

Políticas de Servicios y Cancelaciones

EDUCACIÓN PARA LA VIDA	2
BECAS EDUCACION CONTINUA.....	6
SALUD OCUPACIONAL	10
VACUNACIÓN.....	11
CENTROS DEL CUIDADO Y CAPF (CENTRO DE ACONDICIONAMIENTO FÍSICO)	12
PRODUCTOS EI PAUER Y BODEGA	33
VIAJE Y RECREACIÓN.....	43
CULTURA.....	46
PESO SALUDABLE COMFAMA	49
MENTORIA FINANCIERA	51

EDUCACIÓN PARA LA VIDA

Inscripción y modificaciones

En Comfama creamos experiencias para promover un aprendizaje inspirador a lo largo de la vida, a través de contenidos, formatos y metodologías que activan la mente, el cuerpo y la emoción de nuestros públicos.

Inscripción y compra de cursos

- Para acceder a nuestros cursos lo puedes hacer a través de <https://tienda.comfama.com/> de forma autónoma, o en nuestros canales asistidos (centros de relacionamiento, centros de servicio, línea de atención telefónica o línea de WhatsApp). Si eres menor de edad debes inscribirte con autorización de uno de tus padres
- La inscripción sólo se hace efectiva al momento de aprobación del pago; por eso si durante tu proceso de registro en la plataforma eliges hacer tu pago a través de uno de nuestros aliados, guardaremos tu preinscripción durante 24 horas y esta se hará efectiva en el momento que se efectuó el pago, si tu medio de pago es botón de pago Bancolombia y tu transacción es declinada por tu banco esta compra no tendrá reserva y deberás de realizar nuevamente tu proceso de matrícula.
- Al realizar tu preinscripción, los saldos a favor* que tengas o si tienes derecho a descuentos por convenios con la empresa u organización a la que perteneces, se restarán del valor de la matrícula.
- Si eres persona menor de 14 años debes estar acompañado por tus padres o acudientes durante tu permanencia en la sede. En caso de que tu edad este en el rango de 14 a 18 años recuerda informarle a tus padres o acudientes acerca de las condiciones del curso en el que estas matriculado; sede y horario.

Condiciones de devolución o cambios de inscripción

Comfama realizará devolución de matrícula en las siguientes modalidades:

1. Devolución de dinero: Comfama realizará la devolución del valor total del curso a sus usuarios, vía transferencia bancaria o en efectivo en los centros de servicio, en cualquiera de los siguientes casos:
 - a. Cuando el usuario así lo manifieste como mínimo con cinco (5) días hábiles antes del inicio del curso. El derecho de retracto no aplicará pasado el término a que se refiere este literal, y no podrá ser ejercido una vez haya iniciado la prestación del servicio.
 - b. Cuando el curso sea cancelado por causas imputables a Comfama.
 - c. Para el programa de inglés por niveles (ETDH), adicional a las políticas mencionadas en los puntos anteriores, se especifican las siguientes causales de devolución:
 - Si al momento de iniciar el curso Comfama identifica que el estudiante no posee las competencias de lecto-escritura mínimas señaladas en el manual de convivencia. Solo aplica para el nivel 1. Estos casos deben ser aprobados por el responsable del centro de educación quien realizará las validaciones pertinentes para la aplicación.
 - d. Si el usuario decide de manera voluntaria no firmar el contrato didáctico, que debe ser formalizado al inicio de clases (formato que deben diligenciar los estudiantes para ser certificados), ya que este hecho se entenderá como la no aceptación de las disposiciones consignadas en el manual de convivencia de la Institución de ETDH.

- Tratándose del derecho de retracto (literal a), Comfama tendrá treinta (30) días calendario para realizar la devolución del dinero, contados a partir de la fecha en que el usuario haya solicitado la devolución del recurso. En lo que respecta a las cancelaciones de los cursos por causas imputables a Comfama, a los reclamos por garantía, y a las causales aquí indicadas para el programa de inglés por niveles ETDH (literales b y c), la devolución será realizada dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha en que se haya configurado la circunstancia respectiva. En los demás casos que contemplen las disposiciones normativas aplicables, se observará el término previsto en la ley.

2. Saldo a favor: Comfama generará al usuario un saldo a favor por el valor total del pago (según corresponda a cada caso), para ser redimido en la compra de cursos de Educación para la vida y el cuidado, en los siguientes casos:

- a. Cuando en las causales del numeral anterior el usuario renuncia a la devolución del valor total en dinero, y expresamente acepta que en su lugar se genere un saldo a su favor por el mismo valor.
- b. Cuando se presente cualquiera de las siguientes causales, una vez iniciado el curso y hasta un (1) día hábil antes de alcanzar el 30% de la ejecución del mismo.

- La ocurrencia de un accidente o enfermedad del alumno, o cambios por motivos laborales o de estudio, que impidan al estudiante continuar con su asistencia al curso. En este caso, el usuario debe presentar la solicitud acompañada de todos los documentos soporte que acrediten la ocurrencia de las circunstancias a que se refiere el presente literal.
- El alumno deba ser reubicado, producto de un proceso de nivelación o valoración técnica, y no se encuentre cupo o se presente alguna novedad de inscripción por parte de Comfama. Para el programa de inglés por niveles (ETDH), adicional a las políticas mencionadas en los puntos anteriores, si el estudiante no entrega la papelería correspondiente para validar su matrícula por un accidente, enfermedad, cambios por motivos laborales o de estudio y decide no continuar con el curso, hasta un día antes de iniciar el 40% del curso se realizará saldo a favor.
- Para el programa de inglés por niveles (ETDH), adicional a las políticas mencionadas en los puntos anteriores, si el estudiante no entrega la papelería correspondiente para validar su matrícula por un accidente, enfermedad, cambios por motivos laborales o de estudio y decide no continuar con el curso, hasta un día antes de iniciar el 40% del curso se realizará saldo a favor.

*Para hacer uso de su saldo a favor disponible o utilizarlo como parte de pago en otro curso, es de máximo seis (6) meses, contados a partir de la fecha de anulación de la matrícula.

** Una vez aprobada la devolución, el plazo máximo que tiene el alumno para reclamar su dinero es de máximo seis (6) meses contados a partir de la fecha del pago de la matrícula.

"Si eres persona menor de 14 años debes estar acompañado por tus padres o acudientes durante tu permanencia en la sede. En caso de que tu edad este en el rango de 14 a 18 años recuerda informarle a tus padres o acudientes acerca de las condiciones del curso en el que estas matriculado; sede y horario."

Si deseas ampliar la información sobre nuestros Términos y condiciones te invitamos a visitar el siguiente sitio web

https://serviciosonlinea.comfama.com/Contenidos/Servicios/MarketingCloud/commerce/Pol%C3%ADticas_y_cancelaciones.pdf

Requisitos de devolución

1. Los siguientes son los soportes requeridos al alumno en el caso de solicitar saldo a favor o anulación del valor de la matrícula por justa causa: incapacidad o recomendación expedida por EPS o régimen subsidiado (en el caso de los extranjeros que no puedan aportar este documento, se aceptará certificado médico con registro profesional), carta laboral o certificado de estudios.
2. Para los casos en que aplique la devolución en efectivo, la solicitud la debe realizar el alumno matriculado si es mayor de edad; los menores de edad deberán presentar la solicitud a través del representante legal del menor; si el representante legal no puede presentarse deberá autorizar a un tercero de manera escrita y autenticada por notaria. Para todos los casos quien recibe la devolución debe presentar su documento de identificación original.
3. La presentación del comprobante de pago o factura no será condición exigible al usuario para solicitar la anulación, saldo a favor o devolución de dinero por un servicio cuando cumpla las condiciones para ello. Estos soportes deberán ser consultados por el personal de Comfama y verificados en los sistemas de información de Comfama.
4. No se realizarán devoluciones por transferencia electrónica para saldos inferiores a \$10.000 (diez mil pesos).
5. La devolución se hará a través de transferencia bancaria sí la cuenta está a nombre del estudiante si es mayor de edad, o del representante legal si el estudiante es menor de edad (o de un tercero con autorización del representante legal de manera escrita y autenticada por notaria). El estudiante, el representante legal o el tercero autorizado por este último debe presentar o anexar la siguiente documentación:

Certificado bancario (físico o digital) que contenga la siguiente información: Datos del titular de la cuenta, nombre del banco, tipo de cuenta, número de cuenta, número de documento de identidad, tipo de documento de identidad. No superior a 30 días de expedición.

Copia de la cédula del titular de la cuenta.

6. Para nivelaciones virtuales la activación del curso llegará al correo electrónico indicado por el estudiante incluyendo los menores de edad (la activación no llegará al correo electrónico del representante legal), es responsabilidad del estudiante revisar el correo electrónico y todas las carpetas relacionadas; la no lectura del correo de activación no dará lugar a la anulación de matrícula en ninguna de sus modalidades.
7. Comfama generará factura de matrículas una vez iniciados los eventos y vencido el término para realizar los ajustes de matrícula relacionados en esta norma. La facturación electrónica será enviada al correo electrónico relacionado al momento de afiliación a Comfama o en caso de no ser afiliado, al correo relacionado al momento de la inscripción al curso.

