



**TÉRMINOS Y CONDICIONES  
GENERALES PARA LA PRESTACIÓN  
DE SERVICIOS: PROGRAMA  
ASISTENCIA MOVISTAR TÚ MASCOTA**



## **TÉRMINOS Y CONDICIONES: PROGRAMA ASISTENCIA MOVISTAR TÚ MASCOTA**

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 Asistencias, 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 900951.215- 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](mailto:info@connect.com.co)
- PÁGINA WEB: [www.connect.com.co](http://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: COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A.**

**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

**REFUERZO ANUAL CANINOS:** vacuna pentavalente (parvovirus, distemper, adenovirus, parainfluenza, leptospirosis) + rabia o vacuna hexavalente (parvovirus, distemper, adenovirus, parainfluenza, leptospirosis, rabia).

**REFUERZO ANUAL FELINOS:** Vacuna triple viral felina (Rinotraqueítis, Calicivirus, Panleucopenia) + rabia

**AMBITO TERRITORIAL:** Este plan de asistencias 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 y Vaupés.

#### **LÍNEAS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA 24 HORAS:**

- Línea: \*999
- GRUPO: Titular Y 3 Beneficiarios de primer y segundo grado de consanguinidad
- 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.



SERVICIOS	COBERTURAS	EVENTOS POR AÑO
	MONTO MAXIMO	MAXIMO DE EVENTOS
ORIENTACIÓN VETERINARIA TELEFÓNICA	ILIMITADO	ILIMITADO
CONSULTA MÉDICA VETERINARIA A DOMICILIO	HASTA \$300.000 X EVENTO	3 EVENTOS COMBINADOS AL AÑO
GASTOS VETERINARIOS POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE		
SERVICIO DE CREMACIÓN BÁSICO COLECTIVO	1 EVENTO AL AÑO CON COPAGO \$40.421	
GUARDERIA CANINA EN CASO DE VIAJE	3 NOCHES CONTINUAS HASTA \$100.000 X EVENTO	2 EVENTOS AL AÑO CON COPAGO DE \$26.813
COORDINACIÓN EN REFUERZO DE VACUNACIÓN	1 EVENTO AL AÑO CON COSTO PREFERENCIAL	

## GASTOS MÉDICOS ESPECIFICOS PARA LA MASCOTA

### ORIENTACIÓN VETERINARIA TELEFÓNICA

CONNECT brindará al afiliado o beneficiario el servicio de orientación médica veterinaria telefónica básica para la mascota, las 24 horas, los 365 días del año. En la línea de asistencia un médico veterinario le atenderá, orientará en los procedimientos a seguir según la sintomatología manifestada, orientará las conductas provisionales que se deben asumir mientras se hace contacto profesional veterinario- mascota. Cada orientación solicitada tendrá una duración máxima de minutos LIMITE DE EVENTOS: Este servicio se prestará sin límite de eventos.

### CONSULTA MÉDICA VETERINARIA A DOMICILIO

En caso de enfermedad no preexistente de la mascota ocurrida durante la vigencia de la asistencia, en los términos y condiciones descritos en el presente documento, se prestará el servicio de consulta veterinaria general en el domicilio del afiliado, previa autorización por una orientación veterinaria telefónica de acuerdo con la clasificación del Triage veterinario. La mascota debe contar con su carné de vacunas al día para programar esta asistencia.

Exclusiones de la asistencia en caso de consulta médica veterinaria a domicilio

- Además de las exclusiones generales del servicio de asistencia: dentro de esta cobertura no se encuentra incluido ningún tratamiento, examen, medicamentos, cirugía y/o procedimiento derivado del servicio.
- Se excluye de la cobertura determinada servicio médico veterinario a domicilio las reclamaciones por tratamientos, exámenes, medicamentos, cirugías y/o procedimientos derivados del servicio.
- Se excluye costos de traslado del médico veterinario



## GASTOS MÉDICOS VETERINARIOS

### GASTOS MÉDICOS EN CASO DE ACCIDENTE DE LA MASCOTA

Si como consecuencia de un accidente, ocurrido dentro de la vigencia de la asistencia, la mascota requiere asistencia veterinaria o quirúrgica, CONNECT prestará los servicios veterinarios, esto es los gastos veterinarios razonables, acostumbrados y necesarios y los honorarios veterinarios causados, hasta el monto máximo de la cobertura. Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico veterinario del centro de contacto CONNECT de acuerdo con los siguientes beneficios:

- Atención de médico veterinario general de urgencia
- Valoración médico veterinario ortopedista (en caso de ser requerido)
- Exámenes de laboratorio generales no especializados. (Cuadro hemático, ALT, Creatinina, Parcial de orina, coprológico y Coproscópico) • Imágenes diagnósticas: ecografías – radiografías no contrastadas.
- Hospitalización hasta las primeras 24 horas.
- Medicamentos intrahospitalarios: o Analgésicos (dolor) o Antiinflamatorios (inflamación) o Antipiréticos (fiebre) o Antibióticos o Corticoides
- Material de uso médico necesario en la etapa de urgencia: equipo y material de sutura el procedimiento a realizarse quedará a criterio del profesional.
- La mascota debe contar con su carné de vacunas al día.
- El usuario notificará el accidente de manera inmediata a la central de operaciones de CONNECT ASSISTANCE, de lo contrario al término de 12 horas se catalogará como enfermedad.
- Exclusiones de la asistencia en caso de accidente
- Este servicio no operará por reembolso.
- Cualquier servicio contratado por el usuario y/o beneficiario sin previa autorización de la central de operaciones de CONNECT quedan excluidos.

