

Términos y condiciones generales para la prestación del servicio Asistencia Ford



TÉRMINOS Y CONDICIONES: PROGRAMA ASISTENCIA FORD

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 Vial, 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:** 031-4322350

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: FORD MOTOR COLOMBIA S.A.S

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 20 KM de las ciudades principales y secundarias, exceptuando los departamentos de: Vichada, Guaviare, Amazonas, Guainía, Guaviare y Vaupés.

Asistencia para vehículos

**Líneas de atención telefónica 24 horas: Bogotá 4322776 -
línea nacional: 018000423551**

Servicio	Eventos por año	Monto máximo a indemnizar
Servicios de grúa	Ilimitados	Hasta el concesionario de la marca FORD más cercano
Servicios en caso de avería menor, tales como batería, gasolina o llantas	Ilimitados	Hasta \$ 350.000 por evento
Localización y envío de repuestos	Ilimitados	El costo de la(s) pieza(s) correrá por cuenta del Beneficiario o de la



		garantía vigente
Gastos de hotel en caso de inmovilización del vehículo	Ilimitados	\$ 280.000 por noche por pasajero, máximo 7 pasajeros
Desplazamiento del Beneficiario y sus acompañantes por inmovilización del vehículo	Ilimitados	Hasta la ciudad de residencia, o hasta la ciudad de destino siempre que no supere en distancia.
Servicios en caso de robo del vehículo	Ilimitados	\$ 280.000 por noche por pasajero, máximo 7 pasajeros
Custodia del vehículo reparado o recuperado	Ilimitados	Hasta 7 días y noche de custodia
Transporte de una persona para recuperar el vehículo	Ilimitados	Hasta la ciudad que se encuentre el vehículo.
Servicio de chofer profesional	Ilimitados	Hasta \$500.000 por evento
Conductor Elegido	24 eventos	Hasta \$ 150.000 por evento
Asistencia legal preliminar	Ilimitados	Hasta \$150.000 por evento
Defensa y reclamación jurídica en el extranjero	Ilimitados	Ilimitado
Limpieza Vehículo	12 eventos	Hasta \$150.000 por evento

Envío de grúa por accidente o avería mecánica

En caso de accidente, avería mecánica y/o robo de las llantas del vehículo cubierto que no permita la circulación autónoma del vehículo del titular, CONNECT cubrirá el costo de los servicios de remolque en grúa hasta el taller mecánico más cercano, que para tal efecto sugiera por parte del equipo técnico de CONNECT. Antes de enviar el servicio y en caso de haber un excedente, CONNECT se compromete a comunicar al titular, el monto del mismo 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.

Limite de eventos: Ilimitados eventos en el año, hasta el taller mecánico más cercano.



Servicios en caso de avería menor, tales como batería, gasolina o llantas

CONNECT asignará un técnico en caso de averías ligeras tales como: Pinchadura, agotamiento de batería, apertura de vehículo en caso de extravió de llaves y suministro de combustible:

Asistencia De Cambio De Llanta:

En caso de que el titular reporte a CONNECT una avería relacionada que provoque la pinchadura del vehículo, CONNECT, gestionará el cambio de llanta averiada por la llanta de repuesto del vehículo por un técnico el cual le realizará dicho cambio. Aplica únicamente para vehículo. Este servicio se prestará bajo la disponibilidad y estado de la llanta de repuesto del vehículo, este servicio se prestará dentro del perímetro urbano.

Asistencia De Paso De Corriente:

En caso de que el titular reporte a CONNECT agotamiento de la batería del vehículo. 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 titular con recursos propios.

Asistencia De Cerrajería Vial:

En caso de que el titular extravié las llaves de su vehículo, CONNECT coordinará el envío de un técnico previa solicitud del titular para apertura de este. Quedan excluidos de este servicio cualquier reparación relacionada con el sistema de apertura del vehículo (llaves inteligentes, telecomandos, cerraduras, sistema de bloqueo central y alarma) En caso de que el vehículo no se pueda abrir se referenciará el servicio de grúa para que movilice su vehículo hasta un taller mecánico, el costo de dicha grúa estará a cargo del titular con recursos propios.

Asistencia de suministro de combustible:

En caso de que el titular reporte a CONNECT que requiere suministro de combustible para desvare de su vehículo, CONNECT coordinará previa solicitud del titular el envío de un auxilio de combustible de 1 galón para vehículo tipo automóvil o camioneta. Este servicio se prestará en un radio de más de 2 kilómetros de su lugar de residencia habitual. 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 titular con recursos



propios.

