

## Condiciones Generales de Uso y Contratación

Las presentes condiciones generales de uso e información legal (en adelante, Condiciones Generales) se aplican al sitio web de Tilin S.R.L. (en adelante, Tilin), cuyo dominio es [www.tilin.co](http://www.tilin.co) y a la correspondiente aplicación móvil, así como a todos sus sitios relacionados o vinculados desde [www.tilin.co](http://www.tilin.co) por Tilin, así como a sus afiliadas y asociados, según establecido en el Anexo I, incluidos los sitios web de Tilin en todo el mundo (en adelante y de forma conjunta, el «sitio»). El sitio es propiedad de Tilin. Al utilizar el sitio, muestras tu conformidad con las presentes condiciones de uso. Si no estás de acuerdo, te rogamos te abstengas de utilizarlo.

A través de las presentes Condiciones Generales, Tilin pone a disposición de los usuarios (en adelante Usuario o Usuarios) el sitio web y la aplicación móvil Tilin (en adelante denominadas conjuntamente, la Plataforma).

En cumplimiento de lo establecido en la normativa reguladora, se exponen los siguientes datos identificativos del titular del sitio:

- Denominación social: Tilin S.R.L.
- Domicilio social: Calle Camila Henríquez Urena 10, Santo Domingo, República Dominicana
- RNC: 1-32-01298-4

### 1. Objeto

TILIN es una compañía tecnológica, cuya actividad principal es el desarrollo y gestión de una plataforma tecnológica mediante la que a través de una aplicación móvil o de una web (en adelante, la APP) que conecta a dueños de mascotas con todos los servicios y productos que estas necesiten incluyendo veterinarios, peluqueros, adiestradores, paseadores, cuidadores y más.

Así, Tilin ha desarrollado una Plataforma mediante la cual diferentes comercios y personas físicas en calidad de independientes, con los que Tilin puede mantener un acuerdo comercial por el uso de la plataforma, ofrecen y/o pueden insertar una serie de productos y servicios. El Cliente tiene la posibilidad de solicitar la adquisición y/o recogida de productos y servicios de estos comercios, de forma presencial, mediante el mandato que confiere a un tercero al solicitar un pedido a través de la Plataforma, en cuyos casos Tilin actúa como mero intermediario y por lo tanto, no puede asumir ni asume responsabilidad alguna sobre la calidad de los productos o la correcta prestación de los servicios ofrecidos directamente por los comercios ni por dichos terceros.

Asimismo, Tilin es una Plataforma de intermediación en la contratación telemática de servicios “on demand”. La misma pretende facilitar que aquellas personas con mascotas que necesiten servicios o productos para las mismas, compras presenciales y/o recogida de productos en comercios locales (en adelante, Clientes), puedan realizar sus recados mediante y delegando en dichos terceros dispuestos a llevar a cabo voluntariamente el mandato que le confieran los Clientes (en adelante, “Mandatarios”).

Los Mandatario por lo tanto, son una red de profesionales independientes que colaboran con Tilin, cuando éstos están interesados en realizar la prestación de sus servicios , se conectan a la Plataforma de Tilin y en un tiempo determinado se comprometen a realizar el servicio que le encomiende el Cliente mediante el mencionado mandato. Como consecuencia de ello, Tilin no puede asumir la responsabilidad de los plazos de entrega en tanto dependen del buen hacer de los comercios y personas físicas asociadas, así como de la información facilitada por los propios usuarios al realizar el pedido o de su disponibilidad y respuesta a la hora de su entrega. A estos efectos, los plazos indicados a través del Sitio son meramente orientativos.

A lo largo de las presentes Condiciones Generales de Uso nos referiremos a Clientes y Mandatarios como Usuarios de la Plataforma.

## 2. Términos de Uso

El acceso a la Plataforma, y la creación voluntaria de un perfil por parte del Usuario, implica el conocimiento y la aceptación expresa e inequívoca de las presentes Condiciones Generales de Uso y Contratación y la Política de Privacidad y la Política de Cookies por parte de todos los Usuarios.

## 3. Acceso y Registro para Clientes

Para poder ser Cliente de la Plataforma es indispensable que se cumplan los siguientes requisitos:

- Haber cumplido o ser mayor de 18 años de edad.
- Complimentar de manera veraz los campos obligatorios del formulario de registro, en el que se solicitan datos de carácter personal como nombre de usuario, correo electrónico, número de teléfono y número de tarjeta bancaria.
- Aceptar las presentes Condiciones de Uso y Contratación.
- Aceptar la Política de Privacidad y Protección de Datos.
- Aceptar la Política de Cookies.

El Usuario garantiza que todos los datos sobre su identidad y legitimidad facilitados a Tilin en sus formularios de registro de la Plataforma son veraces, exactos y completos. Asimismo, se compromete a mantener actualizados sus datos.

En el supuesto en que el Usuario facilite cualquier dato falso, inexacto o incompleto o si Tilin considera que existen motivos fundados para dudar sobre la veracidad, exactitud e integridad de los mismos, Tilin podrá denegarle el acceso y uso presente o futuro de la Plataforma o de cualquiera de sus contenidos y/o servicios.

