TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA USUARIOS

Última actualización: noviembre de 2026

Los presentes Términos y Condiciones (los "Términos y Condiciones") regulan el acceso y uso de la plataforma de titularidad de GRUPO RUSELIM S.A.S. ("DUO0" o la "Empresa") por parte de las personas interesadas en contratar servicios de limpieza y gestionarlos a través de ella.

Toda persona que desee acceder y usar la plataforma de DUO0 deberá hacerlo sujetándose a estos Términos y Condiciones, a las Políticas de Privacidad y a los demás documentos relacionados que rigen DUO0.

SI USTED NO ACEPTA ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES Y LAS POLÍTICAS DE PRIVACIDAD, QUE TIENEN CARÁCTER OBLIGATORIO Y VINCULANTE, DEBERÁ ABSTENERSE DE UTILIZAR LA PLATAFORMA DE DUO0.

La registración en DUO0 y la utilización de los servicios que ofrece implican la aceptación plena y sin reservas de estos Términos y Condiciones y de la Política de Privacidad.

1. DUO0

DUO0 es un servicio que, a través de su plataforma online (la "Plataforma"), conecta a personas interesadas en contratar un servicio de limpieza eficiente y de calidad para hogares, oficinas y alojamientos temporarios (los "Usuarios" o "Clientes") con personas interesadas en prestar tales servicios de forma autónoma e independiente (los "Prestadores de Servicio").

Los Prestadores de Servicio trabajan de a dos. Cada equipo de dos Prestadores de Servicio se denomina "Duo0".

DUO0 no interviene en la ejecución de los servicios de limpieza contratados a través de la Plataforma, que son ejecutados por Prestadores de Servicio independientes. DUO0 pone a disposición del Usuario su capacidad, infraestructura tecnológica y gestión para coordinar las necesidades de los Usuarios con los Prestadores de Servicio disponibles, de manera que los servicios contratados se cumplan en el tiempo y la forma solicitados, gestionándolos en forma ágil, sencilla y digital.

No obstante, el propósito de DUO0 es que sus Usuarios reciban un servicio de limpieza eficiente y de calidad. Por eso DUO0 dedica especial atención a la selección, admisión y capacitación de los Prestadores de Servicio y a la evaluación de la calidad de los servicios que prestan.

2. SERVICIOS DUO0

Los servicios de DUO0 (los "Servicios DUO0") incluyen:

- El acceso y uso de la Plataforma para la contratación y gestión online de servicios de limpieza;
- La conexión de Usuarios con Prestadores de Servicio;
- La gestión y coordinación de los servicios de limpieza contratados; y

- La atención al Usuario a través de los canales de DUO0, que puede realizarse por personal de DUO0 o por asistentes de inteligencia artificial.

3. ACCESO Y REGISTRO EN LA PLATAFORMA

Para ser Usuario de la Plataforma y utilizar los Servicios DUO0 se deben cumplir los siguientes requisitos:

Capacidad. Tener capacidad legal para contratar. No pueden registrarse ni utilizar los Servicios DUO0 los menores de edad, las personas sin capacidad legal para contratar ni los Usuarios que hayan sido suspendidos o inhabilitados por DUO0.

Registración. Completar los datos solicitados con información válida, veraz y vigente, tales como: (i) nombre completo; (ii) DNI; (iii) domicilio; (iv) teléfono; (v) correo electrónico; y otros datos necesarios para la prestación del servicio, como (vi) el domicilio o los domicilios donde se prestará la limpieza (cada uno, un "Establecimiento") y (vii) la disponibilidad horaria. El Usuario se compromete a mantener sus datos actualizados.

La información proporcionada tiene carácter de Declaración Jurada. El Usuario será responsable de toda consecuencia derivada de haber brindado información falsa, errónea o inexistente. DUO0 podrá requerir información adicional para verificar los datos, y rechazar o suspender temporal o definitivamente a quien no pueda ser verificado.

Al registrarse, el Usuario accede a una cuenta personal en la Plataforma (la "Cuenta"), que es personal e intransferible y a la que accede mediante su correo electrónico, una clave de seguridad u otros medios de autenticación habilitados. Es responsabilidad del Usuario mantener la confidencialidad de sus medios de acceso. DUO0 no será responsable por operaciones realizadas como consecuencia de accesos no autorizados a la Cuenta.

4. SERVICIOS DE LIMPIEZA

a) Modalidades de contratación

El Usuario puede contratar servicios de limpieza en forma ocasional (modalidad "OnDemand", sin cuota mensual) o suscribiéndose a alguno de los planes mensuales publicados en la Plataforma (los "Planes de Suscripción").

