TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

Zercano S.A.S. — NIT 902.082.962-3

¡Bienvenido a Zercano! Antes de empezar a usarnos, queremos que conozcas con claridad las reglas que van a regir nuestra relación. Este documento (los "Términos y Condiciones" o el "Acuerdo") es el mapa que explica cómo funciona nuestra plataforma, qué puedes esperar de nosotros, qué esperamos de ti, y cómo protegemos a todos los que hacen parte de esta comunidad —usuarios y expertos por igual.

Zercano es una sociedad legalmente constituida en Colombia, identificada con NIT 902.082.962-3, con domicilio en Cali, Valle del Cauca (en adelante, "Zercano", "nosotros" o "la Plataforma"). Al crear una cuenta, agendar una sesión, ofrecer tus servicios como experto, o simplemente navegar en nuestra aplicación, nos confirmas que leíste, entendiste y aceptas este Acuerdo. Si en algún punto no estás de acuerdo con algo aquí, te pedimos no usar la Plataforma y escribirnos para resolverlo juntos.

1. Qué es Zercano (y qué no es)

Zercano es un marketplace tecnológico: una aplicación que conecta a personas que necesitan una sesión de consultoría ("Usuarios") con profesionales independientes que la ofrecen ("Expertos"). Facilitamos que se encuentren, que agenden la sesión, que la sesión suceda dentro de la app, y que el pago fluya de manera ordenada entre las dos partes.

Es muy importante que entiendas esto desde ya: Zercano no presta los servicios de consultoría. Quien presta el servicio, da el consejo, y responde por su contenido y calidad es el Experto —un profesional independiente, no un empleado ni un representante de Zercano—. Nuestro rol es poner la tecnología, el espacio virtual, el sistema de pagos y los procesos de verificación que hacen posible esa conexión, cobrando por ello una comisión de intermediación.

2. Definiciones

- Usuario: la persona que crea una cuenta en Zercano para agendar y recibir sesiones de consultoría.
- Experto: el profesional independiente que ofrece sus servicios de consultoría a través de la Plataforma, previamente validado por Zercano.
- Sesión: el espacio de consultoría agendado y prestado entre un Usuario y un Experto a través de la Plataforma.
- Comisión: el porcentaje que Zercano retiene sobre el valor de cada Sesión, como contraprestación por el servicio de intermediación tecnológica, actualmente el 15% para profesionales iniciales, 13% para profesionales TIER.

• Plataforma o Servicios: la aplicación móvil, el sitio web y demás herramientas tecnológicas a través de las cuales Zercano presta su servicio de intermediación.

• Cuenta: el perfil registrado por un Usuario o un Experto para acceder a los Servicios.

3. Registro, edad mínima y verificación de tu cuenta

Para usar Zercano necesitas crear una cuenta, para lo cual te pediremos algunos datos básicos de identificación y contacto. Si vas a agendar sesiones, además deberás vincular un método de pago válido, ya que toda reserva implica el cobro de un mínimo de diez (10) minutos de sesión.

Debes ser mayor de edad (18 años cumplidos) y tener plena capacidad legal para contratar; Zercano no está diseñada para menores de edad y no recolecta conscientemente información de menores. Cada persona o Experto puede tener una única Cuenta; las Cuentas son personales e intransferibles, y no está permitido compartirlas, venderlas o cederlas a un tercero.

Nos comprometemos a proteger tu información conforme a nuestra Política de Tratamiento de Datos Personales, la cual se entiende incorporada a este Acuerdo. Tú, por tu parte, te comprometes a que la información que nos das es veraz, completa y está actualizada, y a mantener la confidencialidad de tu usuario y contraseña: cualquier actividad realizada desde tu cuenta se entenderá hecha por ti.

4. Vinculación y validación de Expertos

Si quieres ofrecer tus servicios como Experto en Zercano, deberás enviarnos la documentación que te solicitemos (identificación, hoja de vida, certificaciones o tarjeta profesional cuando tu actividad lo requiera) para que nuestro equipo la revise y apruebe tu ingreso a la Plataforma.