Al darse de alta en la Plataforma, el Usuario seleccionará un nombre de usuario (username) y una clave de acceso (password). Tanto el username como el password son estrictamente confidenciales, personales intransferibles. Tilin recomienda no utilizar las mismas credenciales de acceso que en otras plataformas para aumentar la seguridad de las cuentas. En el supuesto que el

Usuario utilice las mismas credenciales de acceso que en otras plataformas, Tilin no podrá garantizar la seguridad de la cuenta ni asegurar que el Usuario es el único que accede a su perfil.

El Usuario se compromete a no divulgar los datos relativos a su cuenta ni hacerlos accesibles a terceros. El Usuario será el único responsable en caso de uso de dichos datos o de los servicios del Sitio por terceros, incluidas las manifestaciones y/o contenidos vertidos en la Plataforma, o cualquier otra actuación que se lleve a cabo mediante el uso del username y/o password.

El usuario será el único propietario sobre el contenido vertido por el mismo en la Plataforma. Asimismo, a través del registro en la Plataforma y la aceptación de las presentes Condiciones, el Usuario concede a Tilin, en relación con el contenido que pueda proveer, una licencia mundial, irrevocable, transferible, gratuita, con derecho a sublicencia, uso, copia, modificación, creación de obras derivadas, distribución, comunicación pública así como su explotación en cualquier forma que Tilin considere apropiada, con o sin comunicación ulterior al Usuario y sin la necesidad de liquidar cantidad alguna por los mencionados usos.

Tilin no puede garantizar la identidad de los Usuarios registrados, por lo tanto, no será responsable del uso de la identidad de un Usuario registrado por terceros no registrados. Los Usuarios se obligan a poner inmediatamente en conocimiento de Tilin la sustracción, divulgación o pérdida de sus credenciales, comunicándolo a través de los canales de comunicación ofrecidos por Tilin.

### 3.1 Perfil

Para poder completar el registro en la Plataforma el Usuario deberá proporcionar algunos datos como: nombre de Usuario, dirección de correo electrónico, teléfono, datos de la tarjeta bancaria, etc. Una vez completado el registro, todo Usuario podrá acceder a su perfil y completarlo, y editarlo y/o darse de baja según estime conveniente. Tilin no almacena los datos de pago de los usuarios, que serán tratados y almacenados por el prestador de servicios de pago según descrito en las presentes Condiciones y en la Política de Privacidad.

### 3.2. Robo o sustracción de la tarjeta de crédito

En tanto Tilin no puede garantizar la identidad de los Usuarios registrados, los Usuarios tendrán la obligación de informar a Tilin en aquellos supuestos en que tengan constancia que la tarjeta de crédito asociada a su perfil de Tilin hubiera sido robada, y/o se estuviera utilizando por un tercero de forma fraudulenta. Por ello, toda vez que Tilin y su plataforma de pago velan proactivamente por la protección de los Usuarios con las correspondientes medidas de seguridad, para el caso en que el Usuario no informara a Tilin de dicha sustracción, Tilin no será responsable del uso fraudulento que puedan hacer terceros de la cuenta del Usuario. Tilin invita a los Usuarios, en caso de robo, sustracción o sospecha de un mal uso de su tarjeta de crédito a realizar la correspondiente denuncia ante la autoridad policial.

Tilin adquiere el compromiso de colaborar con el Usuario y las autoridades competentes, si así fuera necesario, para facilitar la prueba fehaciente del cargo indebido. En caso de fraude, Tilin se reserva el derecho a interponer las acciones que en su caso fueran menester cuando resulte perjudicado por el uso indebido del sitio.

#### 4. Funcionamiento del servicio.

El Cliente es el único responsable en la correcta consignación de las direcciones de entrega y recogida en la Plataforma, por lo que exime a Tilin y al Mandatario de cualquier negligencia o error en la recogida o entrega del pedido derivada de la consignación errónea de las direcciones de entrega y recogida. Como consecuencia de ello, será el Cliente quien deba asumir el coste derivado de la incorrecta consignación de las direcciones de entrega y recogida en la Plataforma.

El Cliente deberá proporcionar toda la información, lo más detallada posible, respecto al servicio deseado, y en su caso, en relación con el producto que solicite comprar. P

Si el producto y/o servicio no se encuentra disponible, Tilin deberá llamar al Cliente para exponerle las opciones. En caso de que el Cliente no se encuentre de acuerdo con ninguna de las opciones expuestas por el Tilin y, consecuentemente, no esté interesado en las opciones alternativas, deberá asumir la política de cancelación expuesta en las presentes Condiciones Generales de Uso (en el apartado nueve). Si el Cliente no responde a las llamadas, Tilin esperará 10 minutos antes de cancelar la orden.

#### 5. Devolución de productos

En caso de que el Cliente desee proceder a la devolución de un producto o desee realizar una reclamación acerca de la realización de un servicio, sin perjuicio de que Tilin, como intermediario, asuma la gestión de la misma, el responsable final siempre será el comercio en el cual se realizó la compra o el comercio o persona independiente que realizó el servicio. En caso de reembolso del importe de la compra al Cliente, será el comercio o la persona independiente el que tendrá potestad para decidir el método de devolución (metálico, tarjeta de crédito, vale de compra...) con independencia de que sea Tilin el que por cuenta del comercio local proceda a la devolución. Por lo tanto, la devolución de un producto o servicio adquirido por el Cliente quedará sujeta en todo caso a la política de devoluciones del comercio o de la persona física encargada.