### GASTOS MÉDICOS EN CASO DE ENFERMEDAD DE LA MASCOTA

Si como consecuencia de una enfermedad no preexistente, ocurrido dentro de la vigencia de la asistencia, la mascota requiere asistencia veterinaria o quirúrgica, CONNECT prestará los servicios veterinarios, esto es los gastos veterinarios razonables, acostumbrados y necesarios junto con los honorarios veterinarios causados, hasta el monto máximo de la cobertura. Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico veterinario del centro de contacto CONNECT de acuerdo con los siguientes beneficios:

- Atención de médico veterinario general de urgencia
- Valoración médico veterinario ortopedista (en caso de ser requerido)
- Exámenes de laboratorio generales no especializados. (Cuadro hemático, ALT, Creatinina, Parcial de orina, coprológico y Coproscópico) • Imágenes diagnósticas: ecografías – radiografías no contrastadas.
- Hospitalización hasta las primeras 24 horas.
- Medicamentos intrahospitalarios: o Analgésicos (dolor) o Antiinflamatorios (inflamación) o Antipiréticos (fiebre) o Antibióticos o Corticoides
- Material de uso médico necesario en la etapa de urgencia: equipo y material de sutura el procedimiento a realizarse quedará a criterio del profesional.



- La mascota debe contar con su carné de vacunas al día.
- Exclusiones por gastos médicos en caso de enfermedad
- Este servicio no operará por reembolso.
- Cualquier servicio contratado por el usuario y/o beneficiario sin previa autorización de la central de operaciones de CONNECT ASSISTANCE, quedan excluidos.
- Los gastos veterinarios por enfermedad de la mascota si ésta es menor de tres (3) meses o mayor a doce (12) años. Como fecha de referencia se tomará la fecha de nacimiento registrada en el carné de vacunas.
- No aplica para enfermedades contagiosas como:
- En perros: Distemper, parvovirus, hepatitis infecciosa canina, parainfluenza, leptospirosis, tos de las perreras, rabia, enfermedades por hemoparásitos (babesia, ehrlichia, anaplasma), dirofilaria, brucella, toxoplasma, neospora
- En gatos: calicivirus, rinotraqueitis infecciosa felina, panleucopenia felina, leucemia felina, chlamydia, peritonitis infecciosa felina, rabia, bartonella, hemobartonella, toxoplasma.
- No aplican enfermedades oncológicas: tumorales, quísticas, entiéndase benignas o malignas.
- No aplican enfermedades hormonales como: hiper /hipotiroidismo, hiperadrenocorticismos, hiperlipidemia, diabetes,
- Enfermedades conductuales y/o comportamentales
- No aplican exámenes y procedimientos como TAC, escanografía, resonancia nuclear magnética, electrocardiograma, Rx contrastado, mielografía, transfusiones sanguíneas, placas de compresión, tornillos ortopédicos, pruebas de laboratorio como Raspado de piel, citología y todos aquellos especializados, medicamentos homeopáticos, alternativos y/o especializados.
- Gastos derivados por el incumplimiento de las recomendaciones que impartió el veterinario como necesarias para el tratamiento de la enfermedad.
- Medicamentos no especificados en la definición de los servicios de asistencia relacionados en las condiciones generales.
- La práctica de deportes o la participación de la mascota vinculada en competencias oficiales o exhibiciones.
- En caso de retiro voluntario de la mascota con el tratamiento en curso en la clínica autorizada por la compañía de asistencia se considerará como un evento o servicio causado sobre la cobertura de asistencia por gasto médico por enfermedad y/o accidente.
- No se prestará servicio de paseador canino ni residencia en guardería de mascotas convalecientes o en tratamientos médicos crónicos.
- LÍMITE DE EVENTOS :3 eventos anuales combinados entre: Gastos médicos por enfermedad, gastos médicos por accidente y consulta médica veterinaria a domicilio, con cobertura de hasta \$300.000 por evento.

Este servicio tendrá un periodo de carencia de 30 días posteriores a la adquisición de la asistencia. 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.

### **SERVICIO DE CREMACIÓN BÁSICO COLECTIVO**

Si la mascota muere dentro de la cobertura de la asistencia, CONNECT ASSISTANCE prestará servicio de cremación básica colectiva sin devolución de las cenizas. La asistencia se prestará con previa notificación y autorización de la central de operaciones de CONNECT ASSISTANCE, por el proveedor de la asistencia. Se deja establecido que el servicio que prestará en las ciudades donde exista infraestructura adecuada para la realización de este.



