

**TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES
PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS:
MOVISTAR- ASISTENCIAS VIAL DIGITAL**



CONNECT[®]
Carretera

TÉRMINOS Y CONDICIONES: PROGRAMA ASISTENCIA VIAL DIGITAL

En cumplimiento de lo dispuesto en el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011), sus Decretos Reglamentarios y con el fin de garantizar el Derecho de información que le asiste al CLIENTE o consumidor final que adquiera el Programa de Asistencia, la Empresa **CONNECT ASSISTANCE S.A.S.**, de ahora en adelante **CONNECT** establece los siguientes términos y condiciones vinculantes durante la prestación del servicio.

IDENTIFICACIÓN DEL PROVEEDOR DEL SERVICIO:

CONNECT ASSISTANCE S.A.S., sociedad comercial identificada con el número de NIT 900-951.215- 1, con domicilio principal en la ciudad de Bogotá D.C. y con casa matriz en Puerto Rico, se constituye como una empresa colombiana dedicada a prestar servicios de asistencia, logística y contact center con una amplia variedad y líneas de interés para el consumidor, como lo son: hogar, vehículos, mascotas, viajes, entre otras, lo anterior a nivel familiar o corporativo y a través de canales presenciales o no tradicionales (call center).

- **DIRECCIÓN FÍSICA:** Carrera 14 # 97 63 Oficina PISO 4
- **CORREO ELECTRÓNICO DE CONTACTO:** info@connect.com.co
- **PÁGINA WEB:** www.connect.com.co
- **TELÉFONO:** 6014322350

ALCANCE DE LA ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS

Este documento contiene información legal que le recomendamos leer completamente en conjunto con la Política de tratamiento de datos personales de la Empresa. Por medio de la aprobación de los presentes Términos y Condiciones, se entiende que el cliente o usuario los ha leído y aceptado, en todas sus partes, y entiende que estos le son legalmente vinculantes y obligatorios. Por tanto, acepta las condiciones en la prestación del servicio. En caso contrario, el cliente deberá abstenerse de acceder a la prestación de Servicios de asistencia, ya sea directa o indirectamente, y de utilizar cualquier información o servicio provisto por la misma.

Adicionalmente, informamos que el presente condicionado se establece con el fin de proteger y dar garantía de los derechos que ostenta el consumidor, por lo cual la empresa da fe de que sus prácticas relacionadas con la recopilación y el uso de datos

del consumidor sean legales, transparentes y justas y permiten la participación y elección del consumidor a través de diferentes medios tecnológicos o telefónicos.

Así mismo, la empresa mantendrá mecanismos de atención y soporte para garantizar los derechos de los clientes en su calidad de consumidores y contará con métodos tecnológicos de autenticación e identificación de identidad para evitar la suplantación y garantizar la integridad, confidencialidad y seguridad de la información personal que es suministrada por los clientes durante la relación comercial.

Por favor, revise todos los Términos de Uso con cuidado antes de aceptarlos. Al aceptar los Términos de Uso, se asume para todos los fines que es capaz y libre para asumir el contrato.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Siempre que se utilicen en las presentes condiciones generales, los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye.

CLIENTE CORPORATIVO: TELECOMUNICACIONES S.A (MOVISTAR)

CLIENTE: Es la persona física que pertenezca a la empresa vinculada con el CLIENTE CORPORATIVO y tenga vigentes los SERVICIOS de asistencia que presta CONNECT, y que efectivamente se encuentre registrado en la base de datos que envíe para tal efecto a CONNECT.

SERVICIOS: Los servicios de asistencia contemplados en el producto que hayan sido contratados por el CLIENTE y cuyas definiciones se incluyen en el presente documento.

SITUACIÓN DE ASISTENCIA: Todo hecho ocurrido en los términos y con las características y limitaciones establecidas en el cuerpo del presente documento, que den derecho a la prestación de los SERVICIOS, de acuerdo con los términos y condiciones que se aluden en estas condiciones generales.

EVENTO: Es una SITUACIÓN DE ASISTENCIA reportada por un CLIENTE que da derecho a la prestación de uno de los SERVICIOS, de acuerdo con los términos y condiciones que se aluden en el presente instrumento.

ACCIDENTE: Todo evento súbito e imprevisto que provoque daños materiales y/o corporales a un CLIENTE, causado única y directamente por una causa externa, fortuita y evidente.