Queremos ser transparentes sobre el alcance de esta validación: revisamos que la documentación exista y sea coherente, pero esto no constituye una certificación de tu idoneidad profesional, ni Zercano garantiza la calidad, exactitud o resultado del servicio que prestes. Si tu actividad corresponde a una profesión regulada que exige tarjeta profesional, licencia o habilitación especial en Colombia (por ejemplo, áreas de la salud, derecho o finanzas), únicamente podrás ofrecerla en Zercano si acreditas dicha habilitación; Zercano no permite ni avala la prestación de servicios que requieran una licencia que el Experto no posea, y se reserva el derecho de rechazar o retirar de la Plataforma cualquier perfil que no cumpla esta condición.

Zercano se reserva el derecho de rechazar o desvincular a cualquier Experto que no

cumpla con los criterios de validación establecidos, o que reciba reportes reiterados de mal servicio.

Ser Experto en Zercano no crea ningún tipo de relación laboral, de dependencia o de subordinación con la Plataforma. Eres libre de aceptar o rechazar las Sesiones que te propongan, de fijar tu propia disponibilidad dentro de la Plataforma, y de ofrecer tus servicios simultáneamente en otros canales. Zercano no impone horarios fijos, exclusividad ni cuotas mínimas de sesiones, y el único efecto de incumplir los criterios de validación es la desvinculación de la Plataforma, sin que ello implique ningún tipo de sanción disciplinaria propia de una relación laboral.

5. Cómo funciona el agendamiento de una Sesión

Dentro de la Plataforma, el Usuario puede buscar al Experto de su preferencia y agendar una Sesión. Al confirmar el agendamiento, se reserva un mínimo de diez (10) minutos de Sesión y se realiza el cobro correspondiente a través del método de pago vinculado. Zercano se encarga de habilitar la sala virtual y de prestar el espacio tecnológico necesario para que la Sesión se lleve a cabo entre el Usuario y el Experto en el horario acordado.

Zercano no garantiza la disponibilidad permanente de un Experto específico, ni que un Experto en particular vaya a aceptar una solicitud de Sesión; nuestro rol es facilitar el encuentro, no asegurar el resultado de la búsqueda.

6. Precios y tarifas

Los precios de las Sesiones se expresan en pesos colombianos (COP) y son definidos y publicados dentro de la Plataforma antes de que confirmes el agendamiento. Zercano podrá actualizar sus tarifas y el porcentaje de su Comisión en cualquier momento, cambios que aplicarán a las Sesiones agendadas después de su publicación, sin afectar sesiones ya confirmadas y pagadas.

7. Pagos, comisión y mandato de recaudo

Al usar Zercano, el Usuario paga el valor de la Sesión y ese dinero ingresa inicialmente a Zercano. Queremos ser muy claros sobre qué hacemos con ese dinero y por qué: no es nuestro, ni lo administramos como si lo fuera.

Al aceptar este Acuerdo, el Experto le otorga a Zercano un mandato sin representación (en los términos de los artículos 1262 y siguientes del Código de Comercio) para recaudar, en su nombre, el valor de las Sesiones que preste. Zercano mantiene esos recursos separados de su propio patrimonio, y los libera al Experto una vez la Sesión ha finalizado efectivamente, reteniendo únicamente el valor correspondiente a su Comisión. Este mecanismo existe para proteger tanto al Usuario (que no paga por un servicio que no se prestó) como al Experto (que tiene la certeza de que el pago ya fue recaudado y será liberado apenas

termine su Sesión).

El Usuario acepta que este mandato conlleva la retención temporal del pago mientras la Sesión se lleva a cabo, y que dicha retención no constituye una operación financiera ni una inversión: es simplemente la forma en que documentamos, de manera transparente, el momento en que el pago se hace exigible a favor del Experto.

8. Facturación

Zercano emite y pone a tu disposición la factura electrónica correspondiente a su Comisión de intermediación. El valor de la Sesión prestada por el Experto se factura por este directamente, o a través del mecanismo de facturación por cuenta de terceros que Zercano pueda habilitar en desarrollo del mandato descrito en la sección anterior.

