

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE PÁGINA WEB

CASA NUA

CN San Lucas S.A.S. identificada con NIT 901.198.552-2 ("Casa Nua") presenta a sus usuarios los siguientes términos y condiciones para el uso de su página web www.casanua.co. Al acceder o utilizar esta página, acepta cumplir los términos y condiciones de uso presentados; de lo contrario, le rogamos abstenerse de utilizar el mismo e interactuar con su respectivo contenido.

I. IDENTIFICACIÓN DE CASA NUA

- Razón social: CN San Lucas S.A.S.
- Domicilio: Cl. 2 #20-50. Medellín, Colombia
- Correo electrónico de contacto: pqrs@casanua.co
- Teléfono de atención: +57 300 5000719

Casa Nua actúa en calidad de proveedor de servicios dirigidos al adulto mayor, enfocados en senior living, bienestar integral, experiencias, espacios y servicios diseñados bajo criterios de gerontoarquitectura, y adicionalmente opera como una plataforma de pago y canal de vinculación para inversionistas interesados en sus proyectos.

II. INFORMACIÓN Y CONTENIDO DE LA PÁGINA WEB

La información y el contenido de todas las páginas de esta página web han sido diseñados para proporcionar información general sobre los servicios, planes, experiencias, espacios y beneficios ofrecidos por Casa Nua; facilitar la contratación y pago en línea de determinados servicios, cuando aplique; proveer canales de atención al consumidor, incluyendo PQRS. En caso de requerir mayor información, le solicitamos ponerse en contacto con nosotros por los medios indicados en la página web.

Casa Nua se reserva el derecho a denegar en cualquier momento, por decisión propia y sin previo aviso, el acceso de cualquier usuario a la presente página web o a una parte de ella, cuando se efectúe un uso indebido, ilícito, ilegal o no autorizado de sus contenidos.

Casa Nua se reserva igualmente el derecho a publicar o retirar, total o parcialmente, cualquier información o contenidos a su exclusiva discreción, quedando exonerada de cualquier responsabilidad por posibles daños o perjuicios derivados de interferencias, interrupciones, desconexiones, virus informáticos, sobrecargas de líneas, averías telefónicas o del sistema de Internet o de otros sistemas electrónicos, motivadas por causas ajenas a ésta.

III. USUARIOS

El uso de la página web está dirigido a personas mayores de edad, familiares, cuidadores, representantes, interesados en los servicios de Casa Nua; y para inversionistas interesados en sus proyectos.

IV. ENLACES A TERCEROS.

Casa Nua no asume responsabilidad alguna sobre la veracidad de contenidos u otras fuentes de información de terceros a las que los usuarios pudieren tener acceso por medio de los enlaces que figuren o pudieren figurar en sus páginas web.

Casa Nua no garantiza ni realiza declaración alguna acerca de la esencia, calidad, funcionalidad, precisión, aptitud para un propósito determinado, comerciabilidad, así como tampoco declaración alguna sobre las páginas de terceros o su contenido. Un enlace a una página de terceros en la página web de casa Nua no constituye patrocinio, aval, aprobación ni responsabilidad alguna con respecto a dicha página web de terceros. Casa Nua no garantiza ni realiza declaración alguna acerca de los productos o servicios ofrecidos en las páginas web de terceros.

En cualquier caso, Casa Nua no será responsable por la falta de disponibilidad de dichas páginas web de externos, ni se encarga de revisar, controlar o aprobar ningún contenido, publicidad, productos u otros materiales disponibles o accesibles a través de dichas páginas web.

V. PRODUCTOS Y SERVICIOS

Es política de Casa Nua la actualización y revisión constante de los productos y/o servicios que se exhiben en esta página web. Casa Nua puede modificar y discontinuar productos y/o servicios en cualquier momento.

VI. PRECIOS Y CONDICIONES ECONÓMICAS

- Todos los precios publicados por Casa Nua en la página web, son informados en pesos colombianos.
- Los valores incluirán los impuestos aplicables, salvo que se indique expresamente lo contrario.
- Cualquier cargo adicional será informado antes de finalizar la transacción.
- Los precios publicados corresponden exclusivamente a las tarifas de las habitaciones ofrecidas por Casa Nua.
- Los servicios adicionales, complementarios o no incluidos dentro de la tarifa de la habitación (tales como actividades, cuidados especiales, servicios médicos, acompañamiento personalizado u otros) podrán generar costos adicionales, los cuales serán informados de manera previa y separada al usuario.

