permanencia indefinida de ningún aliado. La red puede modificarse sin previo aviso individual.

13. Protección de Datos Personales

El tratamiento de datos se realizará conforme a la Política de Tratamiento de Datos Personales de CLÉ LAB, disponible en la Plataforma. Al aceptar estos Términos, el usuario autoriza el tratamiento conforme a la Ley 1581 de 2012. Para consultas, solicitudes o reclamos relacionados con datos personales: privacidad@clelab.co

El uso de cookies y tecnologías similares en la Plataforma se rige por la Política de Cookies de CLÉ LAB, disponible en www.clelab.co. El usuario puede gestionar sus preferencias a través del panel de cookies al ingresar a la Plataforma.

14. Fuerza Mayor y Caso Fortuito

CLÉ LAB y sus Proveedores Aliados no serán responsables por incumplimientos o demoras derivados de eventos de fuerza mayor o caso fortuito conforme al artículo 64 del Código Civil colombiano, incluyendo pero no limitado a: desastres naturales, emergencias sanitarias declaradas, fallas generalizadas de infraestructura tecnológica, actos de autoridad, conflictos armados u otros eventos imprevisibles e irresistibles.

En estos casos, CLÉ LAB informará a los usuarios afectados y realizará sus mejores esfuerzos para restablecer el servicio en el menor tiempo posible.

15. Seguridad Digital y Prevención de Fraude

CLÉ LAB implementa medidas razonables de seguridad. El usuario entiende que ningún sistema es completamente invulnerable y acepta los riesgos inherentes al entorno digital.

El usuario es responsable de:

- Custodiar sus credenciales de acceso y no compartirlas con terceros.
- Verificar la autenticidad de comunicaciones que afirmen provenir de CLÉ LAB.
- No compartir códigos de verificación o contraseñas temporales con nadie.

CLÉ LAB nunca solicitará contraseñas completas, datos financieros sensibles ni información personal crítica por canales no oficiales. Ante actividades sospechosas, CLÉ LAB podrá bloquear cuentas, suspender transacciones o solicitar validaciones adicionales sin previo aviso.

CLÉ LAB no será responsable por fraudes derivados de negligencia del usuario en la custodia de sus credenciales, suplantación de identidad por terceros mediante engaño (phishing, vishing, smishing), ataques externos sofisticados o vulnerabilidades en dispositivos del usuario.

16. Disponibilidad de la Plataforma

CLÉ LAB no garantiza disponibilidad ininterrumpida. La Plataforma puede presentar mantenimientos, actualizaciones o interrupciones. CLÉ LAB informará sobre mantenimientos programados con al menos veinticuatro (24) horas de antelación cuando afecten el servicio por más de cuatro (4) horas continuas.

17. Limitación de Responsabilidad General



CLÉ LAB no será responsable por: (i) calidad o resultado de servicios de Proveedores Aliados, (ii) fallas de pasarelas de pago, (iii) accesos no autorizados derivados de causas externas, (iv) indisponibilidad temporal de la Plataforma, (v) daños indirectos, emergentes o lucro cesante.

Cuando exista responsabilidad legal directamente atribuible a CLÉ LAB y debidamente comprobada, se limitará al valor pagado por el usuario en los tres (3) meses anteriores al evento generador del daño. Esta limitación no aplica cuando el daño sea resultado de dolo o culpa grave de CLÉ LAB.

18. Propiedad Intelectual

Todo el contenido de la Plataforma es propiedad exclusiva de CLÉ LAB o sus licenciantes. Está prohibida su reproducción, distribución o modificación sin autorización escrita previa. El incumplimiento puede dar lugar a acciones legales conforme a la Ley 23 de 1982 y la Ley 44 de 1993.

19. Ley Aplicable y Resolución de Disputas

Estos Términos se rigen por las leyes de Colombia. Las disputas se resolverán primero mediante contacto directo. Si no hay acuerdo en quince (15) días hábiles, el usuario puede acudir a la SIC, a los mecanismos de la Ley 1480 de 2011 o a los jueces competentes de Bogotá D.C.

