

## TÉRMINOS Y CONDICIONES

### 1. Objeto y condiciones Generales

El sitio Web que usted está visitando es propiedad de INVERSIONES ACASA S.A.S. (en adelante “CASTIA” o “la Sociedad”) con número de identificación tributario NIT No. 901.450.480-0, y el acceso a la página web constituye una conducta inequívoca de aceptación de los presentes Términos y Condiciones.

Al ingresar, navegar y/o usar el Sitio Web [www.castia.com/co](http://www.castia.com/co) (en adelante “el Sitio Web”), y/o adquirir los servicios ofrecidos por CASTIA, usted acepta inequívocamente que se ha informado de manera suficiente sobre los Términos y Condiciones de uso de esta página, de los servicios ofrecidos por CASTIA, y se compromete a consultar los mismos a fin de mantenerse actualizado sobre las condiciones de uso de este sitio.

Los Términos y Condiciones y la Política de Tratamiento de Datos se aplicarán y se entenderán como parte integral de todos los actos y contratos que se ejecuten o celebren mediante los sistemas de oferta y comercialización comprendidos en este Sitio Web entre los Usuarios y/o Clientes y CASTIA.

Mediante el uso de este Sitio Web se entenderán aceptadas las condiciones establecidas en estos Términos y Condiciones y en las Políticas de CASTIA por parte del Usuario, no pudiendo alegar el desconocimiento de tales documentos ni de su contenido. En particular, el Usuario acepta, admite y reconoce sin limitación o restricción alguna (i) los Términos y Condiciones del uso del Sitio Web y de los servicios por CASTIA contenidos en el presente documento, (ii) que conoce de forma clara el contenido de la Política de Tratamiento de Datos de CASTIA, y (iii) que es mayor de edad y está en plena capacidad de estar obligado por los presentes Términos y Condiciones.

Cualquier persona que no esté de acuerdo con la totalidad de las disposiciones contenidas en los presentes Términos y Condiciones y por ende no acepte los mismos, los cuales tienen un carácter obligatorio y vinculante, deberá abstenerse de utilizar el Sitio Web y los servicios prestados por CASTIA.

## 2. Modificaciones de los Términos y Condiciones

CASTIA podrá modificar los presentes Términos y Condiciones en cualquier momento, haciendo públicos en el Sitio Web los términos actualizados, y pondrá todo su esfuerzo para notificar a los Usuarios y/o Clientes sobre dichas actualizaciones por el medio más expedito. En todo caso, será obligación del Usuario mantenerse informado sobre las condiciones de uso y de los servicios prestados por CASTIA en este Sitio Web.

## 3. Definiciones

**Cliente:** Persona natural que utiliza los servicios ofrecidos por CASTIA.

**Política de Tratamiento de Datos:** es la política dispuesta en la página web de CASTIA, en relación con el tratamiento de datos de las personas que se precalifican para la obtención de los servicios de CASTIA.

**Precalificación:** Significa la evaluación que realiza CASTIA con los datos otorgados por el Cliente en caso de estar interesado en adquirir los servicios ofrecidos por CASTIA.

**Precio de la Vivienda Actual:** Es el precio de la vivienda actual acordado de forma previa y de mutuo acuerdo por los Clientes y CASTIA.

**Precio Real de Venta:** Es el precio pagado por un tercero al momento de comprar la vivienda actual de los Clientes y nunca será inferior al precio de la Vivienda Actual acordado por CASTIA y los Clientes.

**Servicios CASTIA:** Significa los servicios ofrecidos por CASTIA.

**Usuario:** Persona natural que navega y usa el Sitio Web.

**Vivienda Actual:** Significa el inmueble y/o inmuebles que son propiedad de los clientes y que van a ser objeto de las operaciones de servicios ofrecidos por CASTIA.

**Vivienda Nueva:** Significa el nuevo inmueble a ser adquirido por el Cliente conforme a los servicios ofrecidos por CASTIA.

#### 4. Generalidades del Servicio

CASTIA busca facilitar la venta de la Vivienda Actual de sus Clientes, y la adquisición de una Vivienda Nueva, mediante el acompañamiento continuo en todos los trámites administrativos necesarios para tal fin. De esta forma, CASTIA ofrece un rango de servicios, los cuales pueden ser escogidos voluntariamente por los Clientes de acuerdo con la oferta comercial que se propone, y el vínculo contractual que sea acordado entre las partes. Dentro de estos servicios se encuentran:

- Gestión, intermediación y acompañamiento para la venta de la Vivienda Actual de los Clientes a favor de un tercero, en un plazo determinado. Vencido este plazo sin que la Vivienda Actual hubiese sido vendida a un tercero, CASTIA, (según aplique) comprará la Vivienda Actual o pagará una compensación al Cliente.
- Préstamo a título de crédito para la compra de una Vivienda Nueva, para el pago de los gastos de la Vivienda Actual, hasta la fecha en la que sea vendida a un tercero y/o para cualquier gasto indicado por el Cliente.
- Búsqueda de alternativas de financiamiento y tasas con diferentes entidades financieras de Colombia para la compra de una Vivienda Nueva. Gestión y acompañamiento para la obtención del crédito hipotecario o leasing elegido por el Cliente.
- Gestión y acompañamiento en el proceso de compraventa de la Vivienda Nueva, y que se acomode a las necesidades del Cliente y facilitar todo el proceso para la adquisición y mudanza a esta nueva vivienda.

Para la prestación de estos servicios y el correcto desarrollo de las etapas del negocio que se describen en los numerales siguientes, CASTIA proporcionará al Cliente la información clara, cierta, suficiente y oportuna sobre el uso del Sitio Web y los servicios que vayan a ser adquiridos.

Así mismo, CASTIA velará por el adecuado manejo de toda la información suministrada por los Clientes manteniendo la reserva de la información que deba estar sujeta a esta condición, de acuerdo con lo señalado en nuestra Política de Tratamiento de Datos. CASTIA realizará su mejor esfuerzo, empeño y disposición para que los servicios prestados resulten efectivos para los Clientes en el marco de su relación contractual. Sin embargo, los Clientes aceptan y reconocen que algunos de los servicios ofrecidos por CASTIA, en especial los que se refieren a:

(i) Gestión y acompañamiento para la obtención de un crédito hipotecario o leasing con una entidad financiera de Colombia, para la compra de una Vivienda Nueva, y (ii) Gestión, acompañamiento y soluciones en los procesos necesarios para la venta de la Vivienda Actual, la compra de la Vivienda Nueva y la mudanza, crean para CASTIA obligaciones de medio y no de resultado, por lo que CASTIA no se hace responsable de las decisiones tomadas por los Clientes y que dependan de terceros en el marco de los servicios prestados por CASTIA.

## 5. Prestación de los Servicios CASTIA

Para la prestación de los servicios que de forma voluntaria elijan los Clientes, CASTIA dividirá etapas, dentro de las cuales se ejecutarán las diferentes actuaciones y labores necesarias para que se entiendan satisfactoriamente prestados dichos servicios, de acuerdo con los contratos que suscriban los Clientes con CASTIA y las disposiciones indicadas en los presentes Términos y Condiciones.

## 6. Costos de los servicios y formas de pago

El costo de los servicios prestados por CASTIA está sujeto a los servicios elegidos por el Cliente y su valor será el dispuesto en el contrato suscrito por el Cliente y CASTIA. De esta forma, los Clientes reconocen y aceptan que los costos de dichos servicios pueden variar y dependen, entre otras cosas, de:

(i) Los servicios que voluntariamente sean escogidos por los Clientes y que CASTIA vaya a prestarle, y (ii) la precalificación realizada por CASTIA de los Clientes a la hora de contratar con los mismos.

Por lo anterior, CASTIA no asegura ni garantiza que los precios de todos los servicios sean iguales en cada uno de los contratos celebrados con los Clientes.

Los Clientes reconocen y aceptan que todas las sumas de dinero que deban a CASTIA en virtud de los servicios prestados en el desarrollo de la relación contractual, serán pagadas por medio de la compensación de las obligaciones que se suscriban de acuerdo con lo establecido en los contratos celebrados por los Clientes y CASTIA.

## 7. Requisitos y formas de acceso a los servicios CASTIA

Para adquirir los servicios ofrecidos por CASTIA y descritos en el presente documento, los Clientes deberán:

- Registrarse en la Página Web, y/o llenar el formulario de aplicación “Aplica ahora”, de forma que CASTIA pueda realizar una precalificación de los Usuarios y determinar el rango de servicios que pueden ser ofrecidos al Usuario según sus necesidades.
- Una vez los Usuarios han sido precalificados, CASTIA se comunicará por medio de alguno de los canales de contacto entregados al momento del registro en el Sitio Web, para realizar una oferta comercial de acuerdo con las necesidades del Cliente.
- En caso de estar de acuerdo con la oferta comercial, CASTIA se pondrá en contacto con los Usuarios para iniciar la etapa contractual, mediante la cual se desarrollará el objeto de la oferta comercial realizada y se establecerán, entre otras, los servicios a ser prestados y el costo de dichos servicios a favor de CASTIA.