VII. PAGOS Y TRANSACCIONES EN LÍNEA

Casa Nua permite la realización de pagos a través de la página web mediante plataformas de pago externas, autorizadas y debidamente identificadas en el sitio web, a través de las cuales los usuarios podrán efectuar el pago de las habitaciones y de los demás servicios ofrecidos por Casa Nua.

Durante el procedimiento de pago, el usuario será redirigido a portales de terceros, tales como pasarelas de pago autorizadas. En estos casos, la información personal y financiera que el usuario suministre será tratada directamente por dichos terceros, bajo su exclusiva responsabilidad. Se recomienda al usuario consultar previamente los términos y condiciones y la política de tratamiento de datos personales de dichas plataformas.

En ningún caso, Casa Nua será responsable por los fallos en las comunicaciones de las entidades bancarias o de crédito o en las plataformas de pago, así como tampoco de los daños causados a los usuarios con ocasión de una acción u omisión de dichas entidades o terceros.

VII.1. Medios de pago

Podrán utilizarse, entre otros: tarjetas débito y crédito, transferencias electrónicas, otros medios habilitados por la pasarela de pagos.

VII.2. Seguridad de las transacciones

Las transacciones se realizan a través de terceros especializados en pagos electrónicos, quienes cuentan con protocolos de seguridad de la información. Casa Nua no almacena datos financieros sensibles.

VII.3. Confirmación de pagos

Una vez aprobado el pago, el usuario recibirá confirmación a través de los canales informados por él.

VII.4. Reversión de pagos

El usuario podrá solicitar la reversión del pago conforme a lo dispuesto en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011, cuando se presente una de las siguientes situaciones:

- Sea víctima de fraude.
- La transacción no haya sido solicitada.

Para solicitar la reversión del pago tanto a Casa Nua como al emisor del instrumento de pago el usuario contará con 5 días hábiles a partir del conocimiento de alguna de las anteriores situaciones y podrá ponerse en contacto con Casa Nua por cualquiera de los canales de atención que encuentra en la página web y en los presentes términos y condiciones para presentar PQRS.

El usuario debe tener en cuenta que toda reversión será reportada por parte de la pasarela de pagos a Casa Nua, quien se encargará de realizar la respectiva gestión e investigación del caso, por lo que Casa Nua podrá solicitarle al usuario toda la información que sea relevante y necesaria para dar trámite a la solicitud.

Cuando se determine que efectivamente procede la reversión de pagos, se hará la devolución del dinero al usuario por medio de la pasarela de pagos correspondiente bajo los términos y condiciones de la misma dentro de los 15 días calendario siguientes a la confirmación de la reversión del pago por parte de Casa Nua. Es importante tener presente que no se generan intereses en la reversión de pagos.

En caso de evidenciar que el usuario ha solicitado la reversión de pago de mala fe, Casa Nua podrá solicitar el inicio de un proceso sancionatorio ante la Superintendencia de Industria y Comercio, entidad que podrá aplicar sanciones de hasta 50 SMLV de conformidad con el artículo 51 de la ley 1480 de 2011.

VIII. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)

En caso de que algún usuario desee presentar una solicitud, queja, reclamo y/o sugerencia sobre alguno de los servicios que presta Casa Nua, o si tiene alguna pregunta relacionada con los servicios o planes con los que cuenta, deberá comunicarse a través de los canales de atención, que se encuentran publicados en la página web, los cuales son:

- Correo electrónico: pqrs@casanua.co
- Teléfono: +57 300 5000719
- Dirección física: Cl 20 ASur #22-394, El Poblado, Medellín, Antioquia

En el momento en el que un usuario presente una PQRS, Casa Nua podrá solicitar los soportes que sean necesarios para atenderla.

VIII.1. Término de respuesta

Las peticiones, quejas, reclamos y consultas (PQRS) serán atendidas dentro de un plazo máximo de quince (15) días hábiles, de conformidad con lo dispuesto en el Estatuto del Consumidor. En caso de requerirse información adicional por parte del usuario, el término se suspenderá hasta tanto dicha información sea suministrada.