PARTE II — TÉRMINOS Y CONDICIONES ESPECÍFICOS DE PRODUCTO

Los siguientes términos complementan los Generales de la Parte I y aplican de manera específica al producto indicado. El usuario debe aceptarlos expresamente al activar cada producto. En caso de contradicción, prevalecen estos términos específicos.

TÉRMINOS Y CONDICIONES ESPECÍFICOS — CLÉ SALUD

1. Naturaleza y Alcance del Servicio

CLÉ Salud es un programa de membresía que facilita el acceso a los siguientes servicios prestados por el Proveedor Aliado de salud designado:

- Orientación médica telefónica: asesoría general con profesionales de salud habilitados.
- Telemedicina / videoconsulta médica: consulta a distancia con médico general o especialista según plan.
- Red de clínicas y consultorios con tarifa preferencial.
- Exámenes de laboratorio con tarifa preferencial según el plan contratado.

CLÉ LAB no presta servicios médicos directamente ni tiene relación de subordinación con los profesionales de salud que atienden al usuario.

2. Alcance Médico del Servicio — Declaración Importante

⚠ Las orientaciones y videoconsultas de CLÉ Salud son de carácter informativo y de orientación general. No constituyen diagnóstico definitivo, prescripción de medicamentos ni reemplazo de atención médica presencial. Ante síntomas de urgencia o emergencia, acuda de inmediato a un servicio de urgencias o llame al 123.

El usuario entiende que:

- La orientación o videoconsulta puede tener limitaciones por la ausencia de examen físico presencial.
- El médico que atiende actúa con autonomía profesional e independencia de CLÉ LAB.
- Las recomendaciones médicas son de responsabilidad exclusiva del profesional que las emite.
- La relación jurídica por la atención médica se establece directamente entre el usuario y el profesional de salud.

3. Obligaciones del Usuario

- Suministrar información veraz sobre su estado de salud al momento de la consulta.
- Informar sobre medicamentos, alergias y condiciones preexistentes relevantes.
- No utilizar el servicio para condiciones que requieran atención de urgencias presencial.
- No compartir el acceso con personas distintas a las registradas como beneficiarias.
- Contar con conexión a internet estable y dispositivo con cámara y micrófono para videoconsultas.

4. Calidad del Servicio y Reclamaciones

Si considera que la atención fue deficiente, repórtelo a CLÉ LAB dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la consulta mediante el canal oficial de soporte, describiendo la situación y el impacto generado. CLÉ LAB gestionará la reclamación ante el Proveedor Aliado en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles.

CLÉ LAB actuará de buena fe como intermediario, pero la resolución final depende del Proveedor Aliado, quien es el responsable directo de la prestación médica.

5. Disponibilidad y Limitaciones Operativas

- La disponibilidad de videoconsultas está sujeta a la agenda del Proveedor Aliado.
- Los descuentos en clínicas y laboratorios están sujetos a disponibilidad, georeferenciación y vigencia de convenios.
- CLÉ LAB no garantiza disponibilidad inmediata de un especialista específico en una ciudad determinada.

6. Exclusiones del Servicio

CLÉ Salud no cubre:

- Urgencias o emergencias (acuda al servicio de urgencias o llame al 123).
- Hospitalización, cirugías, terapias físicas ni tratamientos especializados de largo plazo.
- Medicamentos (la prescripción es responsabilidad del médico tratante).
- Segunda opinión médica obligatoria sobre diagnósticos previos.
- Condiciones de salud mental que requieran internación o seguimiento psiquiátrico especializado.

7. Limitación de Responsabilidad — CLÉ Salud

CLÉ LAB no será responsable por: diagnósticos o prescripciones del profesional de salud; daños derivados de decisiones médicas del Proveedor Aliado; retrasos por alta demanda o conectividad; información incorrecta suministrada por el usuario; ni resultados de tratamientos indicados en consulta. La responsabilidad de CLÉ LAB en este producto se limita a garantizar el acceso a la plataforma y a gestionar la relación con el Proveedor Aliado.