El diligenciamiento del formulario no implica la prestación de los servicios de CASTIA. En consecuencia, el Usuario entiende y acepta que la prestación de los servicios depende de la precalificación realizada y de que las condiciones del Usuario cumplan con los criterios de calificación para la prestación de estos servicios.

## 8. Propiedad Intelectual

El cliente acepta y reconoce que el uso de las marcas, patentes, modelos, logotipos, diseños de producción, símbolos comerciales, lemas promocionales y elementos de programación electrónica, de carácter visual o audiovisual, y en general cualquier otro contenido que sea susceptible de apropiación y que se encuentre en esta página web, son propiedad de CASTIA, o ésta ha sido debidamente autorizada por sus titulares para hacer uso de aquellos, y en consecuencia están protegidos por las leyes de derechos de autor, de propiedad industrial, y tratados internacionales sobre la materia.

CASTIA autoriza a los Usuarios y Clientes a consultar, revisar y visualizar dichos contenidos siempre que dicha consulta, revisión y/o visualización no tenga como fin la reproducción o distribución ilícita de dichos contenidos o de cualquiera de sus partes, teniendo en cuenta que esta página Web y todos los elementos que la componen sobre los cuales CASTIA tiene derechos de propiedad intelectual, son puestos a disposición de los Usuarios y/o Clientes de CASTIA exclusivamente para dar a conocer, sus productos y servicios, así como para la prestación de los mismos.

En particular, los Usuarios y Clientes reconocen y aceptan que está estrictamente prohibido cualquier tipo de modificación, mutilación, divulgación, alteración y/o utilización de dichos contenidos para fines ajenos a los aquí contemplados, sin la autorización previa y por escrito de CASTIA o de su titular. Dicho uso no autorizado constituirá una infracción a las normas nacionales, supranacionales y/o internacionales sobre propiedad intelectual, propiedad industrial o cualquier otra normativa que se relacione con la materia, por lo que el Cliente y/o Usuario asume la responsabilidad de cualquier tipo de responsabilidad que pueda surgir con ocasión de estas infracciones.

Los Usuarios y Clientes reconocen que el acceso y uso de este Sitio Web, así como de los servicios prestados por CASTIA no implican de ninguna manera la existencia de una licencia o autorización otorgada por CASTIA.

En el evento en que los Usuarios y/o Clientes publiquen contenido en este sitio, éste está soportado en una licencia, a título gratuito a favor de CASTIA que incluye los derechos de uso, reproducción, distribución, modificación,

adaptación, transformación y comunicación. En cualquier caso, estos contenidos deberán respetar siempre los siguientes lineamientos:

- La información debe ser exacta, veraz y clara.
- Está prohibido usar este sitio para desarrollar actividades relacionadas con lavado de activos, financiación del terrorismo, o cualquier otro delito sancionado por las normas nacionales.
- La información publicada deberá respetar siempre los derechos de terceros, incluyendo, pero sin limitarse a marcas, imágenes, datos personales, o cualquier obra o elemento distintivo protegido por las normas de propiedad intelectual o industrial.
- Se prohíbe la publicación de material pornográfico o que atente contra la moral y las buenas costumbres.
- Se prohíbe la publicación de imágenes de menores de edad.
- Se prohíbe la publicación de cualquier tipo de publicidad religiosa o política.

## 9. Limitación de Responsabilidad

Como Usuario y/o Cliente usted reconoce que utiliza y navega en el Sitio Web bajo su propio riesgo, y que CASTIA no está obligado a celebrar con usted ningún tipo de relación contractual, aún cuando usted haya sido precalificado por los procedimientos internos de CASTIA según lo dispuesto en el numeral 7 del presente documento. Adicionalmente, usted garantiza y reconoce que CASTIA no opera como un asesor o prestador de servicios contables, financieros, fiscales, legales o de inversiones, y por lo tanto toda la información y contenido tanto de los documentos legales como de la Sitio Web se comunica con propósitos informativos y de negociación entre las partes con el fin de llegar a una relación contractual.

En tal sentido, usted reconoce que CASTIA no proporciona evaluación de inmuebles y por ende cualquier tipo de información que CASTIA estime y

comparta con usted sobre la Vivienda Actual de los Clientes no es, ni podrá ser considerada como una operación avaladora en los términos de la ley 1673 de 2013, y cualquier otra que la modifique, derogue reemplace o cualquier decreto que la reglamente.

CASTIA, no se hace responsable por cualquier daño o prejuicio resultante de su simple acceso (entrada) o uso del Sitio Web. CASTIA no asume responsabilidad y no podrá ser acusada por daños informáticos causados por virus, gusanos, troyanos o cualquier otro código malicioso que pudiesen infectar su computadora u otro medio informático como consecuencia o por cuenta de su acceso, uso, o navegación en el Sitio Web o por bajar materiales, datos, textos, imágenes, videos o audios de la misma.