Términos y condiciones

1. Te contamos que para la apertura de los cursos es necesario que se cumpla un número mínimo de alumnos requeridos para su inicio.
2. Cada una de las sesiones culminara con los estudiantes 10 minutos antes de la hora de finalización estipulada en el comprobante de pago. En este tiempo el mentor realizara el cierre pedagógico de cada sesión.
3. En caso de que tengas menos de 14 años debes de estar acompañado de tus padres o acudientes durante tu permanencia en las sedes.
4. Nuestros cursos cumplen una ruta de aprendizaje, por lo cual cuando no apruebes el curso o nivel inscrito, es responsabilidad del usuario o acudiente reubicarse en una ruta acorde con el nivel actual certificado por el mentor.
5. Dentro del aula de clase solo deben de permanecer las personas que se encuentren matriculadas, esto garantiza el correcto y adecuado desarrollo del curso, de igual manera el mentor te comunicara con anterioridad si alguna de las clases puede requerir algún acompañamiento.

BECAS EDUCACION CONTINUA

En Comfama creamos experiencias para promover un aprendizaje inspirador a lo largo de la vida, a través de contenidos, formatos y metodologías que activan la mente, el cuerpo y la emoción de nuestros públicos.

Objetivo del programa Becas Educación Continua

El pasado 31 de diciembre de 2020 se aprobó la Ley 2069 de Emprendimiento que tiene por objetivo establecer un marco regulatorio que propicie el emprendimiento, el crecimiento, consolidación y sostenibilidad de las empresas, con el fin de aumentar el bienestar social y generar equidad.

Esta ley nos habilita como Caja de Compensación para formar o fortalecer a nuestros trabajadores afiliados y sus beneficiarios en programas acorde con las oportunidades laborales de acuerdo con las vocaciones productivas de sus regiones.

Público objetivo

A las empresas y sus trabajadores afiliados a la Caja y a sus beneficiarios a cargo mayores de 18 años.

Modalidad

Los cursos ofertados se prestarán bajo la modalidad virtualidad por el momento. Además de nuestra oferta contamos con valiosos aliados con el fin de ampliar las posibilidades que respondan a las necesidades de los afiliados y su grupo familiar.

Inscripción

Para acceder al programa de Becas Educación Continua nuestros cursos virtuales o presenciales lo puedes hacer a través del link https://tienda.comfama.com/c/B_BECAS_EDUCACION_CONTINUA • Debes registrarte y tener unacuenta de e-mail activa para acceder al programa Becas educación Comfama.

La inscripción se activará 2 días antes de inicio del curso, se enviará por correo electrónico el link para acceso a la plataforma Aula Digital. Si no recibe el correo de activación, el estudiante debe informar inmediatamente por medio del correo aprendizajedigital@comfama.com.co o a la Línea 3607080 – opc. 1-3-8.

Si el curso es con alguno de nuestros aliados, el estudiante recibirá un contacto directo por parte del aliado donde le darán las indicaciones para acceder al curso.

Condiciones de cancelación y traslado de inscripción

Se podrá solicitar cancelación o traslado sin necesidad de presentar justificación 5 días hábiles antes del inicio del curso.

Una vez iniciado el curso podrá solicitar cancelación o traslado hasta un día antes de iniciar el 30% del proceso formativo por causa justificable y certificable (accidente, enfermedad, cambios por motivos laborales o de estudio)

Se podrá realizar traslado de curso cuando el usuario así lo manifieste como mínimo con cinco (5) días hábiles antes del inicio del curso.

Para los cursos virtuales sin mentoría, no se aceptan cambios de cursos, una vez aceptadas las condiciones del servicio al momento de la reserva del cupo.

Se podrá realizar traslado del curso hasta un día antes de iniciar el 30% del curso, cuando por un proceso de nivelación o valoración técnica, el alumno deba ser reubicado y no encuentre cupo o se presente alguna novedad de inscripción por parte de Comfama.

Tiempo de nuestros cursos:

Para nuestros cursos en línea, estos se activarán a partir del momento en que te llegue el correo electrónico con la información de acceso al curso. La duración de la inscripción a cada curso varía según el tipo de curso.

Curso virtual en vivo: Son aquellos cursos que se desarrollan a través de la plataforma Aula Digital de Comfama e implican una transmisión directa con un mentor en cada encuentro. Cuando te inscribas a un curso en vivo, tendrás acceso a las grabaciones de todas las sesiones hasta 15 días después de la activación.

Curso virtual con mentoría: Son aquellos cursos que tiene un componente de autoaprendizaje y un componente de mentoría (clase en vivo) en fechas definidas según cada producto. Cuando te inscribas a un curso virtual con mentoría, tendrás acceso a los contenidos del curso hasta 1 mes después de la activación.

Curso virtual sin mentoría: Son aquellos cursos que son de autoaprendizaje por parte del estudiante y se pueden desarrollar en cualquier momento sin el acompañamiento de un mentor. Cuando te inscribas a un curso virtual sin mentoría, tendrás acceso a los contenidos del curso hasta 1 año después de la activación.

Si tienes preguntas o dudas frente a estos términos y condiciones o algunos de los productos relacionados, te invitamos a que nos contactes a través de:

Central de Llamadas: el teléfono es (57) (4) 360 70 80 para el Área Metropolitana de Medellín y el Valle de San Nicolás, y 01800415455 para las otras regiones de Antioquia o llamadas nacionales.

Buzón aprendizajedigital@comfama.com.co

Para conocer los términos y condiciones de uso de nuestros contenidos digitales, haz clic Aquí:

<https://www.comfama.com/Contenidos/CondicionesUso/CondicionesDeUso.pdf>

Ten en cuenta que...

Registro: Para acceder a los contenidos de nuestros Servicios se debe crear una cuenta en Comfama. Para esto, el usuario debe registrar a través de la plataforma de seguridad y autenticación Comfama https://tienda.comfama.com/c/B_BECAS_EDUCACION_CONTINUA

Como usuario te comprometes a proporcionar información precisa y completa, a actualizar tu información para cuando sea necesario. Si tienes dificultades con tu registro puedes comunicarte al 3607080 opc. 1-3-8.

Propiedad intelectual: Comfama respeta los derechos de propiedad intelectual de las organizaciones o personas colaboradoras y aliadas, instructores, gestores y otras terceras partes. Las cuentas que tengan contenido que engañen o que violen la marca registrada de otros, podrán ser actualizadas, suspendidas, deshabilitadas o canceladas por Comfama.

Uso ético: En Comfama creemos en la libertad que tiene cada persona para expresar lo que siente, así como en promover la libertad académica de las organizaciones colaboradoras y aliadas e instructores y gestores de contenido. Por eso, para un uso ético de nuestra Aula Virtual, debes evitar utilizar la plataforma para: compartir contenido ilegal o que fomente actividades ilegales, publicar amenazas o actos de xenofobia y violencia real, generar contenido dirigido a otras personas que pueda ser abusivo e hiriente, difundir publicidad y promociones de artículos u otros servicios. Compartir tu contraseña, permitir que alguien acceda a tu cuenta, o hacer algo que pudiera poner tu cuenta de usuario en riesgo de ser clonada o hurtada. Intentar acceder a la cuenta de otro usuario. Reproducir, transferir, vender, revender o de alguna manera hacer uso indebido de los contenidos publicados. Acceder, falsificar o usar áreas privadas de nuestros sistemas. Romper o burlar nuestra autenticación o medidas de seguridad o de alguna manera probar la vulnerabilidad de nuestros sistemas o redes. Tratar de aplicar ingeniería inversa a cualquier parte de la plataforma o de los contenidos. Tratar de interferir con cualquier usuario, huésped o red, por ejemplo: enviando virus, sobrecargando, enviando correo spam o bombardeando el correo. Tergiversar tu inscripción o hacerte pasar por cualquier persona o entidad. Hacer cualquier cosa que viole cualquier ley local, regional, nacional o internacional.

Nuestros compromisos

Para Comfama es muy importante que puedas disfrutar de tu experiencia como visitante de nuestras plataformas por eso nos comprometemos contigo a:

Mantener estándares altos de seguridad de las cuentas y en nuestra infraestructura tecnológica. Garantizar la reserva, seguridad, y confidencialidad de tu información y solo utilizarla para las finalidades y tratamientos que nos autorices o aquellos que permita la ley. Para más información te invitamos a leer nuestra Política de Protección de Datos. Ten presente que la autorización de tratamiento de datos personales puedes revocarla por los diferentes canales de atención. Informarte los cambios y modificaciones que hagamos de estos términos y condiciones. Garantizar que todos nuestros contenidos cumplan con nuestros compromisos frente a la ética y el Gobierno corporativo y suprimir aquellos que los vulneren.

Informarte de la existencia de otras cuentas con tu información y cancelarlas, suspenderlas o inhabilitarlas.

Procuraremos garantizar la calidad de las aplicaciones y servicios de nuestra plataforma. Sin embargo, Comfama podrá interrumpir temporal o definitivamente el acceso a las plataformas cuando lo considere necesario y no es responsable por los daños que puedan ocasionarse con motivo de las fallas técnicas que llegue a presentar la plataforma o que se presenten por uso del sitio web.