En cada contratación, el Usuario elige la cantidad de limpiezas (de una a veinte) y la duración de cada una (de una a ocho horas). El valor de cada hora de limpieza depende de la modalidad o del Plan de Suscripción que el Usuario tenga activo al momento de contratar.

b) Características del servicio

Cada servicio de limpieza es prestado por un Duo0, es decir, por dos (2) Prestadores de Servicio capacitados y con seguro de accidentes personales. La Plataforma asigna a los Prestadores de Servicio según su disponibilidad, cercanía, medios de transporte, franja horaria y otras circunstancias, lo que es aceptado por el Usuario. Los Usuarios con un Plan de Suscripción pago pueden indicar su Duo0 favorito, cuya asignación queda sujeta a disponibilidad.

Excepcionalmente, si por un imprevisto solo uno de los Prestadores de Servicio puede asistir, DUO0 podrá ofrecer al Usuario que el servicio lo realice una sola persona, con el doble de tiempo del contratado, a fin de no cancelar la limpieza.

El servicio básico incluye únicamente a los dos Prestadores de Servicio, con seguro, por el tiempo contratado. Dentro de ese tiempo, el Usuario elige las tareas a realizar, entre las que se encuentran, de manera enunciativa: barrido y lavado de pisos, repaso de muebles, limpieza de escaleras, vidrios, espejos, ventanas y puertas, recolección de residuos, limpieza de sanitarios, tendido de camas y limpieza de artefactos de cocina como horno, microondas y heladera.

El tiempo contratado se computa desde la llegada de los Prestadores de Servicio al Establecimiento.

c) Elementos, insumos y servicios extra

Los elementos, insumos y maquinaria de limpieza no están incluidos en el servicio básico. El Usuario puede proveerlos o contratarlos como servicios extra (los "Extras") al precio publicado en la Plataforma, tales como aspiradora, insumos de limpieza, kit de vidrios, insumos para final de obra, hidrolavadora, aspiradora industrial, enceradora o escalera, entre otros.

Los Extras pueden agregarse a una limpieza mientras el plan no esté pagado. Una vez pagado, solo podrán sumarse Extras o tiempo adicional el mismo día del servicio si hay disponibilidad y si los Prestadores de Servicio lo aceptan, al precio de lista vigente.

DUO0 y los Prestadores de Servicio no serán responsables por las tareas que no puedan cumplirse por falta de los elementos, insumos o maquinaria necesarios.

d) Vigencia

- Las limpiezas contratadas tienen una vigencia de sesenta (60) días corridos desde la contratación. Las limpiezas no utilizadas dentro de ese plazo se pierden, sin derecho a reembolso.
- Cada limpieza queda contratada para el Establecimiento indicado al contratarla.
- Los Planes de Suscripción tienen una vigencia de treinta (30) días corridos y se renuevan mensualmente mientras el Usuario no se dé de baja.

e) Reserva, reprogramación y cancelación

A través de la Plataforma, el Usuario elige los días y horarios de sus limpiezas según la disponibilidad de turnos, de lunes a domingo de 8 a 20 horas. Los servicios en fines de semana y feriados tienen un adicional del veinte por ciento (20%) sobre el valor de ese día, publicado en la Plataforma.

Agendado el servicio, DUO0 selecciona a los Prestadores de Servicio disponibles y coordina con ellos su asistencia en el día y la hora reservados.

El Usuario puede reprogramar o cancelar una limpieza a través de la Plataforma dentro de los siguientes plazos, según su modalidad o plan:

Modalidad o plan	Plazo para reprogramar o cancelar
OnDemand y FAN	Hasta las 13 horas del día anterior al servicio
Ahorro	Hasta 12 horas antes del servicio
HOST	Hasta 2 horas antes del servicio

Vencido ese plazo, el servicio no podrá modificarse y, si el Usuario lo cancela, se considerará prestado y se cobrará, sin derecho a reembolso.

Si los Prestadores de Servicio no pudieran asistir en la fecha y el horario reservados, DUO0 buscará un reemplazo. Si no fuera posible, DUO0 se comunicará con el Usuario para reprogramar el servicio, que quedará acreditado a su favor. DUO0 podrá, a su criterio, otorgar una bonificación para futuras contrataciones.

Si los Prestadores de Servicio no se presentaran en la fecha y el horario indicados, el Usuario deberá informarlo de inmediato a DUO0 por sus canales de atención.

f) Precios y formas de pago

Los precios de los servicios de limpieza, de los Extras, de la movilidad y de los Planes de Suscripción son los publicados en la Plataforma al momento de la contratación. Los precios de las limpiezas, los Extras y la movilidad incluyen IVA. Las cuotas de los Planes de Suscripción se informan con IVA adicional.