Como Usuario y/o Cliente reconoce y acepta que CASTIA no ha revisado todas las páginas con enlaces desde este Sitio Web, y no es responsable por páginas exteriores o cualquier otra página enlazada con este Sitio Web. El enlace con cualquier otra página exterior u otras páginas se hará bajo su propio riesgo.

## 10. Protección al Consumidor

**Derecho de Retracto:** El Cliente tiene hasta cinco (5) días después del inicio de la relación contractual con CASTIA para retractarse de la adquisición de los servicios, caso en el cual deberá asumir los gastos que se hayan causado a la

fecha, y contribuir a que se resuelvan todas las obligaciones legales que pudiesen existir entre CASTIA y el Cliente en relación con la Vivienda Actual o cualquier otro concepto que se haya pactado hasta el momento del aviso.

## 11. Aviso de Privacidad

Una de las finalidades del Sitio Web es la recolección de datos para la realización de actividades comerciales propias de la naturaleza del negocio de CASTIA, por tal motivo, para utilizar algunos de los servicios que ofrece esta página es necesario proporcionar una serie de datos de carácter personal que se tratarán en la forma descrita en nuestra Política de Tratamiento de Datos.

De conformidad con lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y su Decreto reglamentario 1377 de 2013, CASTIA como responsable de este Sitio Web, informa a todos los Usuarios que los datos personales recolectados mediante el uso de esta página se realizarán de acuerdo con lo señalado en nuestra Política de Tratamiento del Datos, la cual podrá ser consultada en cualquier momento en el siguiente link: [www.castia.com/co/tratamiento\\_datos](http://www.castia.com/co/tratamiento_datos).

CASTIA podrá recolectar datos de forma directa e indirecta a través de cookies. Si usted no desea que su información personal sea recolectada, no nos la suministre y le recomendamos no navegar por nuestro Sitio Web.

Al proporcionarnos sus datos personales, usted entiende y acepta que estos serán utilizados para los siguientes fines:

- Mantener informados a los Usuarios de CASTIA sobre sus servicios.
- Realizar las precalificaciones de los Usuarios sobre los servicios ofrecidos por CASTIA.
- Implementar estrategias comerciales y adaptadas a los diversos tipos de Usuarios y Clientes.
- Poder contactar a los Clientes para acciones comerciales o en caso de requerirlo por cualquier tema que tenga que ver con el sitio web.

El tratamiento realizado por CASTIA incluye la recolección, el almacenamiento, el uso, el procesamiento, circulación, supresión, actualización, transmisión y/o transferencia a cualquier entidad pública, compañía privada, compañía relacionada o empresa que subcontratemos para el desarrollo de nuestro objeto social, incluyendo la contratación de servicios en la nube en Colombia y/u otros países que eventualmente pudieran considerarse como destinos sin los mismos estándares de protección de acuerdo lo señalado por la Autoridad Colombiana de Protección de Datos. Los datos de los Usuarios y/o Clientes podrán ser compartidos con terceros que puedan prestar un servicio a CASTIA o al Cliente.

En todo caso, CASTIA sólo compartirá sus datos personales para las finalidades que haya autorizado, y en atención a lo establecido en la normatividad colombiana de protección de datos personales en materia de confidencialidad y

seguridad de la información.

Como titulares de los datos suministrados, los Usuarios y/o Clientes tendrán derecho a:

- Acceder en forma gratuita a los datos proporcionados que hayan sido objeto de tratamiento;
- Conocer, actualizar y rectificar su información frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado;
- Solicitar prueba de la autorización otorgada;
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente;
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato, siempre que no exista un deber legal o contractual que impida eliminarlos; y
- Abstenerse de responder a las preguntas sobre datos sensibles.

Por medio del correo electrónico: [bienvenidos@castia.com](mailto:bienvenidos@castia.com) los Usuarios y/o Clientes, podrán realizar peticiones de corrección, actualización, modificación y en general el ejercicio de cualquiera de los derechos que como titulares de los datos les corresponde.

## 12. Política de Cookies

El Usuario y/o Cliente, quienes ingresen al Sitio Web [www.castia.com/co](http://www.castia.com/co) han leído, conocen y aceptan que CASTIA podrá utilizar un sistema de seguimiento mediante la utilización de cookies para las finalidades propias de estas y para las que se describen a continuación.