TÉRMINOS Y CONDICIONES ESPECÍFICOS — CLÉ MASCOTAS

1. Naturaleza y Alcance del Servicio

CLÉ Mascotas es un programa de membresía que facilita el acceso a servicios veterinarios prestados por el Proveedor Aliado designado, incluyendo:

- Orientación veterinaria telefónica o por chat.
- Red de consultorios y clínicas veterinarias aliadas con tarifa preferencial.
- Descuentos en productos y servicios veterinarios según el plan contratado.

CLÉ LAB no presta servicios veterinarios directamente.

2. Alcance Veterinario del Servicio — Declaración Importante

⚠ Las orientaciones veterinarias son de carácter informativo y de orientación general. No constituyen diagnóstico veterinario definitivo ni reemplazan la consulta presencial. Ante urgencias (convulsiones, dificultad respiratoria, accidentes, intoxicaciones), acuda de inmediato a una clínica veterinaria de urgencias.

El usuario entiende que el veterinario aliado actúa con autonomía profesional e independencia de CLÉ LAB, y que las recomendaciones veterinarias son de responsabilidad exclusiva del profesional que las emite.

3. Registro de Mascotas y Responsabilidad del Usuario

- El usuario declara ser propietario o tenedor legítimo de las mascotas registradas.
- Al registrar mascotas, declara que la información (especie, raza, edad, peso, condiciones de salud) es veraz y actualizada.
- Al registrar datos de mascotas cuyos propietarios sean terceros, declara contar con la autorización del propietario para suministrar dicha información.
- El servicio aplica únicamente para las mascotas registradas. El registro de mascotas adicionales puede estar sujeto a condiciones y costos adicionales.
- El servicio aplica para mascotas domésticas. No aplica para animales de granja, silvestres ni de producción.

4. Exclusiones del Servicio

- Urgencias veterinarias críticas que requieran intervención presencial inmediata.
- Cirugías, hospitalizaciones, procedimientos invasivos o tratamientos de largo plazo.
- Medicamentos (la prescripción es responsabilidad del veterinario tratante).
- Animales no registrados como beneficiarios en el plan.

5. Limitación de Responsabilidad — CLÉ Mascotas

CLÉ LAB no será responsable por: diagnósticos o prescripciones del profesional veterinario aliado; deterioro o fallecimiento de una mascota derivado de decisiones del Proveedor Aliado; información incorrecta suministrada por el usuario; ni retrasos por disponibilidad del Proveedor. La responsabilidad veterinaria recae sobre el profesional que brinda la atención.

TÉRMINOS Y CONDICIONES ESPECÍFICOS — CLÉ EXEQUIAL

1. Naturaleza del Servicio y Partes

CLÉ Exequial es una membresía de asistencia funeraria en especie, prestada materialmente por AMPARO TOTAL EXEQUIAS S.A.S. (NIT 830-134.499-8), en adelante el "Operador", a través de su red de funerarias aliadas.

Este producto NO constituye un contrato de seguro ni actividad aseguradora conforme a la legislación colombiana. CLÉ LAB no es una aseguradora ni actúa como tal. La membresía garantiza la prestación de servicios funerarios en especie, no el pago de una suma de dinero.

2. Beneficiarios: Registro y Responsabilidades

El contratante podrá registrar beneficiarios conforme al plan contratado. Al registrarlos, declara que:

- La información de cada beneficiario (nombre, identificación, fecha de nacimiento, estado de salud) es real, veraz y actualizada.
- Cuenta con la autorización expresa del beneficiario o de su representante legal para suministrar su información personal y vincularlo al plan.
- No ha registrado personas con enfermedades terminales diagnosticadas con el fin de utilizar el servicio de manera fraudulenta.