9. Obligaciones tributarias y cambiarias

Cada Experto es responsable de cumplir con sus propias obligaciones tributarias derivadas de los ingresos que recibe a través de la Plataforma, incluyendo la declaración y pago de los impuestos que correspondan ante la DIAN. Si un Usuario o un Experto realiza pagos desde o hacia el exterior, será responsable de cumplir con el régimen cambiario colombiano aplicable a dicha operación.

10. Cancelaciones, reagendamientos y reembolsos

En Zercano, queremos garantizar una experiencia justa y confiable tanto para usuarios como para profesionales. Por eso establecemos con claridad cuándo aplica un reembolso y cuándo no.

Regla general: las Sesiones no son objeto de reembolso. Al agendar y pagar una Sesión, el Usuario entiende y acepta que el valor pagado no es reembolsable, salvo en los dos casos expresamente señalados a continuación. Esta política aplica independientemente de que el Usuario decida no asistir, cambie de opinión, o no quede satisfecho con el contenido de la Sesión prestada por el Experto.

Casos en los que sí aplica el reembolso:

- Cancelación por parte del Experto el mismo día: si el Experto cancela la Sesión el mismo día en que estaba programada, el Usuario tendrá la opción de reagendar sin costo adicional. El reembolso solo aplica si el Usuario decide no aceptar el reagendamiento.

- No presentación o demora excesiva del Experto: si el Experto no se presenta a la Sesión o tarda más de diez (10) minutos en ingresar a la llamada sin previo aviso al Usuario, el Usuario tendrá derecho a un reembolso completo del valor pagado.

Fuera de estos dos casos, no habrá lugar a reembolso bajo ninguna circunstancia, incluyendo —sin limitarse a— cancelaciones o inasistencias por parte del Usuario, insatisfacción con el resultado de la Sesión, o diferencias de opinión con el Experto.

Reagendamiento: el Usuario puede reagendar su Sesión una (1) vez, siempre que lo solicite con al menos cuarenta y ocho (48) horas de antelación. Las solicitudes realizadas después de ese plazo quedarán sujetas a la disponibilidad del Experto y no darán derecho a reembolso.

Cómo solicitar el reembolso: si tu Sesión cumple con alguno de los dos casos anteriores, el reembolso se procesará automáticamente o podrás solicitarlo directamente desde la sección "Mis sesiones" en la app. Zercano se reserva el derecho de revisar cada caso individualmente ante situaciones excepcionales.

Estas condiciones se informan de manera previa y clara al momento de agendar, en cumplimiento del Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) y de las normas sobre reversión de pagos en el comercio electrónico (artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 y Decreto 1074 de 2015).

11. Peticiones, quejas y reclamos (PQR)

Si algo no sale como esperabas, queremos saberlo. Puedes calificar y dejar una reseña sobre tu experiencia con un Experto, pero además de eso, cuentas con un canal formal de peticiones, quejas y reclamos disponible en la Plataforma y en nuestros canales de atención. Toda solicitud será atendida dentro de los plazos que informemos en dichos canales, en cumplimiento de la Ley 1480 de 2011.

12. Calificaciones y reseñas

Al finalizar una Sesión, el Usuario puede calificar al Experto y dejar una reseña sobre su experiencia. Estas calificaciones ayudan a mantener la calidad de nuestra comunidad y podrán ser tenidas en cuenta por Zercano para revisar la permanencia de un Experto en la Plataforma. Te pedimos que tus comentarios sean honestos, respetuosos y estén relacionados con la Sesión prestada. Zercano podrá retirar reseñas que sean ofensivas, falsas o ajenas al servicio prestado.

13. Tus compromisos como Usuario

Al usar Zercano, declaras y garantizas que: (i) la información que nos das es veraz y la mantendrás actualizada; (ii) tienes capacidad legal para contratar; (iii) usarás la Plataforma únicamente para fines lícitos y acordes con su propósito; (iv) eres el único responsable de la confidencialidad de tu cuenta y de las actividades realizadas desde ella; y (v) entiendes que el contenido y resultado de cada Sesión es responsabilidad exclusiva del Experto que la presta, y no de Zercano.