Las cookies son archivos de texto que contienen cadenas de letras y números que pueden ser colocadas en el dispositivo del Usuario por los sitios web que estos visitan (cookies "propias") y por sitios de terceros ("cookies de terceros").

Cuando el Usuario visita el sitio web nuevamente, las cookies son enviadas de nuevo a estos sitios. Por ejemplo, las cookies están diseñadas para agilizar el análisis del tráfico en la web o para indicar cuando ha sido visitado un sitio o parte de éste, para diferenciar los visitantes del sitio al brindarles contenidos personalizados, y para ayudar a los administradores a mejorar el sitio web y la experiencia del Usuario.

Por medio de cookies, no podemos acceder a otra información almacenada en su dispositivo, aunque éste sea donde se descargan las cookies. Las cookies no pueden cargar ningún código en lo absoluto, enviar virus o malware y no son dañinas para el dispositivo host.

En caso de que usted el Usuario y/o Cliente no desee recibir cookies, por favor cambie las opciones o configuraciones de su navegador.

Si no desea recibir cookies, por favor cambie sus opciones o configurar su navegador. Sin embargo, al deshabilitar las cookies, el sitio o algunas de sus opciones podrían no funcionar adecuadamente. La mayoría de los navegadores ofrecen la capacidad de aceptar o rechazar todas las cookies o de aceptar solo algunas cookies, por ejemplo, de sitios específicos.

### 13. Confidencialidad

Usted, siendo Usuario y/o Cliente, reconoce que CASTIA puede divulgar con usted información relacionada con las tecnologías o el modelo de negocio propio de CASTIA, la cual será considerada como información confidencial.

En este sentido, usted se obliga y compromete a: (i) guardar estricta reserva sobre la Información Confidencial, entendida dicha reserva como el deber de no divulgar directa ni indirectamente la información, ni en todo ni en parte, ni facilitar su acceso, transmisión o reproducción a terceros, salvo autorización previa y por escrito de la Parte Reveladora. En cualquier caso, en el evento en el que la Parte Reveladora le autorice a terceros hacer uso de la Información Confidencial, dichas copias todavía serán consideradas Información Confidencial, y estos terceros autorizados se sujetarán a lo establecido en este Acuerdo, (ii) tomar todas las medidas necesarias para que la Información Confidencial no llegue a quedar en poder de terceros bajo ninguna circunstancia, (iii) utilizar la Información Confidencial única y exclusivamente para el objeto

para el cual fue compartida, (iv) mantener la información protegida del acceso de terceros y comportarse con suma diligencia y cuidado para conservar el carácter secreto de la información, (v) devolver, dentro de los tres días siguientes a la terminación de este acuerdo, los soportes que contienen la información recibida, o borrar o volver ilegible, a elección de la Parte Reveladora, los materiales suministrados por ésta, que contengan Información Confidencial

#### **14. Indemnidad**

El Usuario y/o Cliente indemnizará, defenderá y eximirá a CASTIA, a sus accionistas, miembros, funcionarios, directores, empleados, agentes y representantes de cualquier daño, responsabilidad, pérdida, coste y gasto, en los que incurra CASTIA en relación con una reclamación, acción o procedimiento de terceros que se derive de la violación por parte del Usuario y/o Cliente de los

presentes Términos y Condiciones o del incumplimiento de los contratos suscritos en caso de existir una relación contractual.

#### **15. Legislación aplicable**

Los presentes Términos y Condiciones, así como las relaciones jurídicas entre a CASTIA y los Clientes estarán sujetas a las leyes de la República de Colombia, y por ende cualquier disputa relacionada con estos Términos y Condiciones y/o los servicios prestados por CASTIA será resuelta por los tribunales de Colombia.

#### **16. Peticiones, Quejas y Reclamos**

Todo Usuario y Cliente que haga uso de la Sitio Web y/o haya adquirido los servicios de CASTIA podrá radicar cualquier Petición, Queja o Reclamo por medio de una comunicación enviada al correo electrónico [bienvenidos@castia.com](mailto:bienvenidos@castia.com) CASTIA responderá su comunicación en un plazo máximo de quince (15) días.

#### **17. Notificaciones**

Cualquier comentario, inquietud o reclamación respecto de los anteriores Términos y Condiciones, la Política de Tratamiento de Datos, o la ejecución de cualquiera de éstos, deberá ser notificada por escrito a CASTIA a la siguiente dirección: Cra. 9 # 115 – 30 OF705 Bogotá, Colombia.

#### **18. Vigencia de los Términos y Condiciones**

Estos Términos y Condiciones están vigentes desde el 1 de enero de 2022, y se rigen por las leyes de Colombia. Cualquier controversia será dirimida ante los tribunales ubicados en Colombia.