El Operador podrá verificar la información en cualquier momento. La falsedad comprobada dará lugar a la anulación inmediata del plan sin derecho a reembolso y a las acciones legales correspondientes.

3. Períodos de Carencia y Activación

⚠ IMPORTANTE: La cobertura tiene períodos de carencia. Verifique las fechas de activación antes de asumir que el servicio está activo.

- Muerte por accidente, homicidio o causa violenta externa: cobertura INMEDIATA desde la fecha de contratación y pago del primer período.
- Muerte por enfermedad, causa natural o cualquier causa no accidental: cobertura activa a partir del DÍA 61 (sesenta y uno) calendario desde la fecha de contratación.

Parágrafo – Reinicio de carencias: Los períodos de carencia se reinician en su totalidad cuando se produzca mora en el pago superior a treinta (30) días, se reactive el plan tras una suspensión, o se modifique el plan a una categoría superior.

4. Servicios Incluidos según Plan

El Operador prestará los siguientes servicios en especie al momento del fallecimiento de un beneficiario cubierto, según el plan contratado:

- Gestión de trámites legales y notariales derivados del fallecimiento.
- Traslado del cuerpo desde el lugar del fallecimiento hasta la sala de velación (dentro de la cobertura geográfica).
- Preparación, tanatopraxia y presentación del cuerpo.
- Ataúd o cofre conforme al plan contratado.
- Sala de velación por el período establecido en el plan.
- Ceremonia religiosa o civil según preferencia y disponibilidad.
- Transporte del cuerpo al sitio de inhumación o cremación dentro del área de cobertura.
- Cremación o inhumación según elección y disponibilidad.

Parágrafo – Servicios adicionales: Cualquier servicio que supere lo establecido en el plan será a cargo del contratante o sus familiares, acordado directamente con la funeraria prestadora.

5. Procedimiento de Uso del Servicio

En caso de fallecimiento de un beneficiario, el contratante o sus familiares deben:

- Contactar al Operador (Amparo Total Exequias S.A.S.) a través de los canales oficiales indicados en la Plataforma CLÉ LAB, antes de contratar cualquier servicio funerario externo.
- Suministrar la identificación del beneficiario fallecido, datos del contratante y causa del fallecimiento cuando sea conocida.
- Seguir las instrucciones del Operador para la coordinación del servicio.

Los servicios funerarios contratados externamente sin autorización previa del Operador no serán reconocidos ni reembolsados. CLÉ LAB no tiene responsabilidad sobre compromisos adquiridos directamente por el contratante o sus familiares con terceros.

6. Red de Prestadores y Cobertura Geográfica

Los servicios se prestan a través de la red de funerarias aliadas del Operador. El Operador garantizará siempre la prestación mediante un prestador de su red, pero no garantiza funeraria específica, cobertura fuera del área del plan, ni disponibilidad simultánea en casos de demanda masiva por eventos de salud pública o fuerza mayor. En casos de indisponibilidad temporal, el Operador garantizará una alternativa equivalente.

7. Reclamaciones de Familiares del Fallecido

El contratante es el único interlocutor válido del plan ante CLÉ LAB y el Operador. Los familiares del fallecido que no sean el contratante deberán canalizar sus solicitudes a través de este. CLÉ LAB actuará con especial sensibilidad en contextos de duelo. Cualquier inconformidad sobre la calidad del servicio debe dirigirse al Operador.

8. Precio, Mora y Efectos

- El pago es anticipado, mensual o anual según elección.
- Mora de 1 a 30 días: el plan permanece activo con posible recargo por mora.
- Mora superior a 30 días calendario: suspensión del servicio y reinicio de períodos de carencia.
- Mora superior a 60 días calendario: el Operador podrá dar por terminado el contrato sin derecho a reembolso.

9. Terminación del Plan

El plan podrá terminarse por: solicitud del contratante con aviso escrito de al menos quince (15) días calendario; mora superior a sesenta (60) días; comprobación de fraude o falsedad; o decisión del Operador ante incumplimientos graves. La terminación no genera derecho a reembolso de períodos ya pagados, salvo que sea imputable exclusivamente al Operador o a CLÉ LAB.