FECHA DE INICIO: Fecha a partir de la cual los SERVICIOS que ofrece CONNECT estarán a disposición de los CLIENTES, que será a partir de las 48 horas hábiles posterior a la afiliación del CLIENTE.

RESIDENCIA HABITUAL: El domicilio permanente que manifieste tener un CLIENTE en el formulario de asistencia, en el momento de haber contratado el SERVICIO. En caso de cambiar de residencia, el CLIENTE debe comunicarse con CONNECT para realizar dicho cambio en las bases de datos.

EQUIPO TÉCNICO: El personal asistencial apropiado que esté gestionando los SERVICIOS a los CLIENTES por cuenta de CONNECT, de acuerdo con los términos y condiciones que se aluden en el presente instrumento.

PROVEEDOR: Es el EQUIPO TÉCNICO de CONNECT, o subcontratado por CONNECT, apropiado para prestar los SERVICIOS a un CLIENTE de acuerdo con los términos y condiciones que se aluden en el presente instrumento.

PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Queda entendido que CONNECT podrá prestar los servicios de asistencia en forma directa, o a través de terceros con quienes dicha compañía contrate.

Los servicios a que se refiere el presente documento configuran la única obligación a cargo de CONNECT y/o su red de prestadores y en ningún caso reembolsará al CLIENTE las sumas que éste hubiera erogado.

PERÍMETRO URBANO: Es un ámbito espacial que sirve en la caracterización del suelo urbano en función de parámetros definidos por las autoridades locales

ÁMBITO TERRITORIAL: Este plan de asistencias se prestará dentro del perímetro urbano y hasta 30 KM de las ciudades principales y secundarias, exceptuando los departamentos de: Vichada, Guaviare, Amazonas, Guainía, Guaviare y Vaupés.

LÍNEAS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA 24 HORAS:

TELÉFONO *999

GRUPO: Vehículo del titular registrado

* Para la prestación de cualquiera de los servicios, el CLIENTE siempre debe comunicarse con la línea de asistencia las 24 horas los 7 días de la semana.

* Obtener la autorización expresa de CONNECT, a través de la central operativa en Colombia en todos los casos, antes de comprometer cualquier gasto o realizar acciones por iniciativa propia.

* No se realizará ningún tipo de reembolso de servicios tomados por el CLIENTE que no hayan sido coordinados y autorizados por la central de operaciones de CONNECT.

Tipo de servicio	Monto de cobertura por evento	Eventos al año
Reposición de farolas	1 SMLV	1 EVENTO
Reposición de vidrios laterales		
Llanta estallada		
Grúa por avería	\$ 300.000	1 EVENTO
Grúa por accidente	\$ 300.000	1 EVENTO
Fono taller	\$ 30.000	ILIMITADO
Asistencia legal telefónica	\$ 30.000	ILIMITADO
Referencias estado de la vía y talleres	NO APLICA	ILIMITADO
Suministro de gasolina (Local + 30 km)	\$ 70.000	2 EVENTOS
Paso corriente (Local + 30 km)	\$ 70.000	2 EVENTOS
Despinche (sólo llanta sellomática – Local + 30 km)	\$ 70.000	2 EVENTOS

NOTA

Para la activación de la póliza que cubre este programa, el titular del vehículo debe de informar y presentar los soportes para la verificación y validación del suceso para la aprobación y prestación de la asistencia. Esta información se solicitará en el momento que el titular genere la llamada al central de asistencias.

Los soportes que se deben de presentar son:

- Soporte fotográfico del choque o suceso súbito donde se evidencie de manera panorámica la afectación.

- Soporte fotográfico manera panorámica donde se aprecie la placa junto con la afectación.
- Relato escrito donde describa el suceso (Modo, tiempo y lugar).
- La central de asistencias podrá solicitar de manera adicional fotografías o soportes adicionales para corroborar y evaluar el suceso.

Si dentro de las primeras 72 horas de apertura de la asistencia no se entrega la documentación solicitada, se hará cierre preventivo del caso.