DUO0 cobra los servicios de limpieza por cuenta y orden de los Prestadores de Servicio. Al contratar, el Usuario puede elegir una de estas formas de pago:

- **Pago total anticipado:** el Usuario abona a DUO0 el total de las limpiezas contratadas, a través de los medios de pago disponibles en la Plataforma.
- **Pago parcial:** el Usuario abona a DUO0, al contratar, el anticipo informado en la Plataforma, y paga el saldo de cada limpieza directamente a los Prestadores de Servicio que asisten, antes del inicio del servicio, por transferencia al alias que DUO0 le informe o en efectivo. Al contratar, DUO0 le detalla el saldo a pagar por cada limpieza.

Solo tienen efecto cancelatorio los pagos realizados por las vías indicadas en esta cláusula. Los servicios no abonados no serán prestados, sin responsabilidad alguna de DUO0 ni de los Prestadores de Servicio. En la modalidad de pago parcial, si el Usuario no abona el saldo antes del inicio, el servicio no se prestará y se considerará cancelado fuera de plazo.

El Usuario puede solicitar factura por los importes abonados a DUO0.

g) Planes de Suscripción

- Las cuotas de los Planes de Suscripción se cobran mensualmente y corresponden íntegramente a DUO0.
- El Usuario puede cambiar de plan en cualquier momento. Si pasa a un plan superior, abona la diferencia hasta completar el valor del nuevo plan y se mantiene la fecha de vencimiento original.

- El plan HOST es el único que permite registrar más de cinco (5) Establecimientos. Para pasar de HOST a otro plan, el Usuario deberá reducir previamente sus Establecimientos a un máximo de cinco (5).
- Si el cobro de la cuota falla, DUO0 realizará un nuevo intento. Mientras la cuota esté impaga, el Usuario no podrá usar ni reprogramar las limpiezas contratadas, ni se asignarán Prestadores de Servicio. Al regularizar el pago, el Usuario recupera el uso de su plan.
- El Usuario puede darse de baja de su Plan de Suscripción en cualquier momento, sin penalidad, aun con la cuota del mes ya pagada. La cuota del período en curso no se reembolsa. Las limpiezas ya pagadas y no utilizadas mantienen su vigencia hasta cumplirse los sesenta (60) días desde su contratación.

h) Obligaciones del Usuario durante el servicio

El Usuario debe garantizar el acceso de los Prestadores de Servicio al Establecimiento en el día y horario reservados. Puede estar presente durante el servicio o autorizar el ingreso de los Prestadores de Servicio sin su presencia (por ejemplo, dejando las llaves o indicando a un tercero que les permita el acceso). En este último caso, el ingreso y la permanencia de los Prestadores de Servicio en el Establecimiento se realizan bajo la exclusiva responsabilidad del Usuario.

Si los Prestadores de Servicio llegan al Establecimiento y no pueden ingresar, tendrán una tolerancia de treinta (30) minutos. Si pasado ese tiempo no se les permite el ingreso, se retirarán y el servicio se considerará prestado y se cobrará, sin derecho a reembolso.

El Usuario se compromete a tratar con educación y respeto a los Prestadores de Servicio en todo momento y a no exponerlos a riesgos para su seguridad o su persona durante la prestación del servicio.

i) Responsabilidad de DUO0 por los servicios de limpieza

DUO0 no es responsable por el servicio de limpieza prestado por los Prestadores de Servicio, ni por robos, hurtos, sustracciones, pérdidas o cualquier otro daño causado con motivo u ocasión de la prestación del servicio, ya sea en el Establecimiento, en las personas o en los bienes que se encuentren en él.

Cuando el Usuario autorice el ingreso de los Prestadores de Servicio sin su presencia, asume los riesgos derivados de esa decisión y se obliga a no realizar reclamo alguno a DUO0 por ello.

Cuando a través de un proceso se determine que existe algún tipo de responsabilidad de DUO0 frente al Usuario, salvo caso de fraude o dolo, esta no excederá el monto total abonado por el Usuario a DUO0 en los doce (12) meses anteriores al primer hecho del cual surgió la responsabilidad. En ningún caso DUO0 tendrá responsabilidad por lucro cesante, pérdida de beneficios o ingresos, ni daños indirectos.

DUO0 verificará que cada Prestador de Servicio cuente con un seguro de accidentes personales que cubra los accidentes y daños que pudiera sufrir con motivo del servicio de limpieza.