10. Limitación de Responsabilidad — CLÉ Exequial

CLÉ LAB no será responsable por: decisiones operativas del Operador; tiempos derivados de trámites legales o médico-legales externos; disponibilidad de funeraria específica; servicios fuera de la cobertura geográfica; diferencias en expectativas cuando el servicio cumpla las especificaciones del plan; ni

reclamaciones de familiares distintos al contratante. La responsabilidad de CLÉ LAB se limita a facilitar el acceso y gestionar la relación comercial con el Operador.

TÉRMINOS Y CONDICIONES ESPECÍFICOS — CLÉ MOVILIDAD

1. Naturaleza y Alcance del Servicio

CLÉ Movilidad es un programa de membresía que facilita el acceso a servicios de asistencia en carretera para vehículos automotores (automóviles) del usuario, prestados por el Proveedor Aliado designado. Los servicios disponibles según el plan pueden incluir:

- Grúa y remolque del vehículo hasta el taller o destino dentro de los límites del plan.
- Cambio de llanta en carretera.
- Suministro de gasolina de emergencia (hasta el límite del plan).
- Paso de corriente (batería).
- Apertura de puertas en caso de pérdida de llaves dentro del vehículo.
- Taxi o transporte de emergencia para el usuario (según plan).

2. Obligaciones del Usuario

- Mantener vigente el SOAT del vehículo registrado.
- Tener vigente la revisión técnico-mecánica cuando sea exigida por la normativa.
- Registrar información veraz del vehículo: marca, modelo, año, placa y tipo de combustible.
- Solicitar el servicio exclusivamente a través de los canales oficiales del Proveedor Aliado.
- Permanecer con el vehículo o designar responsable hasta la llegada del servicio.
- No haber causado el incidente por conducción bajo efectos del alcohol, sustancias psicoactivas o de manera temeraria.

3. Tiempos de Respuesta

El Proveedor Aliado realizará sus mejores esfuerzos para prestar la asistencia en el menor tiempo posible. Los tiempos pueden verse afectados por tráfico, condiciones climáticas, disponibilidad de grúas u operadores en la zona, distancia al punto del incidente y alta demanda simultánea.

CLÉ LAB no puede garantizar tiempos fijos de llegada. El tiempo depende de la disponibilidad operativa del Proveedor Aliado y de las condiciones externas en el momento del incidente.

4. Servicio No Prestado o Tardío — Reclamaciones y Reembolso

Si el servicio de asistencia no llegó o llegó con un retraso que el usuario considera irrazonable:

- Documente el incidente con pantallazos de la solicitud, hora de llamada y confirmación de no llegada o llegada tardía.
- Reporte a CLÉ LAB dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes al incidente.
- CLÉ LAB gestionará la reclamación ante el Proveedor Aliado en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles.

Si el usuario debió contratar una grúa o servicio externo por incumplimiento comprobado del Proveedor Aliado, CLÉ LAB gestionará ante el Proveedor el reconocimiento de hasta el valor del servicio equivalente cubierto por el plan, sujeto a verificación del incumplimiento. CLÉ LAB no garantiza reembolso en todos los casos, dado que los tiempos dependen de factores externos.

5. Daños al Vehículo Durante la Asistencia

Si el vehículo sufrió daños durante el servicio de asistencia (remolque, cambio de llanta u otro), el usuario debe:

- Documentar los daños con fotografías antes de que el operador se retire del lugar.

- Hacer constar los daños en el formato de servicio del operador o nota escrita firmada por ambas partes.
- Reportar a CLÉ LAB dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes.

Los daños no documentados en el momento del servicio y no reportados en el plazo de 24 horas serán de difícil atribución. La responsabilidad por daños durante la asistencia recae sobre el operador del Proveedor Aliado, no sobre CLÉ LAB.