TIEMPO DE ATENCIÓN

- El tiempo estimado para la resolución de casos es de 15 días hábiles, a cargo de CONNECT ASSISTANCE.
- Si es necesario, se podrá realizar una inspección en sitio para obtener más detalles de la afectación, acción que será gestionada por CONNECT ASSISTANCE.
- La tramitación, desembolso y gestión directa del caso se realizará únicamente con el titular registrado en la tarjeta de propiedad del vehículo.
- El valor de en la cobertura de los eventos incluye el IVA

ACTIVACIONES Y CRITERIOS DE REPOSICION

- La activación de la asistencia solo procederá en casos de accidentes de tránsito, o hurto. Deberán incluirse el croquis del agente de tránsito o video en caso de accidente, En casos de hurto, se requiere la denuncia correspondiente ante las autoridades judiciales.
- Se cubre La pieza cuando los soportes evidencian fractura derivada del incidente.
- No se cubren daños menores como picaduras o rayones.
- La cobertura se limita a piezas genuinas del vehículo, excluyendo modificaciones.
- En cuanto a la reposición de panorámicos y vidrios laterales se podrá dar el reemplazo por elementos homologados de fábrica.
- Para la película de seguridad, solo se reemplazará cuando esta se vea afectada por fractura de vidrio panorámico por el dónde se encuentra instalada, no aplica por rayones desgaste normal por uso
- Para el caso de llantas estalladas, estas se reemplazan por las otorgadas por la marca, no aplica para llantas modificadas.

OBLIGACIONES DEL RECLAMANTE

- La gestión del caso comenzará hasta que se reciba toda la documentación requerida (fotografías de los daños, documentos del vehículo y del propietario, narración de los hechos, denuncia en caso de hurto, croquis en caso de accidente de tránsito, videos de los hechos).
- Se realizará seguimiento y solicitud durante este periodo por parte del área operativa. de no completar la documentación, el caso será sujeto a cierre preventivo después de 72 horas en días hábiles desde su apertura.
- El usuario deberá cubrir cualquier excedente si la reclamación supera el límite de cobertura.
- La gestión de este pago se realizará mediante un enlace proporcionado por CONNECT ASSISTANCE para el desembolso del excedente. En caso de no recibir respuesta dentro de 72 horas posteriores al envío del enlace, el caso se considerará cerrado de manera preventiva hasta tanto no recibir dicho comprobante

REPOSICIÓN DE FAROLAS DELANTERAS

Cubrir hasta por 1 SMMLV incluido IVA por evento a motocicletas y autos por año de vigencia, el cambio de una o varias de las farolas de las motocicletas o autos livianos de los usuarios que sufran daño (fractura de la pieza), por accidente o choque, además de hurto. Cuando se trate de elementos originales (Según ficha técnica) y que los daños no se deban al desgaste normal por uso, de la moto o auto

Los concesionarios donde no existan la posibilidad de repuesto se ofrecerán homologados o la opción de reembolsos previa validación por la central de asistencias.

REPOSICIÓN DE VIDRIOS LATERALES

Cubrir el cambio de uno o varios de los vidrios laterales del vehículo del asegurado que sufran fractura (No aplican fisura), siempre y cuando se trate de vidrios con medidas del diseño original, hasta por 1 SMMLV Incluido IVA

La asistencia de película de seguridad solo aplica para vehículos que ya cuentan con estos elementos, los vidrios afectados que no tuvieran película de seguridad se entregan así mismo sin este elemento Los concesionarios donde no existan la posibilidad de repuesto, se ofrecerán homologados o la opción de reembolsos previa validación por la central de asistencias.

ASISTENCIA LLANTA ESTALLADA

Cuando la llanta sufra estallido en su rodadura producto de un hueco o siniestro, no cubre cuando haya sido rodada después de haberse producido un pinchazo o pérdida en la presión de inflado. Deterioros a las llantas causadas por productos químicos, así como los daños causados por animales, actos mal intencionados de terceros, incendio de cualquier tipo, daños con armas blancas y armas de fuego.

Si la marca de la llanta no se consigue en el mercado local, se reemplazará la llanta con una de características similares a la afectada. No cubre llantas con protuberancias, solo estalladas. Siempre y cuando la llanta estallada presente un índice de vida útil mayor a 1.6mm, otorgará al cliente una llanta nueva hasta el tope de cobertura que será entregada por el distribuidor. Los concesionarios donde no existan la posibilidad de repuesto se ofrecerán homologados o la opción de reembolsos previa validación por la central de asistencias.

Este producto cuenta con un periodo de carencia de 30 días calendario, es decir, podrá ser utilizado después de 30 días calendario de haber realizado la compra de su producto.

ASISTENCIA DE GRÚA O MOTO GRÚA POR AVERÍA MECÁNICA MAYOR (dentro del perímetro urbano).