Seguridad información

Al crear tu cuenta o inscribirte para cualquiera de los productos te comprometes a suministrar información veraz y actualizada. Para nosotros es muy importante contar con esta información ya que esto nos permitirá ofrecerte los servicios y tarifas adecuados.

Debes proteger la información de tu cuenta, especialmente la contraseña, ya que eres responsable de las operaciones que se realicen a través de ésta. Tu cuenta es personal, única e intransferible. En caso de que detectes un acceso no autorizado a tu cuenta deberás informar a Comfama inmediatamente lo ocurrido.

Al acceder como usuario por suscripción a Comfama, aceptas recibir correos de nosotros relacionados a nuestros servicios. Te enviaremos notificaciones, correos electrónicos, mensajes con información sobre diferentes eventos y ofertas propias o de nuestros aliados. Puedes optar por no recibir estos correos seleccionando la opción “cancelar suscripción” que se halla al pie de página del email.

Es importante que al usar las plataformas asociadas a educación Comfama, lo hagas de una forma consciente, responsable, respetuosa y conforme con las leyes colombianas. Recuerda tomar las medidas de seguridad tales como ingresar desde equipos de uso personal, tener una contraseña de seguridad fuerte y verificar los elementos de seguridad de nuestra página, tales como el candado en la barra del navegador.

Comfama respeta los derechos de propiedad intelectual de nuestros proveedores de contenido, instructores y otros terceros, y espera que nuestros usuarios hagan lo mismo cuando usen nuestra plataforma. Nos reservamos el derecho de suspender, deshabilitar, o eliminar las cuentas de usuarios que infrinjan repetidamente o que sean acusados repetidamente de infringir los derechos de autor, las marcas registradas u otros derechos de propiedad intelectual de otros.

Tratamiento de datos

Indicanos si en tu calidad de: afiliado, proveedor, usuario, cliente, aliado, autorizas a Comfama para conocerte mejor y comunicarnos contigo a través de los canales de contacto que nos has suministrado directamente o a través de terceros. Esto incluye:

Contactarte para conocer tu opinión sobre la prestación de nuestros servicios.

Tratar tus datos personales para diseñar y ofrecerte servicios y programas personalizados nuestros y de terceros. Verificarte y analizarte en las diferentes fuentes o consultas públicas para el cumplimiento de obligaciones legales y contractuales.

El buen desarrollo del servicio, programa, evento, contrato.

Almacenar, consultar, compartir, verificar, reportar, actualizar y rectificar tus datos personales al interior de Comfama o ante cualquier otra entidad nacional o extranjera que maneje o administre bases de datos, preste servicios de verificación o realice análisis de administración de riesgos.

Transferir o transmitir tus datos a terceros dentro y/o fuera de Colombia.

Analizarte y aplicar inteligencia artificial sobre los datos que nos compartes.

Comunícate con nosotros

Si tienes preguntas o dudas frente a estos términos y condiciones o algunos de los productos relacionados, te invitamos a que nos contactes a través de:

Central de Llamadas: el teléfono es (57) (4) 360 70 80 para el Área Metropolitana de Medellín y el Valle de San Nicolás, y 01800415455 para las otras regiones de Antioquia o llamadas nacionales.

En www.comfama.com; Menú te acompañamos - opción Contáctanos.

<https://serviciosenlinea.comfama.com/herramientas/contactos/frmSeleccionar.asp>

Para conocer los términos y condiciones de uso de nuestros contenidos digitales, haz clic

Aquí: <https://www.comfama.com/Contenidos/CondicionesUso/CondicionesDeUso.pdf>

Esta autorización incluye el tratamiento de datos personales de carácter biométrico y aplicará aun cuando no se haya perfeccionado una relación contractual o después de finalizada la misma y permite que el tratamiento de los datos sea realizado de manera segura y confidencial por COMFAMA o por terceros.

Recuerda que no estás obligado a diligenciar los datos personales de menores de edad o información tuya y de tus beneficiarios que sea sensible.

SALUD OCUPACIONAL

Las citas de salud ocupacional se ofrecen a aquellas personas que su condición laboral así lo requiera según la resolución 2346 del 2007, el paciente debe presentarse de forma personal con su documento de identidad original, si usa lentes o prótesis auditivas (audífonos) deberá llevarlos en el momento de la cita, debe presentarse 20 minutos antes a la consulta y estar en sala de espera en el momento del llamado, de lo contrario se tomara como cita no asistida y no se devolverá el dinero y la cita se debe volver a reprogramar.

La cancelación de las citas debe solicitarse con 24 horas de antelación de lo contrario será tomada como inasistencia.

Las consultas en las cuales se genere un aplazamiento del concepto médico se contarán con 30 días para levantar dicho aplazamiento y que la consulta no tenga costo, de lo contrario se cobrara como una cita nueva.

Sera causal de devolución del dinero cuando:

Cuando el usuario cancele la cita en un tiempo superior a 24 horas de antelación.

Cuando el usuario no pueda asistir a la cita o ejecutar la cancelación de esta en un tiempo inferior a las 24 horas de antelación, por motivo de viaje de fuerza mayor, como traslado a otra ciudad por motivos laborales, viaje a otro país de forma definitiva o intempestiva lo cual pueda demostrar, por motivo de accidente de manera repentina y demostrable, por calamidad y/o luto lo cual pueda demostrar.

VACUNACIÓN

Las vacunas nos ayudan a combatir enfermedades, hacen posible el control de estas e incluso su erradicación, ayuda a disminuir complicaciones de enfermedades infecciosas y en ocasiones cáncer, traen beneficios sociales y hasta económicos, en pocas palabras las vacunas salvan vidas. En el momento de la vacunación el paciente no puede presentar síntomas como fiebre, malestar general o síntomas de gripa, no puede tener personas de su vivienda COVID positivos o sospechosos, su vivienda debe tener acceso vehicular.

No será política de devolución:

Enfermedad, accidente, viaje, calamidad transitoria pues para dichos motivos se podrá reprogramar la aplicación de la vacuna.

Para el servicio del domicilio no se hará devolución del dinero si el paciente notifica con menos de 24 horas (de lunes a viernes) de anterioridad alguna dificultad o inconveniente para estar en su vivienda.

En caso de que la unidad vacunadora llegue al domicilio del usuario, pero no pueda realizar la vacunación debido a razones justificadas y demostrables como una enfermedad, accidente o calamidad intempestiva, se realizará la reprogramación de la misma. De lo contrario no se realizará la devolución del dinero.

Sera causal de devolución del dinero cuando:

En caso de comprar el biológico o vacuna no indicada

En caso de fallecimiento del paciente

Para el pago del servicio del domicilio se hará devolución del dinero si el paciente notifica con más de 24 horas (hábiles de lunes a viernes) de anterioridad que no tomará dicho servicio.

CENTROS DEL CUIDADO Y CAPF (CENTRO DE ACONDICIONAMIENTO FÍSICO)

Condiciones y reglamento de uso de los CAPF Comfama (Rionegro – Aranjuez – Itagüí y Bagre)

Apreciado usuario

Comfama te da la bienvenida a este espacio dispuesto para la actividad física, el bienestar y la salud, en el que, además de programas de acondicionamiento físico, podrás contar con la asesoría de profesionales de la salud y la actividad física en temas de cuerpo, alimentación consciente, mente y sueño.

Lea con detenimiento las condiciones de uso del servicio y el reglamento que se comparten en el presente documento para que estén lo suficientemente claras en el momento de acceder al mismo. Los servicios de salud estarán incluidos bajo las condiciones establecidas por Comfama.

Condiciones del Servicio:

El usuario para hacer uso de nuestras instalaciones se le realizará una entrevista (consentimiento informado y par-Q, cuestionario para la actividad física) si el resultado del Par-Q es positivo se direcciona para solicitar una cita de medicina deportiva, antes de iniciar cualquier actividad física, de lo contrario no podrá hacer uso de las instalaciones e iniciar su plan adquirido.

Si el resultado del Par-Q es negativo, el usuario podrá iniciar su actividad física en el momento que lo desee, siguiendo las recomendaciones de los profesionales del ejercicio que se encuentran en la sede.

Las evaluaciones con el médico especialista en deporte se realizarán de acuerdo con la oportunidad y programación de consultas que se tenga disponible en agenda. Este profesional determinará si es o no remitido a servicios adicionales (fisioterapia, rehabilitación funcional o nutrición) del CAPF, y establecerá la cantidad de sesiones o citas requeridas de acuerdo con plan adquirido por el usuario.