6. Limitaciones y Exclusiones

- El servicio aplica únicamente para el vehículo registrado en el plan.
- Límites de kilometraje de remolque y número de eventos por período según plan contratado.
- Cobertura geográfica limitada al área definida en el plan (zonas urbanas y carreteras principales).
- No aplica: vehículos de carga pesada, maquinaria agrícola o industrial (salvo que el plan lo contemple).
- No aplica: incidentes por participación en competencias, pruebas de velocidad o uso deportivo.
- No aplica: daños o pérdidas de objetos personales dentro del vehículo durante la asistencia.
- No aplica: costos de taller, repuestos o reparaciones mecánicas (el plan cubre asistencia en carretera).

7. Limitación de Responsabilidad — CLÉ Movilidad

CLÉ LAB no será responsable por: tiempos de respuesta afectados por factores externos; daños mecánicos preexistentes; daños al vehículo durante la asistencia (responsabilidad del Proveedor Aliado); costos de reparación; pérdida de objetos personales; ni consecuencias de no haber seguido el procedimiento oficial de solicitud.

TÉRMINOS Y CONDICIONES ESPECÍFICOS — CLÉ MOTOS

1. Naturaleza y Alcance del Servicio

CLÉ Motos es un programa de membresía que facilita el acceso a servicios de asistencia en carretera para motocicletas del usuario, prestados por el Proveedor Aliado designado. Los servicios según el plan pueden incluir:

- Grúa o remolque de la motocicleta dentro del límite de kilometraje del plan.
- Asistencia por pinchazos o cambio de llanta en carretera.
- Asistencia por falta de combustible.
- Paso de corriente (batería).
- Transporte de emergencia del motociclista (según plan).

2. Obligaciones del Usuario

- Mantener vigente el SOAT de la motocicleta registrada.
- Registrar información veraz de la motocicleta: marca, modelo, año, placa, cilindraje y tipo de uso.
- Utilizar la motocicleta conforme a las normas de tránsito y no bajo efectos de sustancias.
- Solicitar el servicio únicamente a través de los canales oficiales del Proveedor Aliado.
- Permanecer con la motocicleta o designar responsable hasta la llegada del servicio.

3. Tiempos de Respuesta, Reclamaciones y Daños

Aplican las mismas condiciones de tiempos de respuesta, reclamación por servicio no prestado o tardío, y daños durante la asistencia descritas en los Términos de CLÉ Movilidad. El usuario debe documentar cualquier incidencia con fotografías en el momento del servicio y reportarla a CLÉ LAB dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes.

4. Limitaciones y Exclusiones

- Aplica únicamente para la motocicleta registrada en el plan.
- Límites de kilometraje, número de eventos y cobertura geográfica según plan.
- No cubre motocicletas de competencia, uso deportivo extremo ni modificadas ilegalmente.
- No cubre reparaciones mecánicas, repuestos ni costos de taller.
- No cubre incidentes por conducción bajo efectos de alcohol o sustancias psicoactivas.
- No cubre motocicletas con SOAT vencido al momento del incidente.

5. Limitación de Responsabilidad — CLÉ Motos

CLÉ LAB no será responsable por: tiempos de respuesta afectados por factores externos; daños mecánicos preexistentes; daños a la motocicleta durante la asistencia (responsabilidad del Proveedor Aliado); costos de reparación; pérdida de objetos personales; ni consecuencias de no haber seguido el procedimiento oficial.

TÉRMINOS Y CONDICIONES ESPECÍFICOS — CLÉ HOGAR

1. Naturaleza y Alcance del Servicio

CLÉ Hogar es un programa de membresía que facilita el acceso a servicios de asistencia básica para el hogar del usuario, prestados por el Proveedor Aliado designado mediante técnicos especializados independientes. Los servicios disponibles según el plan pueden incluir:

- Plomería de emergencia: fugas, taponamientos o daños en tuberías de agua.
- Electricidad de emergencia: fallas eléctricas básicas (cortocircuito, falla de breakers, conexiones defectuosas).
- Cerrajería de emergencia: apertura de puertas ante pérdida o bloqueo de llaves.
- Vidriería básica: reemplazo de vidrios rotos de emergencia (según plan y disponibilidad).