En el caso que el Usuario quiera tramitar la devolución de algún producto por no adecuarse a lo que ha solicitado a través de la plataforma, el Usuario deberá aportar una fotografía del pedido total junto con un listado de los productos incorrectos o que no se hayan entregado, así como otras evidencias que demuestren la no adecuación del producto solicitado.

El Cliente deberá comprobar los productos que el Mandatario le entregue en la dirección de entrega antes de proceder a firmar y ratificar el mandato. Con la firma, el Cliente confirma y ratifica el mandato, la compra presencial o servicio realizado en su nombre. Asimismo, el Cliente manifiesta

que un tercero podrá ratificar el mandato en su nombre, por ejemplo en aquellos supuestos en que el Cliente no se encuentre en la dirección final de entrega o haya designado a un tercero para la recogida y firma. Así, recae sobre el Cliente y/o dicho tercero la responsabilidad de verificar la adecuación del servicio, así como en su caso, recabar las evidencias suficientes para justificar lo contrario.

En todo caso, será potestad del comercio determinar en cada caso la procedencia de la devolución por lo que, en caso de disputa, el Cliente deberá ponerlo en conocimiento de Tilin a través de los medios facilitados por Tilin a tal efecto.

## 6. Tarifas de los servicios y facturación

El alta y uso de la Plataforma para los Clientes es completamente gratuita.

El Cliente únicamente deberá pagar por cada servicio solicitado a través de la Plataforma en concepto del uso de la misma para la solicitud de productos y comunicación a través de la Plataforma, y por los servicios prestados por terceros. Adicionalmente, en aquellos servicios que incluyan la compra de un producto, el Usuario deberá pagar el precio de dicho producto. El Usuario, al registrarse a través de la Plataforma y proporcionar la información bancaria requerida, autoriza expresamente a Tilin a pasar los recibos correspondientes al pago de los servicios solicitados, incluyendo el precio y la entrega de los productos solicitados.

El precio total de cada servicio puede componerse de un porcentaje variable en función de los kilómetros y tiempo que deba recorrer y utilizar el Mandatario, así como en su caso, del precio fijado por cada comercio o persona física. Tilin se reserva el derecho de modificar el precio en función de la franja horaria y/o distancia en la que se realice el servicio. De acuerdo con estas condiciones, el Cliente tendrá derecho a saber la tarifa aproximada de su servicio antes de la contratación del mismo y formalización del pago, exceptuando cuando el usuario no especifique la dirección de recogida. La tarifa del servicio de envío podrá variar cuando se dieran circunstancias de fuerza mayor que estuvieran fuera del alcance de Tilin y que conlleven un aumento de dicha tarifa.

La tarifa podrá incluir propinas para el Mandatario y/o la tienda local cuyo importe dependerá única y exclusivamente de la voluntad del Usuario.

Tilin se reserva el derecho de modificar sus precios en cualquier momento. Los cambios efectuados tendrán efecto inmediato tras su publicación. El Usuario autoriza expresamente a Tilin para que le remita por medios telemáticos, a la dirección de correo electrónica facilitada por el mismo durante el proceso de registro, el recibo de los servicios contratados y/o las facturas generadas. En caso de requerir una factura, el usuario deberá añadir los datos fiscales a la plataforma antes de hacer el pedido.

La cancelación posterior del servicio por el usuario, cuando ya haya habido confirmación de preparación del pedido por parte del comercio local y la misma haya sido comunicada al Usuario, facultará a Tilin a cargar al Cliente la tarifa que en su caso corresponda. Asimismo, en el caso que el Usuario hubiera solicitado al Mandatario la compra de un producto en nombre suyo, si el Cliente

cancelara el pedido cuando la adquisición ya estuviera realizada, asumirá los costes de los servicios de envío realizados por el Mandatario, así como del producto. Todo ello sin perjuicio de que el Cliente pueda solicitar un nuevo servicio a los efectos de devolver los productos adquiridos, o que se le entreguen en otra dirección. Para el caso de productos no perecederos, el Usuario podrá ejercitar su derecho de desistimiento ante el comercio que le ha vendido los productos. Si desea ejercer el derecho a través de Tilin, deberá contratar el nuevo servicio.

#### 6.1. Plataformas de pago

El pago de los productos y/o servicios que se ofertan a través de la Plataforma, y que se entregan a los Clientes de forma diferida, se efectúa transitoriamente a Tilin y éste lo transmite a los proveedores de los mismos con los que mantiene un acuerdo comercial. Los establecimientos asociados y las personas físicas registradas como proveedores autorizan a Tilin a aceptar el pago en su nombre, por lo que el pago del precio de cualquier producto o servicio efectuado correctamente a favor de Tilin descargará al Cliente de las obligaciones de abonar dicho precio a los establecimientos asociados y personas físicas registradas como proveedores.

El pago de los productos y/o servicios realizado por los Clientes se recibe en las cuentas de Tilin mediante una Entidad de Dinero Electrónico. Las Entidades de Dinero Electrónico están autorizadas para proporcionar servicios de pago regulados en todos los territorios en los que opera Tilin y cumplen con la normativa vigente en materia de servicios de pago para Plataformas como Tilin.