Al adquirir cualquier plan CAPF (Mensual, Trimestral y Anual) obtienes el beneficio a:

- Acceso a los Centros acondicionamiento y preparación física de Comfama (Aranjuez, Itagüí, Rionegro, el bagre) en los horarios y actividades establecidos por la Caja y publicados en los medios impresos y en la página Web. No incluye Ciudad del Rio – Cristo Rey.
- Una sala adaptada con una zona máquinas, pesos libres para entrenamiento y fortalecimiento muscular.
- Espacio con una sala de máquinas para trabajo cardiovascular.
- Espacio adaptado para el trabajo diferenciado en zona de readaptación funcional con fisioterapeuta en caso de requerirlo, este debe de ser remitido por el médico especialista en medicina deportiva del CAPF (La programación de los profesionales de fisioterapia en cada sede es variable, se debe de consultar en el punto de servicio de los CAPF)
- Salones para realizar actividades físicas grupales.
- 1 consulta con médico especialista en actividad física y deporte en caso de requerirlo por alguna condición especial o factor de riesgo.
- 1 consulta con nutricionista dietista en caso de requerirlo (Se determina en la entrevista de ingreso, durante el proceso de entrenamiento o si lo considera el médico deportólogo).
- Acompañamiento en todas las fases del entrenamiento para que las personas alcancen sus objetivos de salud y bienestar, en un ambiente dinámico y libre de barreras estéticas.

Nota: las citas que incluye cada plan CAPF no se cambiaran por otro servicio de Comfama.

El plan de 12 ingresos no tiene profesionales de la salud, si el par-Q es positivo, deberá comprar una cita con el médico deportólogo, o comprar el plan que lo contemple. Si el plan de 12 ingresos no se ha activado, se podrá realizar la devolución del dinero, con las condiciones (Ver causales de devolución).

1. Activación de los planes:

El plan CAPF adquirido se activa:

- Una vez realices tu primer ingreso a cualquiera de las instalaciones (Aranjuez, Itagüí y Rionegro y el Bagre) independiente de la actividad (entrenamiento o consulta de salud).
- Al haber transcurrido el plazo máximo para su utilización.

2. Plazo Máximo para iniciar la utilización de los planes:

Los Planes CAPF cuentan con un plazo máximo para iniciar su utilización, así:

- Plan CAPF 12 ingresos: 45 días calendario a partir de su compra.
- Plan CAPF mensual: 30 días calendario a partir de su compra.
- Plan CAPF trimestral: 60 días calendario a partir de su compra.
- Plan CAPF anual: 90 días calendario a partir de su compra.
- Plan CAPF 6 entradas: 30 días calendario a partir de su compra (Solo aplica para la sede de El Bagre).

Nota: Transcurrido el plazo máximo para iniciar la utilización del Plan CAPF adquirido, éste se activará automáticamente y sólo proceden devoluciones basadas en las políticas de COMFAMA.

(Ver numeral 6).

3. Los Planes CAPF tiene una vigencia una vez activos de:

- Plan CAPF 12 ingresos: 45 días calendario a partir de su compra.

Si adquiriste un Plan CAPF 12 ingresos o 6 entradas (solo aplica para el CAPF del bagre), debes tener en cuenta que, si una vez activas el plan, te retiras del CAPF por más de 3 horas y vuelves a ingresar, se descontará como un ingreso adicional.

- Plan CAPF mensual: 30 días calendario a partir de su activación.
- Plan CAPF trimestral: 90 días calendario a partir de su activación.
- Plan CAPF anual: 365 días calendario a partir de su activación.

4. Transferencia de plan:

El plan CAPF adquirido es de uso personal. Este se podrá transferir a otras personas teniendo en cuenta las siguientes condiciones:

4.1 Presentar justificación por escrito del motivo de la transferencia del plan.

4.2 La persona a la que vaya a ser transferido el plan debe estar afiliada a la Caja y tener una categoría de afiliación igual o inferior a la persona que va a transferir dicho plan.

4.3 La transferencia del plan se hará por el tiempo (saldo) restante que tenga el titular de dicho plan, al momento de solicitar este cambio.

5. Congelación de planes:

En la congelación de planes CAPF, no se procederán devoluciones por ninguna de las causales de congelación y se dará bajo las modalidades de: (I) incapacidad médica; (II) viaje de estudio o trabajo; y (III) vacaciones, de acuerdo con lo siguiente (No se aceptarán congelaciones que no cumplan este procedimiento):

5.1 Por motivos de incapacidad médica aplica para los planes mensuales, trimestrales y anuales debidamente certificada, la congelación procederá únicamente por un mínimo de 5 días y máximo de 30 días calendario. El certificado médico de incapacidad (sea de la EPS o expedido médico particular con registro médico activo y detallado en dicho certificado), debe ser entregado física o digitalmente a Comfama (centrosdeacondicionamientoofisico@comfama.com.co), en un plazo no mayor a cinco (5) días contados a partir del día siguiente a la expedición del respectivo certificado de lo contrario no se realizará el

congelamiento de plan. Si pasados estos días la incapacidad continúa, el usuario podrá optar por trasladar lo que le resta del plan a otro usuario afiliado a la Caja de la misma categoría de afiliación o una inferior. Conforme a lo establecido en el numeral 4.

- 5.2 Por motivos de vacaciones sólo aplicará la congelación para los planes trimestrales y anuales por un máximo de 30 días calendario y por una sola vez durante la vigencia del plan adquirido. La solicitud de congelación se debe hacer previo al inicio de las vacaciones y presentando soporte de las vacaciones autorizadas por la empresa.
- 5.3 Por motivo de viaje de estudio o trabajo, sólo aplicará la congelación para los planes trimestrales y anuales, con un tiempo mínimo es de 5 días y máximo de 30 días calendario, por única vez. Para ello, deberás solicitar la congelación antes de efectuar el viaje, presentando los soportes respectivos tales como copia de tiquetes o reserva de estadía.

6. Causales devolución:

Habrá lugar a la devolución de un porcentaje del valor del Plan CAPF adquirido, siempre que se reúna una de las siguientes condiciones:

- 6.1 Si el usuario no desea utilizar nuestro servicio después de la compra, se realizará la devolución del 90% por ciento del valor del plan, siempre y cuando no haya activado el Plan CAPF, además no haya vencido su plazo máximo de utilización (activación).
- 6.2 Los usuarios evaluados por el staff de medicina deportiva (Consentimiento informado, historia clínica) y que por sus condiciones de salud y movilidad no sean aptos para la actividad autónoma dentro de nuestras instalaciones, recibirán la devolución del 90% por ciento proporcional al plan adquirido.
- 6.3 COMFAMA sólo aceptará causas justificadas de incapacidad médica certificada o viajes por fuera de la ciudad por tiempo prolongado e indefinido, de tipo laboral o estudios, la devolución de dinero se hará en proporcional al tiempo que le falte al usuario por hacer uso del plan adquirido, esto solo aplicará para los planes trimestrales y anuales.
- 6.4 La devolución del dinero se realizará dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha en que se solicite, por escrito o vía correo electrónico con los datos correspondientes del titular.

Todo lo cual se entiende sin perjuicio de lo señalado en el Art. 47 de la ley 1480 de 2011 y demás normas complementarias.

Nota: La solicitud de devolución se podrá realizar a través de correo electrónico

centrosdeacondicionamiento@comfama.com.co

En cualquier otro evento, no habrá lugar a devoluciones o reembolsos por parte de Comfama.

7. Días de no prestación del Servicio:

- Los días 25 de diciembre y 1 de enero no se prestará servicio comercial en los CAPF Comfama. Estos días no serán reintegrados ni en tiempo ni en dinero a los planes activos para dichas fechas.
- El día de la familia de los empleados Comfama, no se prestará servicio comercial en los CAPF. Estos días no serán reintegrados ni en tiempo ni en dinero a los planes activos para dichas fechas.

8. Reglamento:

Al hacer uso de este servicio es tu responsabilidad leer, aceptar y acatar este reglamento y las recomendaciones que, de manera particular, te impartan el personal operativo y administrativo de la caja. Comfama no se hace responsable por los accidentes o daños que te puedas causar a ti mismo o a otras personas por el incumplimiento de estas indicaciones.

Lee con detalle los puntos que a continuación se exponen y garantiza el cumplimiento de estos:

- 8.1** La suplantación de usuario en cualquiera de sus modalidades o falsedad en documento al momento de registrar tu ingreso será causal de suspensión del servicio. En caso de presentarse con un usuario empresarial, esta novedad será informada al empleador correspondiente.
- 8.2** El efectuar pagos particulares a personal de COMFAMA por algún servicio no autorizado será causal de suspensión del servicio.
- 8.3** Las ventas no autorizadas de cualquier producto o servicio al interior de Los CAPF de la sede están prohibidas.
- 8.4** De presentarse conductas como agresiones físicas, verbales o de cualquier tipo con otras personas dentro de la sede y/o del servicio, se llevará a cabo suspensión inmediata del mismo y no tendrá derecho a reembolso del dinero restante del plan adquirido.
- 8.5** La realización de videos, fotos o cualquier tipo de material audiovisual que incluya a otras personas sin su consentimiento será causal de suspensión del servicio y no tendrá derecho a reembolso del dinero restante del plan adquirido. Así mismo se encuentra prohibido la grabación de cualquiera de los activos intangibles de Comfama.
- 8.6** No está permitido que acudas a este espacio con un entrenador personalizado, será causal de suspensión inmediata del servicio y no tendrá derecho a reembolso del dinero restante del plan adquirido. En el CAPF se te proporcionará un programa de actividad física elaborado por los profesionales del ejercicio físico de acuerdo con tus condiciones de salud y tus necesidades, el cual puedes desarrollar dentro de nuestras instalaciones con el acompañamiento de nuestro equipo de profesionales.
- 8.7** Comfama no se hace responsable por lesiones, accidentes o alteración de la salud que ocurran dentro de las instalaciones de los CAPF Rionegro, Aranjuez y Itagüí por el incumplimiento de las normas fijadas en el presente reglamento, el manejo inadecuado de los equipos y elementos libres además de realizar planes de entrenamiento los cuales no son elaborados por nuestros profesionales.
- 8.8** Para el uso del servicio debes presentar tu documento de identidad de forma física o digital cuando sea requerido con el fin de verificar la condición de afiliación, para registrarte en el sistema.
- 8.9** Deberás registrar información veraz en los datos de ingreso que te sean solicitados y tu perfil de usuario. Igualmente deberás aceptar el presente reglamento por los medios establecidos.
- 8.10** Comfama es autónomo en el cambio de la programación de actividades y sus profesionales.
- 8.11** Como nuestro usuario, tienes derecho a estar informado por anticipado de los horarios de la prestación del servicio y de las diferentes actividades programadas en los CAPF Rionegro, Aranjuez e Itagüí, a través de los medios de información de Comfama.
- 8.12** En los casos que aplique, la devolución de dinero se hará de acuerdo con las políticas de la Caja para estas situaciones (Numeral 6, devoluciones).