En caso de avería mecánica mayor que no involucre accidente de tránsito con heridos y no permita la circulación autónoma del vehículo del titular. CONNECT ASSISTANCE cubrirá el costo de los servicios de remolque en grúa o moto grúa hasta el taller mecánico más cercano, que para tal efecto sugiere por parte del equipo técnico de CONNECT ASSISTANCE. Antes de enviar el servicio y en caso de haber un excedente, CONNECT ASSISTANCE se compromete a comunicar al afiliado, el monto de este para su autorización previa, el cual será pagado en forma inmediata por el titular con sus propios recursos al proveedor. En todos los casos, el titular deberá acompañar a la grúa durante todo el trayecto de traslado del vehículo del afiliado hasta el taller de destino por recursos propios.

* Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano y hasta 20 KM de las ciudades principales y secundarias exceptuando Vichada, San José del Guaviare, Leticia, Guainía, Guaviare, Vaupés

ASISTENCIA DE GRÚA O MOTO GRÚA POR ACCIDENTE (dentro del perímetro urbano).

En caso de accidente de tránsito con heridos y no permita la circulación autónoma del vehículo del titular. CONNECT ASSISTANCE cubrirá el costo de los servicios de remolque en grúa o moto grúa hasta el taller mecánico más cercano, que para tal efecto sugiere por parte del equipo técnico de CONNECT ASSISTANCE. Antes de enviar el servicio y en caso de haber un excedente, CONNECT ASSISTANCE se compromete a comunicar al afiliado, el monto de este para su autorización previa, el cual será pagado en forma inmediata por el titular con sus propios recursos al proveedor. En todos los casos, el titular deberá acompañar a la grúa durante todo el trayecto de traslado del vehículo del afiliado hasta el taller de destino por recursos propios.

* Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano y hasta 20 KM de las ciudades principales y secundarias exceptuando Vichada, San José del Guaviare, Leticia, Guainía, Guaviare, Vaupés

FONO TALLER

CONNECT entregará un programa de asistencia que incluye atención las 24 horas los 365 días del año. De un mecánico de acuerdo con la gama del vehículo, el cual con base en la descripción entregada por el cliente podrá identificar telefónicamente y entregar un posible diagnóstico del inconveniente.

ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA

Se pondrá a disposición del usuario los servicios de asesoría legal telefónica donde podrán generar consultas básicas relacionadas con asuntos comerciales, laborales, civiles y familiares.

Siempre y cuando exista un proceso de demanda notificado por la autoridad competente, en el territorio colombiano, en CONNECT únicamente cubrirá los servicios de asesoría telefónica, por lo tanto, todos los costos asociados que pudiesen ser necesarios serán a cargo del empleado o beneficiario.

REFERENCIAS ESTADO DE LA VÍA Y TALLERES

A solicitud del usuario, CONNECT le indicará las direcciones y números de teléfonos de los talleres mecánicos, grúas y/o concesionarios de marcas automotrices cercanas al lugar donde se encuentre, sin que CONNECT asuma responsabilidad por los servicios y la atención allí prestada. Adicional también se le brindará información sobre el estado de la vía (Carretera - restricciones - etc) en caso de que quiera viajar a otra ciudad y desee conocer información adicional sobre las condiciones de la vía.

ASISTENCIA DE SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE:

En caso de que el afiliado reporte a CONNECT que requiere suministro de combustible para desvare de su vehículo, CONNECT coordinará previa solicitud del afiliado el envío de un auxilio de combustible de 1 galón de gasolina corriente. Este servicio se prestará en un radio mayor 2 kilómetros de su lugar de residencia habitual, la compañía no asume el costo de la gasolina empleada para la solución de la avería del rodante, sino que el afiliado lo asumirá.

ASISTENCIA DE PASO DE CORRIENTE:

En caso de que el afiliado reporte a CONNECT agotamiento de la batería del vehículo (Esta asistencia depende del estado de la batería y del voltaje mínimo para hacer el procedimiento).

CONNECT gestionará el envío de un técnico que se encargará del paso de corriente al vehículo para lograr el encendido. En caso de que el vehículo no encienda se referenciará el servicio de grúa para que movilice su vehículo hasta un taller mecánico, el costo de dicha grúa estará a cargo del afiliado con recursos propios.