Tilin, a través del proveedor de pagos que a tal efecto tiene contratado y con el único objeto de comprobar el medio de pago facilitado, se reserva el derecho, como medida antifraude, a solicitar la preautorización de cargo de los productos encargados a través de la plataforma. La citada preautorización no supondrá, en ningún caso, el pago total del encargo en tanto éste se realizará única y exclusivamente tras la puesta a disposición de los productos al usuario o bien, por las causas descritas en los presentes términos y condiciones.

Tilin, para dar un mayor soporte a los Usuarios, actuará como primer punto de contacto con los mismos y asumirá la responsabilidad por los pagos realizados a través de la plataforma. Esta responsabilidad incluye: reembolsos, devoluciones, cancelaciones y disputas de resolución, en un estadio inicial, sin perjuicio de las actuaciones que Tilin pueda realizar.

Siguiendo cuánto descrito, en el supuesto que exista alguna disputa, Tilin ofrecerá la primera línea de soporte y reembolsará al usuario si se considera apropiado.

Si el Usuario tiene algún problema con el desarrollo de su pedido, podrá contactar al servicio de atención al usuario de Tilin a través de los medios puestos a disposición del mismo en la Plataforma.

#### 7. Precio de los productos y/o servicios consignados en la Plataforma

Todos los precios que se indican en la Plataforma incluyen los impuestos que pudieran ser aplicables en función del territorio desde el que opere el Usuario y en todo caso se expresarán en la moneda vigente en función del territorio desde el que opere el Usuario.

De acuerdo con la Cláusula 6 anterior, los precios aplicables en cada servicio serán los publicados en la Plataforma sujetos a las particularidades expuestas y aplicados de forma automática en el proceso de contratación en la última fase del mismo.

No obstante, los precios de los productos de venta mostrados en la Plataforma de Tilin podrán ser orientativos. En todo caso, dichos precios corresponden a los productos y servicios de nuestros comercios asociados y proveedores y son exclusivamente fijados por ellos. El Cliente podrá comunicarse con el Mandatario a los efectos de confirmar el precio final de los productos solicitados.

El Usuario asume que en todo caso la valoración económica de algunos de los productos podrá variar en tiempo. Para cualquier información sobre el pedido solicitado, el Usuario podrá contactar con Tilin.

#### 8. Códigos promocionales y/o otras ofertas o descuentos

Los códigos promocionales y/o otras ofertas o descuentos ofertados a través de la Plataforma deberán ser correctamente consignados en la aplicación con anterioridad a la realización del pedido, en caso contrario su uso no será efectivo para el Usuario y no podrá disfrutar de los mismos.

Siempre que una cancelación sea instada por Tilin en los términos descritos en el apartado 9 siguiente, el Cliente mantendrá la vigencia del código promocional y/o otras ofertas o descuentos para su uso futuro. Cuando la cancelación sea instada por el Usuario se estará a lo previsto en el apartado 9 siguiente.

Tilin se reserva el derecho a cancelar los códigos promocionales y/o otras ofertas o descuentos ofertados cuando tenga conocimiento de un uso fraudulento de los mismos (i.e. canjear un código promocional cuando no se es el destinatario legítimo del mismo, transmisión masiva de códigos,

vender descuentos o códigos, ...), asimismo, se reserva el derecho a aplicar sanciones a los usuarios por el importe del uso defraudado a la Compañía.

Tilin no asume ninguna responsabilidad si, por fuerza mayor o sucesos que escapen de su voluntad o cuya necesidad sea justificada, se viera obligado a anular, acortar, prorrogar o modificar las condiciones de las promociones.

En particular, Tilin no asume ninguna responsabilidad en caso de que la página web no estuviese disponible en algún momento durante las promociones o de un mal funcionamiento del sistema automatizado de las promociones.

#### 9. Derecho de desistimiento y cancelación de pedidos

De acuerdo con la propia naturaleza del servicio que ofrece Tilin, el Usuario es consciente de que una vez un Mandatario haya aceptado voluntariamente un pedido, se considera que la ejecución del mandato ha comenzado y por tanto el Usuario podría no tener derecho a desistir en la solicitud del servicio de forma gratuita.

Sin perjuicio de lo anterior, los costes de cancelación podrían depender de los siguientes factores;

Si el usuario cancela el pedido una vez el Mandatario ha aceptado su tramitación, se cobrará el importe de la tasa de cancelación al usuario. Se comunicará al usuario la aceptación por parte del Mandatario a través de la Plataforma.

En el supuesto que el establecimiento/persona física y el Mandatario hayan aceptado la tramitación del pedido, se le cobrará al usuario el precio de los productos y la tasa de cancelación.

El Usuario podrá consultar los costes de cancelación totales por cada orden a través del botón "Cancelar" presente en la Plataforma. De forma previa, se mostrará al Usuario el cargo que se aplicará según los factores anteriormente descritos.

Para determinadas ciudades, los costes de cancelación podrían no ser visibles directamente desde la Plataforma. Para esos casos, los costes de cancelación que aplicarán serán los previstos en el Anexo II de las presentes Condiciones.