9. Por seguridad y Salud:

- 9.1** Solo se permite el ingreso de menores con edad igual o superior a los 14 años, quienes deberán asistir al proceso de inscripción, a las citas con profesionales de la salud en compañía de los padres de familia. La condición de acudiente la adquiere en primera instancia el padre y la madre del menor de edad; de no ser posible, corresponde al familiar más cercano de quien el menor de edad dependa afectiva y económicamente, quien deberá anexar fotocopia de la custodia o declaración extrajuicio y fotocopia de cédula.
- 9.2** Si un menor de edad requiere de alguno de los servicios de salud, tendrá que asistir a las consultas o asesorías acompañado de sus padres (Ver numeral 1, por seguridad y salud).
- 9.3** Cuando ingreses por primera vez, contacta al instructor Comfama para que te brinde el acompañamiento e inducción del servicio.
- 9.4** Si posees alguna situación que amerite especial atención en tu actividad, repórtasela al instructor o personal administrativo del CAPF.

- 9.5 En caso de que personal de Comfama perciba que te encuentras bajo el efecto del alcohol o cualquier sustancia alucinógena o tengas alguna perturbación por el consumo de medicamentos, no se te permitirá el ingreso o serás retirado del CAPF en el cual te encuentres acompañado de vigilancia Comfama.
- 9.6 Comfama te facilita los casilleros para tu comodidad. No obstante, no se hace responsable en caso de extravíos. Debes llevar tu propio candado para asegurar tus pertenencias. Igualmente, no olvides retirarlo una vez finalices tu sesión de entrenamiento, pues no está permitido conservar pertenencias en estos, de lo contrario será retirado y guardado por el personal del Comfama y seguridad. Se guardarán y se hará la disposición de acuerdo con el protocolo establecido legalmente.
- 9.7 No está permitido el ingreso de envases de vidrio o cualquier elemento corto punzante.
- 9.8 Cuide los equipos y mantenga en los lugares asignados las mancuernas, discos y equipos, una vez termine de utilizarlos.
- 9.9 Si se presenta alguna anomalía o daño con un equipo, no intentes arreglarlo o manipularlo, cuéntale al instructor Comfama para que el personal de mantenimiento se encargue de su ajuste o reparación.
- 9.10 No realices esfuerzos excesivos que se salgan de sus rutinas habituales. Si presentas cualquier molestia consúltela al instructor.
- 9.11 Asiste a las consultas del servicio de salud en ropa deportiva y llega a la recepción 10 minutos antes de la hora programada para registrarte y seguir las indicaciones por el personal de Comfama para tu consulta.
- 9.12 En el caso de no avisar (24 horas antes) la imposibilidad de asistir a la cita está no será reprogramada. El usuario podrá adquirir los servicios pagándolos de forma individual.

Si usted presenta algún tipo de condición de salud física, mental o psicológica que requiera de una atención especial, debe informarlo al personal del CAPF con el fin de direccionarlo a los servicios de la Red de amor, del cuidado y la salud.

10. Por higiene y Convivencia:

- 10.1 Usa tu propia toalla para secar tu sudor y para proteger los equipos. Una vez finalices su uso, límpialos.
- 10.2 Utiliza ropa cómoda y adecuada para la actividad física.
- 10.3 Utiliza zapato tipo tenis, cubierto. Evita asistir o realizar actividad física con otro tipo de calzado que pueda poner en riesgo tu salud.
- 10.4 El manejo de los equipos audiovisuales es exclusivo del personal de Comfama.
- 10.5 Comparte el tiempo de uso de los equipos con otros usuarios, los equipos cardiovasculares se deben usar en sesiones de 30 minutos y no se debe repetir consecutivamente.
- 10.6 El personal de Comfama no está autorizado para guardar pertenencias ni elementos personales de usuarios.

11. Clases grupales:

- 11.1 Para realizar esta actividad, no olvides llevar tu toalla e hidratación personal.
- 11.2 Si posees alguna situación que amerite especial atención en tu actividad, repórtasela al instructor o personal administrativo del CAPF.
- 11.3 Reporta a tu instructor cualquier daño y/o anomalía en los elementos y equipos utilizados.
- 11.4 Antes y después de la actividad física limpiar los elementos y equipos utilizados.

Nota: El incumplimiento o no acatamiento de las condiciones descritas en cualquiera de los puntos establecidos en este reglamento podrán ser causal de la suspensión del servicio.

El tiempo de suspensión será determinado por un comité interno que evaluará cada situación y realizará la comunicación correspondiente.

“El buen comportamiento, uso de los equipos e instalaciones garantiza tu comodidad y seguridad”

Condiciones y reglamento de uso del Centro del Cuidado Comfama Ciudad del Rio y Cristo Rey

Apreciado usuario

Comfama te da la bienvenida a este espacio dispuesto para la actividad física, el bienestar y la salud, en el que, además de programas de acondicionamiento físico, podrás contar con la asesoría de profesionales de la salud y la actividad física en temas de cuerpo, alimentación consciente, mente y sueño.

Lea con detenimiento las condiciones de uso del servicio y el reglamento que se comparten en el presente documento para que estén lo suficientemente claras en el momento de acceder al mismo. Los servicios de salud estarán incluidos bajo las condiciones establecidas por Comfama.

Condiciones del servicio:

El usuario para hacer uso de nuestras instalaciones se le realizará una entrevista (consentimiento informado y par-Q, cuestionario para la actividad física) si el resultado del Par-Q es positivo se direcciona para solicitar una cita de medicina deportiva, antes de iniciar cualquier actividad física, de lo contrario no podrá hacer uso de las instalaciones e iniciar su plan adquirido.

Si en plan no contempla este profesional, deberá adquirirlo de forma individual por medio de Tienda Comfama o Centros de servicios, también podrá adquirir un nuevo plan que incluya el profesional de medicina deportiva.

Si el resultado del Par-Q es negativo, el usuario podrá iniciar su actividad física en el momento que lo desee, siguiendo las recomendaciones de los profesionales del ejercicio que se encuentran en la sede.

Las evaluaciones con el médico especialista en deporte, se realizará de acuerdo con la oportunidad y programación de consultas que se tenga disponible en agenda. Este profesional determinará si es o no remitido a servicios adicionales (fisioterapia, rehabilitación funcional o nutrición) del Centro del Cuidado, y establecerá la cantidad de sesiones o citas requeridas de acuerdo con plan adquirido por el usuario.

Al adquirir un plan del Centro del Cuidado (Plan Básico – Medio o Premium en su periodicidad de tiempo mensual, trimestral o anual) obtienes el derecho a:

- Podrás hacer uso de las instalaciones del Centro del Cuidado de ciudad del Rio y Cristo Rey, los CAPF Aranjuez, Itagüí, Rionegro y el bagre en los horarios y actividades establecidos por la Caja y publicados en los medios impresos y en la página Web.
- Espacios adaptados con una zona de entrenamiento funcional Ciudad del Rio y Cristo Rey.
- Una sala adaptada con una zona máquinas, pesos libres para entrenamiento y fortalecimiento muscular (Rionegro, Aranjuez, Itagüí y el bagre).
- Espacio con una sala de máquinas para trabajo cardiovascular.
- Espacio adaptado para el trabajo diferenciado en zona de readaptación funcional, riesgo cardiovascular (programa aparte) con fisioterapeuta en caso de requerirlo, este debe de ser remitido por el médico especialista en medicina deportiva del Centro del Cuidado.
- Salones para realizar actividades físicas grupales.
- Además, incluye en los planes lo siguiente:

PLAN BASICO CENTRO DEL CUIDADO CIUDAD DEL RIO			
¿QUE INCLUYE?	MENSUAL	TRIMESTRAL	ANUAL
		<ul style="list-style-type: none"> Acceso zona de entrenamiento funcional ilimitada durante la vigencia del plan. Acceso a las clases grupales ilimitadas durante la vigencia del plan. Acceso a la zona de adaptación funcional durante la vigencia del plan. (El uso de esta zona estará direccionada por el médico deportólogo y el fisioterapeuta) 	