5. OBLIGACIONES DEL USUARIO EN LA PLATAFORMA

El Usuario es responsable de contar con los servicios y equipos necesarios para navegar por Internet y acceder a la Plataforma. Ante cualquier dificultad de acceso, puede informarlo a DUO0, que analizará la incidencia y le indicará cómo resolverla en el menor plazo posible.

El Usuario es responsable del acceso y uso correcto de su Cuenta y de los contenidos de la Plataforma, de acuerdo con la legislación vigente, la buena fe, la moral, las buenas costumbres y el orden público. En particular, se compromete a: a) no utilizar la Plataforma para fines ilegales, ilícitos o no autorizados; b) no publicar ni compartir contenidos que vulneren el honor, la imagen o la intimidad de terceros, en especial de menores de edad; c) no publicar comentarios o información ilegal, discriminatoria, humillante, insultante, obscena, difamatoria, engañosa, fraudulenta o contraria a la moral o al orden público; d) no alterar, eludir, desactivar o manipular las funciones de la Plataforma; e) no infringir derechos de propiedad intelectual o industrial ni las normas de protección de datos personales; f) no usar la Plataforma para injuriar, difamar, intimidar o acosar a otros Usuarios o a los Prestadores de Servicio; g) no introducir virus ni programas que puedan dañar los sistemas de DUO0 o de terceros; y h) no enviar comunicaciones masivas o repetitivas ni datos de terceros sin su consentimiento.

Cualquier Usuario puede informar a DUO0 de un abuso o incumplimiento de estos Términos y Condiciones escribiendo a hola@duo0.co. DUO0 verificará el reporte a la mayor brevedad y adoptará las medidas que considere oportunas, incluida la suspensión o baja del Usuario infractor.

El Usuario se obliga a mantener indemne a DUO0 ante cualquier reclamo, multa o sanción derivada de su incumplimiento de estas normas de uso, sin perjuicio del derecho de DUO0 a reclamar los daños y perjuicios que correspondan.

6. TARIFA POR LOS SERVICIOS DUO0

Las tarifas por los Servicios DUO0 son las publicadas en la Plataforma y comunicadas a los Usuarios al momento de la contratación y de sus renovaciones.

7. RESPONSABILIDAD DE DUO0 POR LA PLATAFORMA

DUO0 no responderá por interrupciones de la Plataforma, errores de conexión, falta de disponibilidad o deficiencias en el acceso a Internet, ni por cualquier otra causa ajena a su control.

DUO0 no se hace responsable por errores de seguridad ni por daños al sistema informático del Usuario, a sus archivos o documentos, causados por virus, por el mal funcionamiento del navegador o por el uso de versiones no actualizadas. Tampoco responde por los daños derivados del uso ilícito de la Plataforma por parte de Usuarios o Prestadores de Servicio, de la falta de veracidad de la información que estos proporcionen, de la suplantación de identidad de terceros, ni de la indisponibilidad, interrupción, suspensión o modificación de la Plataforma.

DUO0 no garantiza la ausencia de virus u otros elementos introducidos por terceros que puedan alterar los sistemas o archivos del Usuario, y no será responsable por los daños que de ello pudieran derivarse.

Sin perjuicio de lo expuesto, la responsabilidad de DUO0 frente al Usuario, salvo fraude o dolo, se limita conforme a lo previsto en la cláusula 4.i.

8. RECLAMOS Y QUEJAS

El Usuario puede formular reclamos o quejas por los Servicios DUO0 o por el servicio de limpieza prestado a través de los canales de atención de DUO0, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de ocurrido el hecho, explicando el motivo de su disconformidad y acompañando fotografías u otras pruebas cuando fuera posible. DUO0 evaluará cada caso y procurará solucionarlo en el menor tiempo posible.

9. PROPIEDAD INTELECTUAL DE DUO0

DUO0 es titular de todos los derechos de propiedad intelectual e industrial de la Plataforma, incluidos su código fuente, contenidos, diseño y la marca DUO0. Le corresponde en exclusiva su explotación, en especial los derechos de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación, conforme a la legislación vigente.

La autorización para acceder y utilizar la Plataforma no implica la cesión, total ni parcial, de esos derechos. Está prohibido suprimir, eludir, manipular, modificar, copiar, reproducir, distribuir o utilizar para fines públicos o comerciales los contenidos de la Plataforma sin autorización expresa y por escrito de DUO0.