* Este servicio se prestará dentro del perímetro urbano y hasta 20 KM de las ciudades principales y secundarias, exceptuando los departamentos de: Vichada, Guaviare, Amazonas, Guainía, Guaviare y Vaupés.

DESPINCHE EN SITIO SÓLO A LLANTA SELLOMÁTICA (SÓLO EN CIUDADES CAPITALES + 30 KMS)

Despinche Sellomatic: servicio de asistencia donde se repara la rodadura de la llanta a través de la incrustación de una mecha o taco, que permitirá el inflado de la rueda. Se cubre hasta 3 pinchazos en una sola rueda, por evento. Aplica para autos, camionetas, motocicletas, patinetas, que cuenten con llantas sellomaticas

EXCLUSIONES:

- 1) No se intervienen llantas con un % de desgaste mayor a 1.5mm, índice mínimo reglamentara por el ente gubernamental.
- 2) No se interviene el flanco de las llantas (parte lateral)
- 3) No se intervienen Llantas que no cuenten con la copa de seguridad.
- 4) No se intervienen perforaciones que rasguen el material más de 0.5cm

OBLIGACIONES DEL CLIENTE

Cada vez que en estas condiciones generales se utilice la expresión “CLIENTE”, se entenderá de acuerdo con la definición mencionada en el glosario de términos y que haya adquirido y pagado previamente alguno de los planes del CLIENTE CORPORATIVO.

El CLIENTE estará obligado en todos los casos y para todos los servicios que le serán brindados por CONNECT a:

- a. Obtener la autorización expresa de CONNECT, a través de la central operativa en Colombia en todos los casos, antes de comprometer cualquier gasto o realizar acciones por iniciativa propia.
- b. El CLIENTE deberá siempre aceptar las recomendaciones y soluciones indicadas por CONNECT, frente a los servicios que se soliciten a la empresa.

PROCESO DE ATENCIÓN PARA ASISTENCIA CONNECT

La central de operaciones de CONNECT, estará disponible las 24 horas del día, 365 días del año, y contempla las siguientes actividades:

1. CLIENTE se comunica CONNECT a través de la línea de atención exclusiva y/o Canales alternos previamente informados por CONNECT.
2. CONNECT recibe solicitud y atiende la solicitud.
3. CONNECT realiza la búsqueda del mejor proveedor para la prestación del servicio.
4. Prestación del servicio por parte del profesional a través de conferencia telefónica.
5. Posterior a la atención llamada de satisfacción del CLIENTE.

LIMITACIONES, EXCLUSIONES Y RESTRICCIONES DEL PROGRAMA

No son objeto de cobertura los servicios de asistencia vial que se deriven de las siguientes causas:

- Una situación causada intencionalmente por el CLIENTE o BENEFICIARIO. B. Situaciones que no sean de carácter de emergencia y puedan ser agendadas para fechas posteriores.
- Árboles y objetos caídos sobre los VEHÍCULOS AFILIADOS a causa de la naturaleza. Se hace la salvedad, que una vez que hayan sido removidos por el CLIENTE, se proveerán los servicios de asistencia vial requeridos.
- Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como: inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes y tempestades ciclónicas.
- Hechos y actos del hombre derivados del terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, motín o tumulto popular.
- Hechos y actos de fuerzas armadas o fuerzas de cuerpos de seguridad.
- Los originados por mala fe o dolo del CLIENTE, BENEFICIARIO o los pasajeros del VEHÍCULO AFILIADO.
- Los producidos cuando el CLIENTE o BENEFICIARIO del VEHÍCULO AFILIADO se encuentre en cualquiera de las situaciones que se señalan a continuación: Bajo influencia de drogas, tóxica o estupefaciente, o en estado de ebriedad.
- Los servicios de asistencia vial que se soliciten cuando el VEHÍCULO AFILIADO se encuentre en calles, vías o carreteras no acondicionadas o que no sean aptas para ser usadas por dicho vehículo.
- Los derivados de la energía nuclear radioactiva.
- Los que se produzcan por la participación del VEHÍCULO AFILIADO en carreras, prácticas deportivas y pruebas preparatorias o entrenamientos.
- Cuando el VEHÍCULO AFILIADO haya sido introducido ilegalmente al país o sea utilizado en actividades delictivas.
- Cuando el CLIENTE o BENEFICIARIO no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza, no permita atender debidamente al servicio. De igual manera, si actúa de manera inadecuada, impropia, agresiva, irrespetuosa y/o violenta, o que de alguna manera afecte a CONNECT o la prestación del servicio, lo que conlleva a la cancelación del servicio, sin responsabilidad para CONNECT. Igualmente, se computa como un servicio otorgado.
- Cuando el BENEFICIARIO no se identifique como CLIENTE.
- Cuando el CLIENTE solicite un servicio de cerrajería y las llaves no se encuentren dentro del auto.