PLAN MEDIO CENTRO DEL CUIDADO CIUDAD DEL RIO			
¿QUE INCLUYE?	MENSUAL	TRIMESTRAL	ANUAL
		<ul style="list-style-type: none"> Acceso zona de entrenamiento funcional ilimitada durante la vigencia del plan. Acceso a las clases grupales ilimitadas durante la vigencia del plan. Acceso a la zona de adaptación funcional durante la vigencia del plan. (El uso de esta zona estará direccionada por el médico deportólogo y el fisioterapeuta) 	
	<ul style="list-style-type: none"> Una cita con el médico deportólogo ó Una cita con el nutricionista. 	<ul style="list-style-type: none"> Una cita con el médico deportólogo Una cita con el nutricionista O combinar las dos citas de acuerdo con tus necesidades. 	<ul style="list-style-type: none"> Dos citas con el médico deportólogo. Tres citas con el nutricionista 6 sesiones de Masoterapia O combinar las 9 citas de acuerdo con tus necesidades (La combinación no incluye citas con medico deportólogo)
Durante la Vigencia del plan			

PLAN PREMIUM CENTRO DEL CUIDADO CIUDAD DEL RIO			
¿QUE INCLUYE?	MENSUAL	TRIMESTRAL	ANUAL
		<ul style="list-style-type: none"> Acceso zona de entrenamiento funcional ilimitada durante la vigencia del plan. Acceso a las clases grupales ilimitadas durante la vigencia del plan. Acceso a la zona de adaptación funcional durante la vigencia del plan (El uso de esta zona estará direccionada por el médico deportólogo y el fisioterapeuta) 	
	<ul style="list-style-type: none"> Una cita con médico deportólogo Una cita con nutricionista Una cita con el fisioterapeuta O en caso de no necesitar cita con médico deportólogo y fisioterapia, podrías pedir tres citas de acuerdo con tus necesidades. 	<ul style="list-style-type: none"> Una cita con médico deportólogo Una cita con nutricionista Tres citas con Masoterapia O combinar las cuatro citas (Par-Q Negativo) de acuerdo con tus necesidades. (La combinación no incluye citas con medico deportólogo) 	<ul style="list-style-type: none"> Tres citas con el médico deportólogo Cuatro citas con el nutricionista 12 sesiones de Masoterapia O combinar las 16 citas de acuerdo con tus necesidades. (La combinación no incluye citas con medico deportólogo)
Durante la Vigencia del plan			

1. Activación de los planes:

El plan del Centro del Cuidado adquirido se activa de la siguiente manera:

- Una vez realices tu primer ingreso a cualquiera de las instalaciones (Ciudad del Rio, Cristo Rey, Aranjuez, Itagüí y Rionegro) independiente de la actividad (entrenamiento o consulta de salud).
- Al haber transcurrido el plazo máximo para su utilización.

2. Plazo Máximo para iniciar la utilización de los planes:

Los Planes del Centro del Cuidado cuentan con un plazo máximo para iniciar su utilización, así:

- Plan Básico, Medio y premium Centro del Cuidado (Mensual) 30 días calendario a partir de su compra.
- Plan Básico, Medio y premium Centro del Cuidado (Trimestre) 60 días calendario a partir de su compra.
- Plan Básico, Medio y Premium Centro del Cuidado (Anual) 90 días calendario a partir de su compra.

Nota: Transcurrido el plazo máximo para iniciar la utilización del Plan del Centro del Cuidado adquirido, éste se activará automáticamente y sólo proceden devoluciones basadas en las políticas de COMFAMA. (Ver numeral 6).

3. Los Planes del Centro del Cuidado tiene una vigencia una vez activos de:

- Plan Básico, Medio y premium Centro del Cuidado (Mensual) 30 días calendario a partir de su activación
- Plan Básico, Medio y premium Centro del Cuidado (Trimestre) 90 días calendario a partir de su activación
- Plan Básico, Medio y premium Centro del Cuidado (Anual): 365 días calendario a partir de su activación

4. Transferencia de plan:

El plan Centros del Cuidado adquirido es de uso personal, este se podrá transferir a otras personas teniendo en cuenta las siguientes condiciones:

- 4.1** Presentar justificación por escrito del motivo de la transferencia del plan.
- 4.2** La persona a la que vaya a ser transferido el plan debe estar afiliada a la Caja y tener una categoría de afiliación igual o inferior a la persona que va a transferir dicho plan.
- 4.3** La transferencia del plan se hará por el tiempo (saldo) restante que tenga el titular de dicho plan, al momento de solicitar este cambio.

5. Congelación de Planes:

En la congelación de los planes del Centro del Cuidado se dará bajo las modalidades de: (I) incapacidad médica; (II) viaje de estudio o trabajo; y (III) vacaciones, de acuerdo con lo siguiente (No se aceptarán congelaciones que no cumplan este procedimiento):

- 5.1** Por motivos de incapacidad médica debidamente certificada, la congelación procederá únicamente por un mínimo de 5 días y máximo de 30 días calendario. El certificado médico de incapacidad (sea de la EPS o expedido médico particular con registro médico activo y detallado en dicho certificado), debe ser entregado física o digitalmente a Comfama (centrosdeacondicionamientofisico@comfama.com.co), en un plazo no mayor a cinco (5) días contados a partir del día siguiente a la expedición del respectivo certificado. Si pasados estos días la incapacidad continúa, el usuario podrá optar por trasladar lo que le resta del plan a otro usuario afiliado a la Caja de la misma categoría de afiliación o una inferior. Conforme a lo establecido en el numeral 6.
- 5.2** Por motivos de vacaciones sólo aplicará la congelación para los planes trimestrales básico, medio y premium y planes anuales básico, medio y premium, por un máximo de 30 días calendario y por una sola vez durante la vigencia del plan adquirido. La solicitud de congelación se debe hacer previo al inicio de las vacaciones y presentando soporte de autorización de la empresa.
- 5.3** Por motivo de viaje de estudio o trabajo, sólo aplicará la congelación para los planes trimestrales básico, medio y premium y anuales básico, medio y premium, con un tiempo mínimo es de 5 días y máximo de 30 días calendario, por única vez. Para ello, deberás solicitar la congelación antes de efectuar el viaje, presentando los soportes respectivos tales como copia de tiquetes o reserva de estadía.

6. Causales devolución de dinero:

Habrà lugar a la devolución de un porcentaje del valor del Plan adquirido de los Centros del Cuidado, siempre que se reúna una de las siguientes condiciones:

- 6.1 Si el usuario no desea utilizar nuestro servicio después de la compra, se realizará la devolución del 90% por ciento del valor del plan, siempre y cuando no haya activado el Plan CAPF, además no haya vencido su plazo máximo de utilización (activación).
- 6.2 Los usuarios evaluados por el staff de medicina deportiva (Consentimiento informado, historia clínica) y que por sus condiciones de salud y movilidad no sean aptos para la actividad autónoma dentro de nuestras instalaciones, recibirán la devolución del 90% por ciento proporcional al plan adquirido.
- 6.3 COMFAMA sólo aceptará causas justificadas de incapacidad médica certificada o viajes por fuera de la ciudad por tiempo prolongado e indefinido, de tipo laboral o estudios, la devolución de dinero se hará en proporcional al tiempo que le falte al usuario por hacer uso del plan adquirido, esto solo aplicará para los plan básico, medio y premium trimestral y anual.
- 6.4 La devolución del dinero se realizará dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha en que se solicite, por escrito o vía correo electrónico con los datos correspondientes del titular.

Todo lo cual se entiende sin perjuicio de lo señalado en el Art. 47 de la ley 1480 de 2011 y demás normas complementarias.

Nota: La solicitud de devolución se podrá realizar a través de: correo electrónico centrosdeacondicionamiento@comfama.com.co

En cualquier otro evento, no habrá lugar a devoluciones o reembolsos por parte de Comfama.

7. Días de no prestación del Servicio:

- Los días 25 de diciembre y 1 de enero no se prestará servicio comercial en el Centro del Cuidado Ciudad de del Rio, Cristo Rey, Santa fe de Antioquia y CAPF Rionegro, Aranjuez e Itagüí Comfama. Estos días no serán reintegrados ni en tiempo ni en dinero a los planes activos para dichas fechas.
- El día de la familia de los empleados Comfama no se prestará servicio comercial en los Centros del Cuidado y los CAPF. Estos días no serán reintegrados ni en tiempo ni en dinero a los planes activos para dichas fechas.

8. Reglamento:

Al hacer uso de este servicio es tu responsabilidad leer, aceptar y acatar este reglamento y las recomendaciones que, de manera particular, te impartan el personal operativo y administrativo de la caja. Comfama no se hace responsable por los accidentes o daños que te puedas causar a ti mismo o a otras personas por el incumplimiento de estas indicaciones.