Si además, en el momento de cancelación del servicio, el Mandatario ya hubiese realizado la compra encomendada del producto o la contratación de un servicio, el usuario podrá encargar al Mandatario que realice la devolución del mismo. A tal efecto, el Usuario deberá satisfacer el coste total de adquisición de los productos y los costes de entrega, así como el coste del servicio de devolución. En el supuesto que el Mandatario haya podido realizar la devolución del producto, se le reintegrará al Usuario el valor del producto, debiendo éste, como se ha dicho, pagar el coste de los



dos servicios de recogida y entrega, así como de devolución. La devolución en todo caso estará sujeta a las políticas de devolución del comercio, por lo que el Cliente manifiesta ser conocedor que en el caso de productos perecederos (i.e. comida), es posible que no se pueda proceder a la devolución y por lo tanto, Tilin quedará facultado para cargar tanto el producto que el Mandatario ya hubiera adquirido bajo su mandato, como el servicio de envío incurrido.

En el caso que el Cliente haya indicado de forma incorrecta la dirección de entrega de los productos, podrá consignar una nueva dirección en cualquier momento siempre que se encuentre dentro de la misma ciudad del encargo inicial y siempre y cuando esta sea una ciudad dónde Tilin ofrece su servicio de intermediación. En ese caso, el Cliente estará encargando la contratación de un nuevo servicio y acepta que se le carguen los importes correspondientes a la nueva entrega. En caso de encontrarse en otra ciudad de la inicialmente indicada, ésta no podrá modificarse para entregarse en una nueva ciudad y el encargo se cancelará, debiendo el Cliente asumir los costes generados según se establece en esta cláusula.

Tilin se reserva el derecho a cancelar un pedido sin necesidad de alegar causa justa. En caso de cancelación instada por Tilin, el Usuario tendrá derecho al reembolso de la cantidad abonada.

Tilin dispone de hojas de reclamación oficiales a disposición del consumidor, por el objeto del servicio ofrecido por Tilin, en los idiomas oficiales de los países dónde Tilin opera. Las mencionadas hojas de reclamación podrán solicitarse por parte del consumidor a través del servicio de atención al cliente de Tilin y será remitida de forma automática la opción para acceder a las mismas. El consumidor deberá especificar en el correo electrónico y la ubicación exacta desde la que realiza la solicitud que deberá coincidir con el lugar de realización del servicio, en caso de duda, será este último el lugar dónde deberá instarse la reclamación.

#### 10. Condiciones especiales del servicio de encargo de compra de productos a través de Tilin

El Cliente tiene la opción de solicitar a través de la Plataforma la adquisición presencial por parte del Mandatario de una serie de productos y/o servicios que son ofrecidos por establecimientos con los que Tilin puede mantener o no un acuerdo comercial. El Cliente puede seleccionar mediante un menú desplegable dentro de la Plataforma, una serie de opciones donde se puede indicar de forma orientativa las características, el precio, así como en ocasiones, hasta una fotografía del producto o servicio.

En aquellos supuestos en los que el Usuario desee conocer la composición e información nutricional de los productos presentes en la Plataforma, éste deberá contactar directamente (mediante contacto facilitado por Tilin para mayor comodidad) con cada establecimiento para que pueda acceder a la información completa de los productos o servicios.

Una vez el Cliente seleccione una de las opciones, podrá completar además el pedido mediante un espacio de texto libre para incorporar información más detallada o instrucciones para el Mandatario que se encargue de llevar a cabo dicho pedido.

A través del espacio libre, el Cliente manifiesta su voluntad de encargar la compra de determinados productos y servicios, resultando el Mandatario un mero mandatario por cuenta de este. Como consecuencia de ello, será el cliente el único responsable y quién, llegado el caso, asumirá

cualquier incidencia derivada de la naturaleza de dichos productos (i.e. sanción, responsabilidad civil y/o penal, responsabilidad patrimonial...). A este respecto es importante comunicar al Usuario que Tilin colabora activamente con las autoridades de cada país con la finalidad de luchar contra el fraude, tráfico de estupefacientes, blanqueo de capitales, terrorismo y suplantación de identidad, entre otros. Por lo tanto, el Usuario es conocedor que Tilin podrá comunicar los datos de los mismos a las autoridades públicas, cuando así lo soliciten, con la finalidad de prevenir y evitar la comisión de estos u otros delitos.

El Cliente es consciente y acepta que las descripciones y, en su caso, los precios o las fotografías de los productos y/o servicios ofertados en la Plataforma se realizan en base a la información y documentación proporcionada por los Comercios por lo que Tilin no puede ofrecer garantías frente a posibles inexactitudes en dichas descripciones, precios y/o fotografías.

Asimismo, el Cliente acepta que todos los productos y servicios reflejados en la plataforma de Tilin están sujetos a la disponibilidad de los mismos y en este sentido asume la posibilidad de que durante la realización del pedido se encuentre con la no disponibilidad del producto y/o servicio en el Comercio.

Tilin se reserva el derecho a retirar cualquier producto de su plataforma, así como de modificar el contenido de su ficha en cualquier momento, sin que le pueda ser atribuido ningún tipo de responsabilidad.

#### 10.1 Entregas en el mismo día

Tilin proporciona al Cliente un servicio de entrega de los productos o servicios adquiridos en los días solicitados. El Cliente es quien decide, generalmente, cuando y donde se entregan los productos o se efectúan los servicios. No obstante, Tilin cuenta con disponibilidad inmediata tanto para productos como servicios.