El Usuario que comparta contenidos a través de la Plataforma concede a DUO0 una licencia no exclusiva, gratuita y limitada para reproducirlos y comunicarlos públicamente en el marco de la prestación de los servicios de la Plataforma.

10. PROTECCIÓN DE DATOS

Los datos personales que el Usuario proporciona se integrarán en una base de datos de la que es responsable DUO0. El Usuario presta su consentimiento previo, expreso e informado para que DUO0 trate sus datos personales conforme a las Políticas de Privacidad y a la legislación aplicable en materia de protección de datos personales.

Para coordinar el servicio, DUO0 comparte con los Prestadores de Servicio asignados los datos necesarios del Usuario y del Establecimiento, y comparte con el Usuario el nombre, apellido y DNI de los Prestadores de Servicio que asistirán.

11. MODIFICACIONES DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

DUO0 podrá modificar o actualizar estos Términos y Condiciones, los Servicios DUO0 y la Plataforma en cualquier momento. Las modificaciones serán notificadas al Usuario. Si el Usuario no está de acuerdo, deberá comunicar a DUO0 su no aceptación, en cuyo caso se dará de baja su Cuenta y finalizará su vínculo con DUO0, debiendo cumplir previamente

cualquier obligación pendiente. Si el Usuario no expresa disconformidad o continúa utilizando la Plataforma, se considerará que acepta los nuevos Términos y Condiciones.

12. CESIÓN

El Usuario no podrá ceder sus derechos y obligaciones emergentes de estos Términos y Condiciones sin el consentimiento previo y por escrito de DUO0. DUO0 podrá ceder, transferir o delegar, total o parcialmente, los derechos y obligaciones derivados de esta relación, incluida su posición contractual, para lo cual el Usuario presta su consentimiento expreso y previo al aceptar estos Términos y Condiciones.

13. NOTIFICACIONES

DUO0 podrá realizar notificaciones al Usuario a través de la Plataforma, por WhatsApp o mensajes de texto al teléfono registrado, o por correo electrónico a la dirección declarada por el Usuario.

14. INCUMPLIMIENTOS DEL USUARIO

Ante el incumplimiento por parte del Usuario de cualquiera de las obligaciones de estos Términos y Condiciones, DUO0 podrá: (i) suspender o inhabilitar, temporal o definitivamente, la Cuenta del Usuario; (ii) suspender la prestación de los Servicios DUO0; (iii) resolver el contrato por culpa exclusiva del Usuario; y (iv) reclamar la indemnización de los daños y perjuicios ocasionados a DUO0 o a los Prestadores de Servicio.

15. PLAZO Y TERMINACIÓN

Estos Términos y Condiciones rigen desde que el Usuario los acepta al registrarse en la Plataforma y mientras continúe registrado y haciendo uso de ella.

El Usuario puede darse de baja de los Servicios DUO0 o de su Plan de Suscripción en cualquier momento, sin necesidad de invocar causa, a través de:

- Su Cuenta en la Plataforma; o
- Un correo electrónico a hola@duo0.co comunicando su decisión.

La baja no da derecho al reembolso de la cuota del Plan de Suscripción del período en curso. Las limpiezas ya pagadas y no utilizadas mantienen su vigencia conforme a la cláusula 4.d.

Al darse de baja de la Plataforma, cesan los Servicios DUO0 y estos Términos y Condiciones dejan de tener efecto, salvo las cláusulas que por su naturaleza deban subsistir.

16. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Estos Términos y Condiciones y la relación entre el Usuario y DUO0 se rigen e interpretan de acuerdo con las leyes de la República Argentina.

Toda controversia relativa a estos Términos y Condiciones, su existencia, validez, interpretación, alcance, cumplimiento o resolución se resolverá definitivamente por el Tribunal de Arbitraje General de la Bolsa de Comercio de Córdoba, conforme a la reglamentación

vigente para el arbitraje de derecho, que las partes declaran conocer y aceptar, con exclusión de todo otro fuero o jurisdicción. El laudo será inapelable, salvo por el recurso de nulidad en los casos previstos en el Código Procesal Civil y Comercial de Córdoba, y será ejecutable ante los Tribunales Ordinarios en lo Civil y Comercial de la Ciudad de Córdoba.

17. DOMICILIO E INFORMACIÓN DE CONTACTO

DUO0 fija domicilio en calle Belgrano 124, 1er piso, barrio Centro, ciudad de Córdoba, Departamento Capital, Provincia de Córdoba.

Ante cualquier duda sobre estos Términos y Condiciones o las demás políticas de DUO0, puede contactarnos por correo electrónico a hola@duo0.co o por teléfono al +54 9 3518 19-0145.