Limite de eventos: Ilimitados eventos en el año, hasta máximo \$350.000 por evento.

Localización y envío de repuestos

Si luego de 24 horas, el repuesto que el vehículo requiere no se encuentra disponible, CONNECT se encargará de coordinar el envío del repuesto desde algún concesionario del país, el costo de la(s) pieza(s) correrá por cuenta del titular. Este servicio solo aplica para vehículos que se encuentren fuera de la ciudad de residencia del titular.

Limite de eventos: Ilimitados eventos al año, el costo de la pieza correrá por cuenta del titular.

Gastos de hotel en caso de inmovilización del vehículo

En caso de que el vehículo del titular no pudiera moverse a causa de un accidente o una avería, encontrándose fuera de la ciudad de residencia del titular y que la reparación de este requiera un tiempo mayor a 24 horas e inferior a 48 horas, CONNECT pagará al titular los gastos de hotel hasta un máximo de \$280.000 por noche por pasajero máximo 7 pasajeros, máximo una noche.

Limite de eventos: Ilimitados eventos en el año, hasta máximo \$280.000 por evento, máximo hasta 7 pasajeros hasta por una noche.

Desplazamiento del beneficiario y sus acompañantes por inmovilización del vehículo

Si el vehículo del titular quedara inmovilizado a causa de un accidente o de una avería por un periodo superior a 48 horas, CONNECT ofrecerá al titular uno de los siguientes beneficios:

- Traslado del titular y sus pasajeros hasta su domicilio en Colombia.
- Traslado del titular y sus pasajeros hasta el lugar de destino, limitado al valor del traslado hasta el domicilio.

CONNECT decidirá sobre el medio de transporte más adecuado, ya sea avión de línea regular clase económica, taxi, autobús o un vehículo de alquiler.

Limite de eventos: ilimitados eventos en el año, hasta la ciudad de residencia o



hasta la ciudad de destino siempre que no supere en distancia.

Servicios en caso de hurto del vehículo

En caso de presentar hurto del vehículo del titular, CONNECT ofrecerá:

1. Información sobre los pasos a seguir para poner la denuncia del hurto.
2. CONNECT podrá ofrecerle al titular uno de los siguientes beneficios:
 - o Gastos de hotel en caso de que el hurto ocurriera en una ciudad diferente a la ciudad de residencia, por un máximo de \$280.000 por noche y por pasajero, hasta un máximo de 7 pasajeros y durante una sola noche.
 - o Traslado del titular y sus pasajeros hasta el lugar de destino previsto, siempre y cuando sea inferior o igual a la distancia hasta su domicilio.
 - o Traslado del titular y sus pasajeros hasta su domicilio.

CONNECT decidirá sobre el medio de transporte más adecuado, ya sea avión de línea regular clase económica, taxi, autobús o un vehículo de alquiler.

En caso de que el vehículo hurtado haya sido recuperado, CONNECT se encargará de cubrir los gastos de desplazamiento para que el titular pueda ir de su lugar de residencia hasta donde se encuentre el vehículo cubierto, siempre que sea dentro de Colombia. Los gastos del traslado del sitio de recuperación hasta el domicilio correrán por cuenta del titular. CONNECT decidirá sobre el medio de transporte más adecuado, ya sea avión de línea regular clase económica, taxi, autobús o un vehículo de alquiler.

Para que el titular pueda tener derecho a estos servicios previamente enumerados, es imperativo que se hayan hecho una previa denuncia del hurto frente las autoridades competentes y que CONNECT tenga acceso a dicha denuncia. Este servicio solo aplica para vehículos que se encuentren fuera de la ciudad de residencia del Beneficiario.

Limite de eventos: ilimitados eventos en el año, hasta máximo \$280.000 por evento, máximo 7 pasajeros.

Depósito y custodia del vehículo reparado o recuperado

Si el vehículo del titular, luego de ser reparado o recuperado de un hurto, se encuentra fuera de la ciudad de residencia del titular y luego de 72 horas de la inmovilización o hurto CONNECT asumirá los gastos del depósito o custodia del vehículo.



Limite de eventos: ilimitados eventos en el año, hasta máximo 7 días y 7 noches de custodia.

Gastos de transporte de una persona para la recuperación del vehículo

En caso de inmovilización del vehículo por más de 72 horas y siempre y cuando el titular no se encuentre en el mismo lugar, CONNECT brindara cobertura a los gastos de desplazamiento para que el titular o una persona de su confianza se desplace desde la ciudad de residencia hasta el lugar de la recuperación. CONNECT decidirá sobre el medio de transporte más adecuado, ya sea avión de línea regular clase económica, taxi, autobús o un vehículo de alquiler. **Limite de eventos:** Ilimitados eventos al año, hasta la ciudad donde se encuentre el vehículo.