#### Exclusiones por servicio de cremación

- La mascota que tenga menos de tres (3) meses cumplidos al momento del fallecimiento o más de doce (12) años, al momento de ingresar a la asistencia.
- El fallecimiento de la mascota amparada, ocurrido durante el periodo de carencia de la asistencia (30 días)

LÍMITE DE EVENTOS: 1 evento con un copago de \$40.421 (el valor del copago se incrementará anualmente de acuerdo con el índice de precios al consumidor publicado por el DANE, +2 puntos). Rango de cobertura hasta \$250.000

#### **GUARDERIA CANINA EN CASO DE VIAJE DENTRO DEL TERRITORIO NACIONAL DEL AFILIADO**

En caso de que el propietario lo requiera y tenga programado un viaje dentro del territorio nacional colombiano por más de tres días continuos, se cubrirá el servicio de guardería canina por tres noches consecutivas, los días adicionales requeridos correrán por cuenta del propietario de la mascota. Este servicio se prestará en la red de proveedores de CONNECT, se dará cobertura hasta el límite establecido.

Los costos correspondientes del desplazamiento si llegase a requerir, correrán a cargo del propietario de la mascota. El propietario deberá suministrar la comida para la mascota durante los días de estancia, ya que los cambios bruscos de dieta pueden generar problemas gastrointestinales.

Este servicio se debe solicitar con 48 horas de anticipación.

Este servicio se prestará, a nivel nacional dentro del perímetro urbano de ciudades capitales, siempre y cuando exista la infraestructura del tipo de proveedor.

La mascota debe contar con su carné de vacunas al día, incluyendo la vacuna tos de las perreras vigente

LÍMITE DE EVENTOS: 2 eventos anuales hasta por 3 noches continuas, con cobertura de hasta \$100.000 por evento con un copago de \$26.813 (el valor del copago se incrementará anualmente de acuerdo con el índice de precios al consumidor publicado por el DANE, +2 puntos)

#### **REFERENCIACIÓN DE DIFERENTES SERVICIOS**

CONNECT ASSISTANCE, prestará el servicio de referenciación de diferentes tipos de servicios para mascotas, los costos derivados de estas referencias deben ser asumidos por el propietario de la mascota.

Los servicios de referenciación son:

- Referencia de cementerios de mascotas -Referencia para el refuerzo de vacunación
- Información sobre vacunación de mascotas.
- Referencia de salones de belleza, boutiques y clínicas veterinarias.
- Referencia de adiestradores de perros
- Referencia de Caminatas Eco-recreativas caninas





- Referenciación de restaurantes y establecimientos PetFriendly
- Referenciación de jornadas de adopción de mascotas y de refugios
- Información Sobre Veterinarias, Guarderías y Demás Servicios de Mascotas

LÍMITE DE EVENTOS: Este servicio se prestará sin límite de eventos.

NOTA: Ninguna de las anteriores asistencias funciona por reembolso, el propietario debe llamar siempre a solicitar la autorización del call center para cualquier caso presentado con la mascota.

### **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.

### **OTRAS EXCLUSIONES GENERALES**

- a. Los provocados intencionalmente por el CLIENTE.
- b. Cuando el CLIENTE no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- c. Los que tuviesen su origen o fueren consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, insurrección, sublevación, rebelión, sedición, motín, huelga, paro, desorden popular y otros hechos que alteren la seguridad interior del Estado o del orden público.
- d. Los que tuviesen su origen o fueren consecuencia de fuego, terremoto o temblor de tierra, erupción volcánica, inundación, daños por tormenta de viento, huracán o granizo y otros fenómenos similares de la naturaleza o "catástrofes".
- e. Los que tuviesen su origen o fueren consecuencia directa o indirecta de riesgo nuclear, entendiéndose como tal cualquier reacción, radiación o contaminación radioactiva nucleares,



ya sean controladas o sin controlar causadas de cualquier forma o cualquier consecuencia de las mismas.

- f. Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos.
- g. Cuando cualquier autoridad competente con orden, de allanamiento, cateo, aseguramiento o Rescate, a nombre del CLIENTE, se vea obligada a forzar o destruir cualquier elemento de acceso como puertas, ventanas, cerraduras en la RESIDENCIA HABITUAL del CLIENTE.
- h. No son objeto de los servicios, las situaciones de asistencia que presenten las siguientes causas:
  - 1. Incidentes y/o accidentes causados por el uso o consumo de estupefacientes, alcohol y/o droga.
  - 2. Cambio de cristales de ventanas y puertas que den a patios interiores o hacia el interior de conjuntos cerrados de habitación.
  - 3. Cambio o reposición de puertas interiores y exteriores.
  - 4. Recubrimientos de acabados de pisos, paredes, pisos y techos como enchapes, azulejos, mosaicos, mármol, granito, tapiz, alfombra, pintura, madera, masillas, yeso, cielo raso, papel de colgadura, materiales de barro, entre otros.

## **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](mailto: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](http://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](mailto: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](http://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**

- 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.

- 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

- 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.