Lee con detalle los puntos que a continuación se exponen y garantiza el cumplimiento de estos:

- 8.1 La suplantación de usuario en cualquiera de sus modalidades o falsedad en documento al momento de registrar tu ingreso será causal de suspensión del servicio. En caso de presentarse con un usuario empresarial, esta novedad será informada al empleador correspondiente.
- 8.2 El efectuar pagos particulares a personal de COMFAMA por algún servicio no autorizado será causal de suspensión del servicio.
- 8.3 Las ventas no autorizadas de cualquier producto o servicio al interior del Centro del Cuidado o de la sede Centro del Cuidado están prohibidas.
- 8.4 De presentarse conductas como agresiones físicas, verbales o de cualquier tipo con otras personas dentro de la sede y/o del servicio, se llevará a cabo suspensión inmediata del mismo y no tendrá derecho a reembolso del dinero restante del plan adquirido.

- 8.5** La realización de videos, fotos o cualquier tipo de material audiovisual que incluya a otras personas sin su consentimiento será causal de suspensión del servicio y no tendrá derecho a reembolso del dinero restante del plan adquirido. Así mismo se encuentra prohibido la grabación de cualquiera de los activos intangibles de Comfama.
- 8.6** No está permitido que acudas a este espacio con un entrenador personalizado, será causal de suspensión inmediata del servicio y no tendrá derecho a reembolso del dinero restante del plan adquirido. En el Centro del Cuidado se te proporcionará un programa de actividad física elaborado por los profesionales del ejercicio físico de acuerdo con tus condiciones de salud y tus necesidades, el cual puedes desarrollar dentro de nuestras instalaciones con el acompañamiento de nuestro equipo de profesionales.
- 8.7** Comfama no se hace responsable por lesiones, accidentes o alteración de la salud que ocurran dentro de las instalaciones del Centro del Cuidado Ciudad del Rio, Cristo Rey, Rionegro, Itagüí y Aranjuez por el incumplimiento de las normas fijadas en el presente reglamento, el manejo inadecuado de los equipos y elementos libres además de realizar planes de entrenamiento los cuales no son elaborados por nuestros profesionales.
- 8.8** Para el uso del servicio debes presentar tu documento de identidad de forma física o digital cuando sea requerido con el fin de verificar la condición de afiliación, para registrarte en el sistema.
- 8.9** Deberás registrar información veraz en los datos de ingreso que te sean solicitados y tu perfil de usuario. Igualmente deberás aceptar el presente reglamento por los medios establecidos.
- 8.10** Comfama es autónomo en el cambio de la programación de actividades y sus profesionales.
- 8.11** Como nuestro usuario, tienes derecho a estar informado por anticipado de los horarios de la prestación del servicio y de las diferentes actividades programadas en el Centro del Cuidado Ciudad del Rio, Cristo Rey y los CAPF Rionegro, Aranjuez e Itagüí a través de los medios de información de Comfama.
- 8.12** En los casos que aplique, la devolución de dinero se hará de acuerdo con las políticas de la Caja para estas situaciones.

9. Por seguridad y Salud:

- 9.1** Solo se permite el ingreso de menores con edad igual o superior a los 14 años, quienes deberán asistir al proceso de inscripción, a las citas con profesionales de la salud en compañía de los padres de familia. La condición de acudiente la adquiere en primera instancia el padre y la madre del menor de edad; de no ser posible, corresponde al familiar más cercano de quien el menor de edad dependa afectiva y económicamente, quien deberá anexar fotocopia de la custodia o declaración extrajuicio y fotocopia de cédula.
- 9.2** Si un menor de edad requiere de alguno de los servicios de salud, tendrá que asistir a las consultas o asesorías acompañado de sus padres (Ver numeral 1).
- 9.3** Cuando ingreses por primera vez, contacta al instructor Comfama para que te brinde el acompañamiento e inducción del servicio.
- 9.4** Si posees alguna situación que amerite especial atención en tu actividad, repórtasela al instructor o personal administrativo del Centro del Cuidado.
- 9.5** En caso de que personal de Comfama perciba que te encuentras bajo el efecto del alcohol o cualquier sustancia alucinógena o tengas alguna perturbación por el consumo de medicamentos, no se te permitirá el ingreso o serás retirado del Centro del Cuidado Ciudad del rio o Cristo Rey acompañado de vigilancia Comfama.
- 9.6** Comfama te facilita los casilleros para tu comodidad. No obstante, no se hace responsable en caso de extravíos. Debes llevar tu propio candado para asegurar tus pertenencias. Igualmente, no olvides retirarlo una vez finalices tu sesión de entrenamiento, pues no está permitido conservar pertenencias en estos, de

lo contrario será retirado y guardado por el personal del Comfama y seguridad. Se guardarán y se hará la disposición de acuerdo con el protocolo establecido legalmente.

9.7 No está permitido el ingreso de envases de vidrio o cualquier elemento corto punzante.

9.8 Cuide los equipos y mantenga en los lugares asignados las mancuernas, discos y equipos, una vez termine de utilizarlos.

9.9 Si se presenta alguna anomalía o daño con un equipo, no intentes arreglarlo o manipularlo, cuéntale al instructor Comfama para que el personal de mantenimiento se encargue de su ajuste o reparación

9.10 No realices esfuerzos excesivos que se salgan de sus rutinas habituales. Si presentas cualquier molestia consúltela al instructor.

9.11 Asiste a las consultas del servicio de salud en ropa deportiva y llega a la recepción 10 minutos antes de la hora programada para registrarte y seguir las indicaciones por el personal de Comfama para tu consulta.

9.12 En el caso de no avisar (24 horas antes) la imposibilidad de asistir a la cita está no será reprogramada. El usuario podrá adquirir los servicios pagándolos de forma individual.

Si usted presenta algún tipo de condición de salud física, mental o psicológica que requiera de una atención especial, debe informarlo al personal del CAPF con el fin de direccionarlo a los servicios de la Red de amor, del cuidado y la salud mental.

10. Por higiene y Convivencia:

10.1 Usa tu propia toalla para secar tu sudor y para proteger los equipos. Una vez finalices su uso, límpialos.

10.2 Utiliza ropa cómoda y adecuada para la actividad física.

10.3 Utiliza zapato tipo tenis, cubierto. Evita asistir o realizar actividad física con otro tipo de calzado que pueda poner en riesgo tu salud.

10.4 El manejo de los equipos audiovisuales es exclusivo del personal de Comfama.

10.5 Comparte el tiempo de uso de los equipos con otros usuarios, los equipos cardiovasculares se deben usar en sesiones de 30 minutos y no se debe repetir consecutivamente.

10.6 El personal de Comfama no está autorizado para guardar pertenencias ni elementos personales de usuarios.

11. Clases grupales:

- Para realizar esta actividad, no olvides llevar tu toalla e hidratación personal.
- Reporta a tu instructor cualquier daño y/o anomalía en los elementos y equipos utilizados.
- Antes y después de la actividad física limpiar los elementos y equipos utilizados.

El incumplimiento o no acatamiento de las condiciones descritas en cualquiera de los puntos establecidos en este reglamento podrán ser causal de la suspensión del servicio. El tiempo de suspensión será determinado por un comité interno que evaluará cada situación y realizará la comunicación correspondiente.

“El buen comportamiento, uso de los equipos e instalaciones garantiza tu comodidad y seguridad”

Condiciones y reglamento de uso Servicios de Salud (Medicina deportiva – Fisioterapia - Nutrición) del Centro del Cuidado Comfama Ciudad del Rio y CAPF

Apreciado usuario

Comfama te da la bienvenida a este espacio dispuesto para la actividad física, el bienestar y la salud, en el que, además de programas de acondicionamiento físico, podrás contar con la asesoría de profesionales de la salud y la actividad física en temas de cuerpo, alimentación consciente, mente y sueño.

Lea con detenimiento las condiciones de uso del servicio y el reglamento que se comparten en el presente documento para que estén lo suficientemente claras en el momento de acceder al mismo.

Los servicios de salud estarán incluidos bajo las condiciones establecidas por Comfama.

La cantidad de los servicios de salud se establece de la siguiente manera:

- Características del plan adquirido.
- Resultado del test par-Q el cual se realiza al ingreso al Centro del Cuidado y los CAPF.
- La evaluación del especialista en medicina deportiva para remisiones a otro personal de salud (Fisioterapia, rehabilitación física o nutrición).

La información detallada de cada plan adquirido se encuentra disponible de forma digital en el E-commerce, los puntos de servicio del Centro del cuidado, CAPF, Centros de Servicios y personal que se encuentra en la Sede puede brindarte información.

El usuario para hacer uno de nuestro servicio de salud por primera vez, se le realizará una entrevista en la cual se le entrega un consentimiento informado, donde el usuario autoriza la evaluación y actividades derivadas según la atención solicitada.