14. Tus compromisos como Experto

Si ofreces tus servicios como Experto, declaras y garantizas que: (i) cuentas con la formación, experiencia y, cuando aplique, las certificaciones, tarjeta profesional o licencia necesarias para prestar el servicio que ofreces; (ii) prestarás tus Sesiones de forma autónoma, profesional y diligente; (iii) cumplirás con tus propias obligaciones tributarias, de seguridad social y regulatorias como profesional independiente; y (iv) no te encuentras incluido en listas restrictivas nacionales o internacionales relacionadas con actividades ilícitas.

15. Contenido y enlaces de terceros

La Plataforma puede contener enlaces o referencias a sitios, aplicaciones o contenidos de terceros. Zercano no controla, revisa ni se hace responsable por dichos contenidos ni por las políticas de privacidad o términos de esos terceros; el acceso a ellos es bajo tu propio riesgo.

16. Propiedad intelectual

Todo el software, diseño, marca, logotipos, textos, bases de datos y demás elementos que componen la Plataforma son propiedad de Zercano o de sus licenciantes, y están protegidos por las normas de propiedad intelectual vigentes en Colombia (Ley 23 de 1982, Decisión Andina 351 de 1993 y demás normas concordantes). Al usar la Plataforma, se te concede una licencia limitada, personal, no exclusiva e intransferible para acceder y usarla conforme a su propósito. Queda prohibida la reproducción, ingeniería inversa, copia o explotación no autorizada de cualquier elemento de la Plataforma.

17. Confidencialidad

Toda información técnica, comercial, financiera o de negocio que Zercano comparta contigo y que no sea de conocimiento público ("Información Confidencial") debe mantenerse en reserva y usarse únicamente para los fines de tu relación con la Plataforma. Esta obligación permanece vigente incluso después de terminada tu relación con Zercano.

18. Protección de datos personales

El tratamiento de tus datos personales se rige por nuestra Política de Tratamiento de Datos Personales, la cual forma parte integral de este Acuerdo y detalla cómo recolectamos, usamos, protegemos y, si así lo decides, eliminamos tu información, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.

19. Prevención de lavado de activos y cumplimiento

Zercano está comprometida con la operación transparente y el cumplimiento de la normativa colombiana en materia de prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo. En esa medida, podremos solicitarte información adicional para verificar tu iden-

tidad o el origen de tus recursos, monitorear patrones de uso inusuales, y reportar a las autoridades competentes cualquier actividad que razonablemente consideremos sospechosa. Si te niegas a suministrar la información solicitada, podremos suspender o terminar tu acceso a los Servicios.

20. Riesgos y limitación de responsabilidad

Usar Zercano implica aceptar ciertos riesgos propios de cualquier servicio tecnológico e implica confiar en que el Experto prestará su servicio de forma diligente. Por eso es importante que tengas claro lo siguiente: Zercano no garantiza el resultado, la efectividad ni el contenido de las Sesiones prestadas por los Expertos, pues estos actúan como profesionales independientes y no como representantes de Zercano. La información y el consejo que recibas en una Sesión no constituyen asesoría prestada, respaldada o supervisada sustancialmente por Zercano, y cualquier decisión que tomes con base en ella es de tu exclusiva responsabilidad. Tampoco garantizamos que la Plataforma funcione de manera ininterrumpida, libre de errores o sin demoras, aunque hacemos nuestro mejor esfuerzo para que así sea.

En la máxima medida permitida por la ley, Zercano, sus empleados, administradores y accionistas no serán responsables por pérdidas indirectas, incidentales o consecuenciales derivadas del uso de la Plataforma o de una Sesión, y la responsabilidad total de Zercano frente a cualquier reclamación relacionada con una Sesión específica se limitará, en todo caso, al valor de la Comisión efectivamente recibida por Zercano en relación con esa Sesión.