CLÉ LAB no ejecuta directamente ningún servicio técnico ni realiza obras en inmuebles.

2. Acceso al Servicio

- El usuario debe ser el propietario, arrendatario o tenedor legítimo del inmueble registrado.
- El servicio aplica únicamente para el inmueble registrado en el plan.
- El usuario debe facilitar el acceso al inmueble al técnico en el horario acordado.
- Debe estar presente o designar a una persona mayor de edad responsable durante el servicio.

3. Tiempos de Respuesta

El Proveedor Aliado realizará sus mejores esfuerzos para prestar el servicio oportunamente. Los tiempos pueden verse afectados por disponibilidad de técnicos especializados, tráfico, horario de la solicitud y nivel de prioridad del incidente.

CLÉ LAB no puede garantizar tiempos fijos de llegada ni disponibilidad inmediata.

4. Daños al Inmueble o a Terceros Durante la Asistencia

Si durante el servicio el técnico del Proveedor Aliado causa daños al inmueble, a elementos del hogar o a terceros, la responsabilidad recae sobre el Proveedor Aliado y/o el técnico que ejecutó el servicio, no sobre CLÉ LAB.

Para que aplique esta responsabilidad, el usuario debe:

- Documentar los daños con fotografías antes de que el técnico abandone el inmueble.
- Hacer constar la situación en el formato de servicio del Proveedor o nota escrita firmada.
- Reportar a CLÉ LAB dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes.

Los daños no documentados en el momento de la intervención y no reportados en el plazo de 24 horas serán de muy difícil atribución. CLÉ LAB gestionará el reporte ante el Proveedor, pero no puede garantizar resultados sin documentación del daño.

Parágrafo – Daños preexistentes: El técnico podrá rechazar el servicio si determina que la situación tiene origen preexistente, es estructural o supera el alcance del plan. El rechazo motivado no genera derecho a reembolso.

5. Reclamaciones por Servicio No Prestado o Tardío

- Conserve registros de la solicitud y el tiempo de espera.
- Reporte a CLÉ LAB dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes.

- CLÉ LAB gestionará ante el Proveedor Aliado en máximo cinco (5) días hábiles.

6. Exclusiones del Servicio

- Daños preexistentes a la contratación o previos al incidente reportado.
- Daños estructurales, de cimentación, demolición o de naturaleza constructiva.
- Daños por negligencia del usuario o mal uso de instalaciones.
- Materiales de construcción o repuestos (la asistencia cubre mano de obra básica; materiales pueden ser a cargo del usuario).
- Servicios en inmuebles distintos al registrado.
- Inmuebles fuera de la cobertura geográfica del Proveedor Aliado.
- Remodelaciones, obras nuevas o trabajos de mantenimiento programado.
- Daños por eventos de fuerza mayor (sismos, inundaciones, derrumbes).
- Infestaciones de plagas o problemas fitosanitarios.

7. Limitación de Responsabilidad — CLÉ Hogar

CLÉ LAB no será responsable por: calidad técnica de los servicios del Proveedor Aliado; daños al inmueble o instalaciones causados durante la intervención (responsabilidad del Proveedor); daños a terceros causados durante el servicio (responsabilidad del Proveedor); tiempos de respuesta por factores externos; rechazo del servicio por condiciones del inmueble; ni daños no documentados en el momento de la intervención.

La aceptación de los presentes Términos y Condiciones implica que el usuario los ha leído, los ha comprendido y los acepta en su totalidad. CLÉ LAB se reserva el derecho de actualizarlos conforme a cambios operativos, de producto o regulatorios, notificando a los usuarios con la debida antelación.

Versión 2.1 | CLÉ LAB S.A.S. | NIT 902.040.229-9 | Bogotá D.C., 2026