#### 10.2 Precio y método de pago

El precio del producto y/o servicio será el indicado por el Comercio o persona física registrada a través de la Plataforma. Sin embargo, el Cliente es conocedor que en todo caso la valoración económica de algunos de los productos podrá variar en tiempo real, debido a las disponibilidades de stock.

De igual forma, durante la pasarela de pago, el Cliente será informado del precio final del envío y la hora aproximada de entrega según las condiciones del servicio de Tilin expresadas más arriba.

El Cliente podrá realizar el pago de los productos y/o servicios en efectivo o a través de su tarjeta de crédito. La opción de pago en efectivo podrá no estar disponible en todos los países donde opera Tilin. Se informará al Cliente, cuando acceda a realizar el pedido, de las diferentes opciones de pago que tenga según el territorio desde el que solicite el servicio. Para el pago con tarjeta, el Cliente deberá facilitar los datos de la mismas a través de la plataforma como método de pago asociado a su cuenta. Tilin no almacena el número de la tarjeta en sus servidores, y sólo podrá

visualizar los cuatro últimos dígitos de ésta. La información completa será almacenada en los servidores del prestador de servicios de pago que realiza los pagos en nombre de Tilin. El pago con tarjeta de crédito no supondrá ningún coste extra para el Cliente. Todo ello de acuerdo con los términos de la plataforma de pago expuestos en la Cláusula 6.1.

Cuando el cobro del servicio al cliente no pudiera realizarse por cualquier motivo, la cuenta del usuario quedará bloqueada en tanto no se regularice y abone la deuda.

### 10.3. Envío de muestras gratuitas a domicilio y otras acciones comerciales

Tilin se reserva el derecho a realizar acuerdos comerciales con Comercios, Grandes Superficies, Empresarios, Profesionales (i.e. empresas de gran consumo del sector alimentación para mascotas, laboratorios, Grandes Almacenes, marcas de gran y pequeño consumo...) a los efectos de realizar comunicaciones promocionales, incluyendo el envío de muestras gratuitas a domicilio junto al pedido solicitado por el Usuario.

## 11. Geolocalización

Tilin podrá recoger, utilizar y compartir datos precisos sobre localizaciones, incluyendo la localización geográfica en tiempo real del ordenador o dispositivo móvil del Usuario, siempre que el Usuario lo autorice. Estos datos de localización pueden ser recogidos y utilizados por Tilin para mostrar a los Usuarios la ubicación del origen de un recado y/o la ubicación del origen de destino. En este sentido, los Usuarios consienten expresamente que sus datos de geolocalización sean compartidos con otros Usuarios y Proveedores para poder llevar a éxito el recado solicitado en cada momento. Los Usuarios podrán optar por desactivar la Geolocalización en sus dispositivos según se detalla en la [Política de Privacidad de Datos](#).

Es responsabilidad del Usuario consignar correctamente las direcciones de recogida y entrega. En este sentido, Tilin no se responsabiliza de error u omisión en la consignación de las mismas por parte del Usuario.

## 12. Obligaciones del Usuario

Los Usuarios son completamente responsables del acceso y correcto uso de su perfil y demás contenidos de la Plataforma con sujeción a la legalidad vigente, sea nacional o internacional del País desde el que hace uso de la Plataforma, así como a los principios de buena fe, a la moral, buenas costumbres y orden público. Y específicamente, adquiere el compromiso de observar diligentemente las presentes Condiciones Generales de Uso.

Los Usuarios son responsables de consignar correctamente nombres de usuario y contraseñas individuales, no transferibles y lo suficientemente complejas, así como no usar el mismo nombre de

usuario y contraseña que en otras plataformas, todo ello con la finalidad de proteger su cuenta del uso fraudulento por parte de terceros ajenos a la plataforma.

Los Usuarios se abstendrán de usar su perfil y el resto de contenidos de la Plataforma con fines o efectos ilícitos y que sean lesivos de los derechos e intereses de terceros, o que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar, afectar o deteriorar la Plataforma, sus contenidos y sus servicios. Asimismo, queda prohibido impedir la normal utilización o disfrute de la Plataforma a otros Usuarios.

Tilin no podrá ser considerada responsable editorial, y declara expresamente que no se identifica con ninguna de las opiniones que puedan emitir los Usuarios de la Plataforma, de cuyas consecuencias se hace enteramente responsable el emisor de las mismas.

Quienes incumplan tales obligaciones responderán de cualquier perjuicio o daño que ocasionen. Tilin no responderá de ninguna consecuencia, daño o perjuicio que pudiera derivarse de dicho acceso o uso ilícito por parte de terceros.

En general, los Usuarios se comprometen, a título enunciativo y no taxativo, a:

- No alterar o modificar, total o parcialmente la Plataforma, eludiendo, desactivando o manipulando de cualquier otra las funciones o servicios de la misma;
- No infringir los derechos de propiedad industrial e intelectual o las normas reguladoras de la protección de datos de carácter personal;
- No usar la Plataforma para injuriar, difamar, intimidar, violar la propia imagen o acosar a otros Usuarios; - No acceder a las cuentas de correo electrónico de otros Usuarios;
- No introducir virus informáticos, archivos defectuosos, o cualquier otro programa informático que pueda provocar daños o alteraciones en los contenidos o sistemas de Tilin o terceras personas;
- No remitir correos electrónicos con carácter masivo y/o repetitivo a una pluralidad de personas, ni enviar direcciones de correo electrónico de terceros sin su consentimiento;
- No realizar acciones publicitarias de bienes o servicios sin el previo consentimiento de Tilin.