- Cuando el VEHÍCULO AFILIADO esté sin combustible y no se encuentre en una vía pública.
- Cualquier servicio fuera de COLOMBIA.
- Cuando el VEHÍCULO AFILIADO no posea el SOAT vigente, y por ende la autorización de circular en carretera.
- Los servicios que el CLIENTE o BENEFICIARIO haya contratado, gestionado y pagado por su cuenta, y no a través de CONNECT.
- Cuando el CLIENTE o BENEFICIARIO incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en este documento.
- Ninguna de las partes será responsable por retrasos o incumplimientos de sus obligaciones o prestaciones en los casos de fuerza mayor o caso fortuito, debidamente acreditados. Lo anterior incluye pero no se limita a restricción de servicios u operación, restricciones de circulación o visitación, o cualquier afectación operativa que pueda ser impuesta por autoridad competente en caso de epidemia, pandemia o cualquier otra situación de carácter nacional o internacional.
- Los servicios se prestarán hasta el monto límite de cobertura y según condiciones establecidas en el clausulado.
- El excedente del monto de cualquier servicio será pagado en forma inmediata por el propietario del vehículo inscrito con sus propios recursos al proveedor.
- Los servicios adicionales que el propietario del vehículo inscrito haya contratado directamente con el proveedor, correrán bajo su cuenta y riesgo.
- Ningún servicio aplica por reembolso.
- Los servicios generados por endemias, epidemias, pandemias y todas sus consecuencias, normas y leyes marcadas por los entes gubernamentales locales.
- Traslados de taller a taller
- Hurto de llantas

TÉRMINOS DE LEY

El presente condicionado será gobernado e interpretado de acuerdo con las leyes de Colombia, sin dar efecto a cualquier principio de conflictos de ley. Si alguna disposición de estos Términos y Condiciones es declarada ilegal, o presenta un vacío, o por cualquier razón resulta inaplicable, la misma deberá ser interpretada dentro del marco de este y en cualquier caso no afectará la validez y la aplicabilidad de las provisiones restantes.

CANCELACIÓN DEL SERVICIO

Por parte de CONNECT:

CONNECT podrá cancelar cuando el **CLIENTE CORPORATIVO** incurra en falta de pago del plan contratado, sin perjuicio del respectivo cobro de los valores no pagados por el **CLIENTE** y los correspondientes intereses de mora.

Finalmente, **CONNECT** podrá cancelar el servicio en cualquier momento si el **CLIENTE** realiza un uso indebido o prohibido por estos términos de uso.

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMACIONES Y CANALES DE SERVICIO AL CLIENTE:

Canales de atención y términos de respuesta

Si el **CLIENTE** tiene alguna duda respecto de los Términos y Condiciones, Política de tratamiento de datos personales, uso de los servicios de asistencia, formación de terminación del contrato o desee ejercer sus derechos incluyendo el de establecer quejas o reclamos podrá ponerse en contacto escribiendo a través del canal de atención dispuesto para tal propósito, esto es a través del correo electrónico para reportar su trámite: pqrs@connect.com.co.

Los mensajes, solicitudes, quejas o reclamos serán atendidos dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción o radicación de la reclamación. En todo caso el **CLIENTE** o **CLIENTE** deberá aportar en la solicitud todas las pruebas en que se basa para dar solución efectiva a la misma, a cambio **CONNECT** expedirá constancia escrita del recibo de la misma, con la fecha de presentación y el objeto de reclamo.

Lo anterior de acuerdo con lo establecido en el numeral 1.5 del artículo 3 del Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) sobre derechos y deberes de los consumidores y **CLIENTES** que indica el derecho a la reclamación del **CLIENTE**, el cual podrá efectuar personalmente o mediante representante o apoderado.

Requisito de procedibilidad

Es de anotar que el CLIENTE, CLIENTE o consumidor sólo podrá presentar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio por el ejercicio de sus derechos una vez haya agotado el trámite de Consulta o Reclamo directamente ante la empresa, quien a su vez cuenta con un término de quince (15) días hábiles para dar respuesta.