Servicio de chofer profesional

En caso de enfermedad, accidente o fallecimiento del titular que lo imposibilitara, a él o a sus pasajeros, para conducir, CONNECT enviará un chofer profesional para que el vehículo sea trasladado hasta el domicilio o el lugar de destino, mientras que este sea dentro de la territorialidad de validez y siempre y cuando esté fuera de la ciudad de residencia.

Limite de eventos: Ilimitados eventos al año, hasta máximo \$500.000 por evento.

Conductor elegido

CONNECT coordinará y pagará por el servicio de conductor elegido para el titular, previa solicitud a la central de operaciones de CONNECT, este servicio debe ser solicitado con mínimo 4 horas de anticipación. Este servicio contempla un punto A hasta un punto B con único recorrido y hasta máximo 30 km de la ciudad principal

limite de eventos: 24 eventos al año, máximo 2 eventos por mes, hasta máximo \$150.000 por evento.



Asistencia legal preliminar

En caso de accidente, el titular podrá tener acceso a los siguientes servicios:

- CONNECT Colombia en lo posible, se encargará de contactar a las autoridades pertinentes para que se hagan presentes en el lugar.
- En caso de que el vehículo se encuentre asegurado, CONNECT solicitará a la respectiva compañía de seguros la asistencia de asesor jurídico en el lugar del accidente y el servicio de casa cárcel en caso de que la póliza de seguro tuviere dicho amparo. En caso contrario se aplicará el punto siguiente.
- En caso de que el vehículo cubierto no se encuentre asegurado, CONNECT se encargará de enviar un abogado al lugar del accidente, el cual, en caso de detención del titular, intervendrá en la reclusión en una casa cárcel. Todos los honorarios del abogado(s) correrán por cuenta del titular.

Limite de eventos: Ilimitados eventos en el año, hasta máximo \$150.000 por evento.

Defensa y reclamación jurídica en el extranjero

CONNECT se hará cargo de los gastos de defensa y reclamación del titular que sea conductor de un vehículo cubierto, en caso de accidente dentro de la territorialidad de validez. Los beneficios de este servicio se extienden tanto a la vía amistosa como a los procedimientos judiciales civiles o penales, siempre que, en este último caso, no existiera intención de causar el accidente por parte del titular.

Limite de eventos: Ilimitados eventos en el año.

Limpieza del vehículo

CONNECT Colombia pone a disposición del titular el servicio de lavado ecológico del vehículo registrado, este servicio contempla el lavado exterior del vehículo inscrito totalmente a mano con un procedimiento ecológico que utiliza menos de 4 litros de agua y producto biodegradables, en esta asistencia se limpian también los cristales exteriores y las llantas del vehículo con unos elementos específicos



que permiten obtener un buen resultado.

Este servicio se podrá solicitar de domingo a domingo en horas de la mañana entre las 6:00 am y las 10:00 am para programarse el mismo día para horas de la tarde entre las 02:00 pm y las 05:00 pm, este servicio también podrá ser programado con mínimo 48 horas de anticipación, el horario para la prestación del servicio es 07:00 am hasta las 05:00 pm.

Para la coordinación del servicio es necesario conocer la ubicación del vehículo, persona de contacto cuando se llegue al lugar para prestar el servicio, tener las llaves del vehículo, qué tipo de vehículo será el que se va a lavar (Vehículo familiar 3 puertas, Vehículo familiar 5 puertas, Camioneta familiar 5 puestos, Camioneta familiar 7 puestos). Los tiempos de lavado pueden variar según el tamaño y estado de suciedad del vehículo.

Si llegase a necesitar lavado convencional no ecológico como contingencia de la cobertura del servicio CONNECT Colombia podrá disponer de este servicio. Todos los servicios no contemplados dentro del lavado ecológico o convencional tales como Polichado, lavado de cojinería, tapicería, motor y demás, serán asumidos por el titular y pagos de manera inmediata al proveedor.

Limite de eventos: 12 eventos en el año, hasta máximo \$150.000 por evento.

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:
 - a. Incidentes y/o accidentes causados por el uso o consumo de estupefacientes, alcohol y/o droga.



- b. Cambio de cristales de ventanas y puertas que den a patios interiores o hacia el interior de conjuntos cerrados de habitación.
- c. Cambio o reposición de puertas interiores y exteriores.
- d. 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.



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.