IX. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

El tratamiento de datos personales se realizará conforme a la Ley 1581 de 2012 y la Política de tratamiento de datos personales de Casa Nua, disponible en casanua.co/politica-de-privacidad.

El usuario podrá ejercer sus derechos de conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización, a través de los canales de atención dispuestos en la Política de tratamiento de datos personales.

X. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD EN LA VERACIDAD DE LOS DATOS PROPORCIONADOS.

El usuario es el único responsable de la precisión y veracidad de los datos. Casa Nua queda eximida de toda responsabilidad en caso de presentarse errores o inexactitud respecto a los datos proporcionados y, consecuentemente, serán los usuarios quienes garantizarán que los datos proporcionados sean auténticos, precisos y continúen siendo los mismos a lo largo del tiempo.

El usuario proporcionará información completa y correcta en los formatos que, como tal, llegasen a solicitar información de registro, o datos personales. Casa Nua no se hará responsable de la veracidad de información de terceros ni de informaciones que citen otras fuentes, así como tampoco se hará responsable de los posibles daños que la utilización de dicha información pudiere causar.

Casa Nua se reserva el derecho de actualizar, modificar o eliminar determinada información su página web, así como el derecho de restringir o prohibir el acceso a ellas. En caso de contar con información proveniente de fuentes ajenas, Casa Nua no será responsable de ningún daño que el usuario pueda sufrir como resultado de errores, fallos u omisiones en dicha información.

XI. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Casa Nua no será responsable por interrupciones del servicio por causas ajenas o fuerza mayor, fallas técnicas de la página web atribuibles a terceros o el uso indebido de la página web por parte de los usuarios.

La limitación de responsabilidad para cada servicio, se informará al momento de realizar la contratación.

No obstante lo anterior, en ninguna circunstancia Casa Nua ni sus relacionados serán responsables de ningún daño directo, indirecto, imprevisto, especial ni emergente que se genere, por el uso incorrecto de la página web.

XII. DISPONIBILIDAD DE LA PAGINA WEB.

Casa Nua no podrá garantizar el acceso permanente a la página web, así como la posible existencia de elementos lesivos en el sitio web o en el servidor que lo proporciona. Así las cosas, ante un eventual incidente asociado con lo anterior, Casa Nua no asumirá los costes de revisión, reparación o correcciones en su hardware, software o información, causados o no por cualquier virus o elemento lesivo.

Casa Nua y/o sus proveedores podrán, en cualquier momento ya sea de forma temporal o permanente, modificar o interrumpir la totalidad o una parte de la página con el fin de realizar tareas de mantenimiento y/o mejoras y/o cambios en la página.

XIII. MODIFICACIONES

Casa Nua podrá modificar, agregar o eliminar el contenido de los presentes términos y condiciones en cualquier momento sin previo aviso. Las modificaciones serán publicadas en la página web y entrarán en vigencia desde su publicación o la fecha que la publicación indique. Por lo tanto, es responsabilidad de cada usuario revisarlos regularmente.

XIV. PROPIEDAD INTELECTUAL

Todos los contenidos de la página web tales como material informático, textos, gráficos, audiovisuales, imágenes, marcas, diseños, videos y demás elementos son propiedad exclusiva de Casa Nua o de terceros que han autorizado su uso. Queda prohibido su uso y/o explotación de acuerdo con lo establecido en la ley aplicable.

XV. LEY APLICABLE

Los presentes términos y condiciones se regirán e interpretarán de acuerdo con las leyes de la República de Colombia. Cualquier controversia que derive de este documento se someterá a los jueces competentes de acuerdo con la legislación colombiana, y tanto Casa Nua como el usuario renuncian expresamente a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles en razón de su domicilio presente o futuro.

Se debe tener en cuenta que en caso de que una o más de las disposiciones contenidas en este documento sean consideradas nulas, ilegales o ineficaces en cualquier aspecto, la validez, legalidad y exigibilidad o eficacia del resto de las disposiciones del presente documento no se verán afectadas o anuladas por dicha circunstancia.

Versión No. 01, vigente a partir del 6 de marzo de 2026.