Lo anterior, de acuerdo con lo estipulado en el literal b) y c) del artículo 58 del Estatuto del Consumidor.

Adicionalmente, dando cumplimiento al párrafo del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) y dando aplicación al principio de buena fe y transparencia que caracterizan a la Empresa, atentamente ponemos en conocimiento el medio a través el cual podrá ingresar a la página de la autoridad de protección al consumidor de Colombia, esto es a la delegatura de Protección al Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio: www.sic.gov.co, lo anterior siempre y cuando la empresa no haya dado respuesta oportuna a su solicitud a través de los canales de atención al CLIENTE dispuestos para tal propósito.

AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES (LEY 1581 DE 2012)

En cumplimiento del Régimen General de Habeas Data, regulado por la Ley 1581 de 2012 y sus Decretos reglamentarios; CONNECT, como entidad que almacena y recolecta datos de carácter personal, y en calidad de RESPONSABLE, debe informarle lo siguiente:

Los datos personales por usted suministrados al adquirir los servicios de asistencia en calidad de CLIENTE o consumidor serán tratados por CONNECT, de acuerdo con las finalidades relacionadas con el objeto social de la compañía y en especial para garantizar la prestación satisfactoria de los servicios de asistencia, en este orden, sus datos serán usados para mantener contacto con la Empresa, ejecutar el contrato de asistencia a través de ventas a distancia, realizar procesos de autenticación e identificación de identidad para evitar la suplantación y garantizar la integridad, confidencialidad y seguridad de la información personal que es suministrada por usted durante la relación comercial, darle a conocer las promociones y descuentos promocionados por la Empresa a través de publicidad y ofertas, verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos para acceder a los servicios adquiridos, realizar notificación y envío de información relacionada con el seguimiento y etapas de ejecución del servicio e invitarlo a eventos organizados o patrocinados por empresa y con el fin de dar trámite oportuno a las solicitudes, quejas o reclamos

presentados por el titular a la luz del Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011).

Como titular de la información, tiene los derechos a conocer, actualizar, y rectificar sus datos personales; solicitar la revocación de la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento realizado no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales; y acceder en forma gratuita a sus datos personales objeto de Tratamiento.

En caso de querer presentar Consultas, Quejas o Reclamos puede realizar la solicitud al siguiente correo electrónico: protecciondedatos@connect.com.co , o a través de comunicación escrita radicada la **Carrera 14 # 97 63 Oficina Piso 4.**

Para más información sobre nuestra Política de Tratamiento de datos personales y sus modificaciones consulte nuestra página web: www.connect.com.co.

Teniendo en cuenta lo anterior, con la suscripción y aceptación de los presentes términos y condiciones usted acepta el uso de sus datos personales de manera voluntaria, libre y expresa, lo anterior, después de haber sido informado sobre sus derechos, los canales de atención para ejercerlos y la forma de acceder a la Política de Protección de Datos Personales del responsable.

DISPOSICIONES FINALES

a. Términos de Ley

Este acuerdo será gobernado e interpretado de acuerdo con las leyes de Colombia en especial bajo el Estatuto de Protección al Consumidor consagrado en la Ley 1480 de 2011 y el Régimen General de Habeas Data (Ley 1581 de 2012). Si alguna disposición de estos Términos y Condiciones es declarada ilegal, o presenta un vacío, o por cualquier razón resulta inaplicable, la misma deberá ser interpretada dentro del marco de este y en cualquier caso no afectará la validez y la aplicabilidad de las provisiones restantes.

b. Modificaciones

CONNECT podrá, a su sola y absoluta discreción, cambiar unilateralmente y sin aviso previo los presentes Términos y Condiciones. Sin embargo, tales cambios sólo se aplicarán desde el momento en que sean publicados a través de sus canales de

contacto y regirán para las transacciones que se celebren con posterioridad a su entrada en vigor, sin alterar las transacciones celebradas con anterioridad

c. Cesión

Estos Términos de Uso son personales, y no se pueden ceder, transferir, ni sublicenciar, excepto con el consentimiento previo por escrito de CONNECT. En este orden, la Empresa podrá ceder, transferir o delegar cualquiera de sus derechos y obligaciones en virtud de estos Términos de Uso sin el consentimiento del CLIENTE.

En caso de requerir más información sobre el proceso para la terminación del contrato, se podrá comunicar a través del correo antes indicado.