Cualquier Usuario podrá reportar a otro Usuario cuando considere que está incumpliendo las presentes Condiciones Generales de Uso, asimismo todos los Usuarios pueden informar a Tilin de cualquier abuso o vulneración de las presentes condiciones, a través del Formulario de Contacto. Tilin verificará este reporte, a la mayor brevedad posible, y adoptará las medidas que considere oportunas, reservándose el derecho a retirar y/o suspender a cualquier Usuario de la Plataforma por el incumplimiento de las presentes Condiciones Generales de Uso. Asimismo Tilin se reserva el derecho a retirar y/o suspender cualquier mensaje con contenido ilegal u ofensivo, sin necesidad de previo aviso o posterior notificación.

### 13. Baja del Usuario

El Usuario podrá darse de baja de la Plataforma comunicándolo mediante un correo electrónico a través del Formulario de Contacto.

#### 14. Responsabilidad de Tilin

El Usuario es responsable de contar con los servicios y equipos necesarios para la navegación por Internet y para acceder a la Plataforma. En caso de cualquier incidencia o dificultad para acceder a la Plataforma, el Usuario puede informarlo a Tilin a través de los canales de contacto puestos a disposición del Usuario, que procederá a analizar la incidencia y dará indicaciones al Usuario acerca de cómo resolverla en el plazo más breve posible.

Tilin no controla ni es responsable de los contenidos vertidos por los Usuarios a través de la Plataforma, siendo estos el único responsable de la adecuación legal de dichos contenidos.

Tilin no responderá en caso de interrupciones del servicio, errores de conexión, falta de disponibilidad o deficiencias en el servicio de acceso a Internet, ni por interrupciones de la red de Internet o por cualquier otra razón ajena a su control.

Tilin no se hace responsable de los errores de seguridad que se puedan producir ni de los daños que puedan causarse al sistema informático del Usuario (hardware y software), a los ficheros o documentos almacenados en el mismo, como consecuencia de:

- La presencia de un virus en el sistema informático o terminal móvil del Usuario que sea utilizado para la conexión a los servicios y contenidos de la Plataforma;
- Un mal funcionamiento del navegador;
- Del uso de versiones no actualizadas del mismo.

#### 15. Responsabilidad por contenidos

Tilin no tiene obligación de controlar y no controla la utilización que los Usuarios hacen de la Plataforma y, por consiguiente, no garantiza que los Usuarios utilicen la Plataforma de conformidad con lo establecido en las presentes Condiciones Generales de Uso, ni que hagan un uso diligente y/o prudente de la misma. Tilin no tiene la obligación de verificar y no verifica la identidad de los Usuarios, no la veracidad, vigencia, exhaustividad y/o autenticidad de los datos que los mismos proporcionan.

Tilin no verificará los productos que puedan recogerse o enviarse a través de los pedidos realizados a través de la Plataforma. Por esta razón, tanto el Usuario como el Mandatario eximen a Tilin de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de la puesta a disposición y/o transporte de productos que requieran permisos o licencias específicos, así como productos prohibidos por cualquier normativa de aplicación.

Tilin excluye cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que pudieran deberse a la utilización ilícita de la Plataforma por parte de los Usuarios o que puedan deberse a la falta de veracidad, vigencia, exhaustividad y/o autenticidad de la información que los Usuarios proporcionan a otros Usuarios acerca de sí mismos y, en particular, aunque no de forma exclusiva,

por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a la suplantación de la personalidad de un tercero efectuada por un Usuario en cualquier clase de comunicación realizada a través de la Plataforma. En particular, Tilin no se hace responsable del uso de la aplicación así como de los pedidos que pudiera realizar un tercero desde la cuenta del Usuario.

Sin perjuicio de lo anterior, Tilin se reserva la facultad de limitar, total o parcialmente, el acceso a la Plataforma a determinados Usuarios, así como de cancelar, suspender, bloquear o eliminar determinado tipo de contenidos, mediante la utilización de instrumentos tecnológicos aptos al efecto, si tuviese conocimiento efectivo de que la actividad o la información almacenada es ilícita o de que lesiona bienes o derechos de un tercero. En este sentido, Tilin podrá establecer los filtros necesarios a fin de evitar que a través del servicio puedan verse en la red contenidos ilícitos o nocivos. La puesta a disposición por parte de los Usuarios de contenidos a través de la Plataforma supondrá la cesión a favor de Tilin de todos los derechos de explotación derivados de los contenidos suministrados en la Plataforma.