21. Indemnidad

Al aceptar estos Términos y Condiciones, te comprometes a indemnizar y mantener indemne a Zercano, sus empleados, administradores, accionistas y aliados frente a cualquier reclamación, costo o gasto (incluyendo honorarios razonables de abogados) que surja de tu incumplimiento de este Acuerdo, del uso indebido de la Plataforma, o —en el caso de los Expertos— de la prestación de tus Sesiones.

22. Suspensión y terminación de cuentas

Puedes dejar de usar Zercano y solicitar la cancelación de tu cuenta en cualquier momento a través de nuestros canales de atención, siempre que no existan Sesiones u obligaciones pendientes. Por nuestra parte, podremos suspender o terminar tu acceso a la Plataforma si incumples este Acuerdo, si detectamos actividad sospechosa o fraudulenta, o si así nos lo exige una autoridad competente.

23. Comunicaciones y notificaciones

Aceptas que Zercano se comunique contigo por medios electrónicos —correo electrónico,

notificaciones dentro de la aplicación o mensajes de texto— a los datos de contacto que nos hayas registrado. Es tu responsabilidad mantener esta información actualizada y revisar periódicamente estas comunicaciones. Cualquier notificación legal dirigida a Zercano deberá enviarse a los canales de contacto oficial publicados en la Plataforma.

24. Fuerza mayor

Zercano no será responsable por retrasos o incumplimientos derivados de circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito, entendidos en los términos del artículo 64 del Código Civil colombiano, incluyendo fallas de conectividad, de proveedores tecnológicos o de terceros ajenos a nuestro control razonable.

25. Cesión

No podrás ceder tus derechos u obligaciones bajo este Acuerdo sin nuestro consentimiento previo y escrito. Zercano sí podrá ceder este Acuerdo, total o parcialmente, a una sociedad vinculada o en el marco de un proceso de reorganización societaria, informándote de dicha cesión.

26. Acuerdo integral

Este Acuerdo, junto con la Política de Tratamiento de Datos Personales y demás políticas referenciadas, constituye el entendimiento completo entre tú y Zercano respecto del uso de la Plataforma, y reemplaza cualquier acuerdo o entendimiento previo sobre la misma materia.

27. Integridad y divisibilidad

Si alguna cláusula de este Acuerdo llegara a ser declarada inválida o inejecutable por una autoridad competente, las demás cláusulas seguirán vigentes en su totalidad, y las partes buscarán de buena fe reemplazar la disposición afectada por una que refleje, en la mayor medida posible, la intención original de las partes.

28. Legislación aplicable y solución de controversias

Este Acuerdo se rige por las leyes de la República de Colombia. Ante cualquier controversia relacionada con este Acuerdo, las partes procurarán primero una solución directa y de buena fe, dentro de un plazo de quince (15) días hábiles contados desde que se notifique por escrito el desacuerdo. Si no se logra un acuerdo, la controversia se someterá a los jueces y tribunales competentes de la ciudad de Cali, Colombia.

29. Vigencia y modificaciones

Estos Términos y Condiciones rigen desde su publicación en la Plataforma y aplican a todos los Servicios prestados a partir de esa fecha. Zercano podrá modificarlos en cualquier

momento; los cambios se te informarán a través de la Plataforma y se entenderán aceptados si continúas usando los Servicios después de su publicación. Si no estás de acuerdo con una modificación, puedes dejar de usar la Plataforma y solicitar la cancelación de tu cuenta.

30. Renuncia

El hecho de que Zercano no exija en un momento dado el cumplimiento estricto de alguna disposición de este Acuerdo no se entenderá como una renuncia a exigirlo posteriormente.

31. Aceptación

Al crear tu cuenta, agendar una Sesión, u ofrecer tus servicios como Experto en Zercano, confirmas que leíste, entendiste y aceptas este Acuerdo en su totalidad. Si tienes preguntas antes de aceptar, escríbenos a través de nuestros canales de atención; con gusto te ayudamos a resolver cualquier duda.

Última actualización: 23 de julio de 2026.