#### 16. Cláusula de "no garantía" en los recados ni en los pagos

Tilin no ofrece ninguna garantía con respecto a la autenticidad, la exactitud, la novedad, la fiabilidad, legalidad o no violación de derechos de terceros por parte de los Mandatarios, comercios asociados y personas registradas como proveedores. En este sentido, los Usuarios manifiestan que comprenden que Tilin es una plataforma tecnológica, cuya principal actividad es la intermediación, esto es, pone en contacto Clientes y Mandatarios, comercios asociados y proveedores de servicios,, por lo que no asume responsabilidad alguna derivada de la información proporcionada por los Mandatarios ni por los daños o pérdidas que eventualmente pudieran sufrir por un incumplimiento de las presentes Condiciones Generales de Uso. Al realizar el pedido a través de la APP y su aceptación por parte del Mandatario, se establecerá una relación directa entre el Usuario y el Mandatario, comercio afiliado y prestador de servicio registrado, siendo Tilin ajena a la misma, facilitando únicamente la APP para que las Partes puedan comunicarse y realizar cuantos pedidos sean necesarios. Por ello Tilin no será nunca responsable ni de la disponibilidad de los Mandatarios o prestadores de servicios, ni del cumplimiento adecuado y satisfactorio de los recados o servicios por parte de éstos.

Al ser miembros de la Plataforma, los Usuarios aceptan que cualquier responsabilidad legal que pretendan ejercitar como consecuencia de acciones u omisiones de otros Usuarios de la Plataforma o terceros se limitará a dichos Usuarios o terceros, no procediendo acción de responsabilidad alguna contra Tilin.

#### 17. Actualización y Modificación de la Plataforma

Tilin se reserva el derecho de modificar, en cualquier momento y sin previo aviso las presentes Condiciones Generales de Uso, la Política de Privacidad y la Política de Cookies. Los Usuarios deberán leer atentamente estas Condiciones Generales al acceder a la Plataforma. En cualquier

caso, la aceptación de las Condiciones Generales será un paso previo e indispensable al acceso de los servicios y contenidos disponibles a través de la Plataforma de Tilin.

Asimismo, Tilin se reserva la facultad de efectuar, en cualquier momento y sin necesidad de previo aviso, actualizaciones, modificaciones o eliminación de información contenida en su Plataforma en la configuración y presentación de ésta y de las condiciones de acceso, sin asumir responsabilidad alguna por ello. Tilin no garantiza la inexistencia de interrupciones o errores en el acceso de la Plataforma o a su contenido, ni que ésta se encuentre siempre actualizada, no obstante, Tilin llevará a cabo, siempre que no concurran causas que lo hagan imposible o de difícil ejecución, y tan pronto tenga noticia de los errores, desconexiones o falta de actualización en los contenidos, todas aquellas labores tendentes a subsanar los errores, restablecer la comunicación y actualizar los contenidos.

## 18. Propiedad Intelectual

Tilin es titular o licenciataria de todos los derechos de propiedad intelectual e industrial incluidos en la Plataforma así como sobre los contenidos accesibles a través de la misma. Los derechos de propiedad intelectual de la Plataforma, así como: textos, imágenes, diseño gráfico, estructura de navegación, información y contenidos que se recogen en ella son titularidad de Tilin, a quien corresponde el ejercicio exclusivo de los derechos de explotación de los mismos en cualquier forma y, en especial, los derechos de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación, de conformidad con la legislación española de derechos de propiedad intelectual e industrial.

Aún cuanto descrito anteriormente, Tilin podría no ser titular ni licenciataria de contenidos como nombres o imágenes, entre otros, de compañías con las cuales Tilin no tiene relación comercial. En esos supuestos, Tilin adquiere los contenidos de fuentes accesibles al público y en ningún caso se entenderá que Tilin tenga relación con ningún derecho titularidad de Tilin.

La autorización al Usuario para el acceso a la Plataforma no supone renuncia, transmisión, licencia o cesión total ni parcial sobre derechos de propiedad intelectual o industrial por parte de Tilin. No está permitido suprimir, eludir o manipular de ningún modo los contenidos de la Plataforma de Tilin. Asimismo está prohibido modificar, copiar, reutilizar, explotar, reproducir, comunicar públicamente, hacer segundas o posteriores publicaciones, cargar archivos, enviar por correo, transmitir, usar, tratar o distribuir de cualquier forma la totalidad o parte de los contenidos incluidos en la Plataforma de Tilin para propósitos públicos o comerciales, si no se cuenta con la autorización expresa y por escrito de Tilin o, en su caso, del titular de los derechos a que corresponda.

El Usuario que proceda a compartir cualquier tipo de contenido a través de la Plataforma, asegura que ostenta los derechos necesarios para hacerlo, quedando exento Tilin de cualquier responsabilidad sobre el contenido y legalidad de la información ofrecida. La facilitación de contenidos por parte de los Usuarios a través de la Plataforma supondrá la cesión a Tilin, con carácter gratuito, y con la máxima amplitud permitida por la legislación vigente, de los derechos de explotación de propiedad intelectual o industrial derivados de tales contenidos.

#### 19. Independencia de las Cláusulas

Si cualquiera de las cláusulas de las presentes Condiciones Generales fuera nula de pleno derecho o anulable, se tendrá por no puesta. Dicha declaración de nulidad no invalidará el resto del Contrato, que mantendrá su vigencia y eficacia entre las Partes.

#### 20. Legislación Aplicable

La relación entre Tilin y el Usuario, se regirá e interpretará de conformidad con las Condiciones Generales que en materia de interpretación, validez y ejecución se regirán por la legislación dominicana; y cualquier controversia se someterá a los Tribunales de República Dominicana, salvo que el Usuario solicite los tribunales de su domicilio de residencia.