Las citas se programarán de acuerdo con la oportunidad de las consultas que se tenga a disposición cada semana en la agenda. Los profesionales recomendarán otros servicios adicionales si es necesario (fisioterapia, rehabilitación funcional, nutrición o masoterapia) se recomendarán realizarlo en los Centros del Cuidado y CAPF. Para realizar las citas de salud, (Medicina deportiva, Masoterapia, Nutrición, fisioterapia, rehabilitación funcional e hidroterapia) debe de cumplir con las siguientes condiciones:

1. Condiciones de uso para medicina deportiva, fisioterapia y nutrición:

- 1.1** No haber realizado ejercicio físico antes de las citas con los profesionales de la salud.
- 1.2** Se recomienda que el usuario asista a las citas en ropa deportiva: Pantalóneta, Short corto, camisilla o top.
- 1.3** Si el usuario tiene estudios previos (3 meses) o recientes, deberá traerlos a la consulta dependiendo del área (medicina deportiva, fisioterapia y nutrición).
- 1.4** Si la patología a tratar en fisioterapia es de miembro inferior se recomienda pantalóneta, short corto, si la patología es de miembro superior se recomienda camisilla o top.
- 1.5** Para fisioterapia, rehabilitación funcional e hidroterapia se requiere diagnóstico por profesional de la salud (Médico, Médico deportólogo, Ortopedista, Fisiatra).
- 1.6** Adjuntar Historia clínica y/o remisión al servicio a la primera sesión de ingreso y realizar la firma del consentimiento informado en el cual autoriza la atención del profesional.

Condiciones de uso para Servicio de hidroterapia:

- 1.7** Debe asistir en vestido de baño/pantalóneta en licra y gorro de baño.
- 1.8** Al ingresar a la piscina deberá retirarse todos los accesorios como reloj, aretes, gafas, anillos y pulseras.
- 1.9** Adjuntar Historia clínica y/o remisión al servicio a la primera sesión de ingreso y realizar la firma del consentimiento informado en el cual autoriza la atención del profesional.

Condiciones de uso para mamás Saludables:

- 1.10** Usuarias en estado de gestación desde la semana 12 hasta máximo la semana 36 de gestación, posterior a la semana 36 puede continuar con la actividad física, siempre y cuando presente autorización por parte de su ginecoobstetra o médico de control prenatal.
- 1.11** Las actividades programadas tienen una duración aproximada de 3 meses, el uso de todos los servicios ofertados dependerá del plan comprado y de las semanas de gestación al momento del ingreso.

- 1.12** Antes de iniciar las actividades presenciales, deberá asistir a una cita con medicina deportiva, el médico dará el aval para el inicio del programa teniendo en cuenta los antecedentes de la madre, y la condición de salud actual del binomio (Madre e hijo); En caso tal de que el médico no autorice a la gestante para realizar la actividad física, revisar el apartado “Causales de devolución de dinero” numeral 2.
- 1.13** La usuaria solo puede hacer uso de las actividades contempladas en el programa de mamás saludables (Información disponible en Ecommerce), para hacer uso de los demás servicios de salud, zonas de entrenamiento ó clases grupales, deberá cancelar adicionalmente el valor ya sea del plan o de sesión individual.
- 1.14** Solo se realiza devolución del plan por concepto de incapacidad médica, en este caso el valor a devolver será correspondiente al tiempo no utilizado.

2. Transferencia de compras de servicio:

Los servicios en los Centros del Cuidado y CAPF adquirido es de uso personal. Este se podrá transferir a otras personas teniendo en cuenta las siguientes condiciones:

- 2.1** Presentar justificación por escrito del motivo de la transferencia del plan.
- 2.2** La persona a la que vaya a ser transferido el servicio debe estar afiliada a la Caja y tener una categoría de afiliación igual o inferior a la persona que va a transferir dicho plan.
- 2.3** La transferencia del servicio se hará por la cantidad restante que tenga el titular de dicho servicio, al momento de solicitar este cambio.

3. Causales devolución de dinero:

Habrá lugar a la devolución de un porcentaje del valor de la masoterapia, siempre que se reúna una de las siguientes condiciones:

- 3.1** Que no se haya activado el servicio y no haya vencido su plazo máximo de utilización dependiendo de la compra (numeral 1) para lo cual se hará una devolución del 90% del valor de la compra.
- 3.2** Sólo se aceptarán causas justificadas de incapacidad médica certificada o viajes por fuera de la ciudad por tiempo prolongado e indefinido, de tipo laboral o estudios para realizar la devolución correspondiente al servicio adquirido.
- 3.3** Usuarios identificados con condiciones médicas específicas (Anamnesis) o que por condiciones de salud (ver consideraciones) no sean aptos para el servicio de salud, recibirán la devolución del total del valor de la compra.
- 3.4** La solicitud para la devolución del dinero debe de ser enviado al correo electrónico centrosdeacondicionamiento@comfama.com.co y tendrá un plazo máximo de 30 días calendario con los datos correspondientes del titular.
- 3.5** La devolución del dinero se realizará dentro de los (15) días calendario siguientes a la fecha de recepción de la solicitud.

En cualquier otro evento, no habrá lugar a devoluciones o reembolsos por parte de Comfama.

Todo lo cual se entiende sin perjuicio de lo señalado en al Art. 47 de la ley 1480 de 2011 y demás normas complementarias.

4. Días de no prestación del Servicio:

- Los días 25 de diciembre y 1 de enero no se prestará servicio comercial en los CAPF Comfama. Estos días no serán reintegrados ni en tiempo ni en dinero a los planes activos para dichas fechas.
- El día de la familia de los empleados de las CAPF, no se prestará servicio comercial en los CAPF Comfama. Estos días no serán reintegrados ni en tiempo ni en dinero a los planes activos para dichas fechas.

5. Reglamento:

Al hacer uso de este servicio es tu responsabilidad leer, aceptar y acatar este reglamento y las recomendaciones que, de manera particular, te impartan el personal operativo y administrativo de la caja. Comfama no se hace responsable por los accidentes o daños que te puedas causar a ti mismo o a otras personas por el incumplimiento de estas indicaciones.

Lee con detalle los puntos que a continuación se exponen y garantiza el cumplimiento de estos:

- 5.1** La suplantación de usuario en cualquiera de sus modalidades o falsedad en documento al momento de utilizar el servicio de masoterapia será causal de suspensión de este.
- 5.2** El efectuar pagos particulares a personal de COMFAMA por algún servicio no autorizado será causal de suspensión del servicio.
- 5.3** Las ventas no autorizadas de cualquier producto o servicio al interior del Centro del Cuidado o de la sede CAPF están prohibidas.
- 5.4** De presentarse conductas como agresiones físicas, verbales o de cualquier tipo con otras personas dentro de la sede y/o del servicio, se llevará a cabo suspensión inmediata del mismo y no tendrá derecho a reembolso del dinero restante del servicio adquirido.
- 5.5** La realización de videos, fotos o cualquier tipo de material audiovisual que incluya a otras personas sin su consentimiento será causal de suspensión del servicio y no tendrá derecho a reembolso del dinero restante del servicio adquirido. Así mismo se encuentra prohibido la grabación de cualquiera de los activos intangibles de Comfama.
- 5.6** Comfama no se hace responsable por lesiones, accidentes o alteración de la salud que ocurran durante la sesión de masoterapia por el incumplimiento de las normas fijadas en el presente reglamento.
- 5.7** Para el uso del servicio debes presentar tu documento de identidad de forma física o digital cuando sea requerido con el fin de verificar la condición de afiliación, para registrarte en el sistema.
- 5.8** Deberás registrar información veraz en los datos de ingreso que te sean solicitados.
- 5.9** Igualmente deberás aceptar el presente reglamento por los medios establecidos.
- 5.10** Comfama es autónomo en el cambio de la programación y sus profesionales.
- 5.11** En los casos que aplique, la devolución de dinero se hará de acuerdo con las políticas de la Caja para estas situaciones.

6. Por seguridad y Salud:

- 6.1** Solo se permite el ingreso de menores con edad igual o superior a los 14 años, quienes deberán asistir a las citas en compañía de los padres de familia. La condición de acudiente la adquiere en primera instancia el padre y la madre del menor de edad; de no ser posible, corresponde al familiar más cercano de quien el menor de edad dependa afectiva y económicamente, quien deberá anexar fotocopia de la custodia o declaración extra-juicio y fotocopia de cédula.
- 6.2** Es necesario portar siempre el documento de identificación para evitar suplantaciones y asegurar la prestación del servicio.
- 6.3** Si posees alguna situación que amerite especial atención en tu actividad, repórtasela al personal de salud o personal administrativo del Centro del Cuidado y CAPF.
- 6.4** En caso de que personal de Comfama perciba que te encuentras bajo el efecto del alcohol o cualquier sustancia alucinógena o tengas alguna perturbación por el consumo de medicamentos, no se te permitirá el ingreso a la sesión.
- 6.5** Comfama te facilita los casilleros para tu comodidad. No obstante, no se hace responsable en caso de extravíos. Debes llevar tu propio candado para asegurar tus pertenencias. Igualmente, no olvides retirarlo una vez finalices tu cita de masoterapia, pues no está permitido conservar pertenencias en

estos, de lo contrario será retirado y guardado por el personal del Comfama y seguridad. Se guardarán y se hará la disposición de acuerdo con el protocolo establecido legalmente.

6.6 Si presentas cualquier molestia antes, durante y después de la cita de masoterapia consúltala con el profesional que te atendió quien determinará el paso a seguir.

Si usted presenta algún tipo de condición de salud física, mental o psicológica que requiera de una atención especial, debe informarlo al personal del Centro del Cuidado y CAPF con el fin de direccionarlo a los servicios de la Red de amor, del cuidado y la salud mental.

7. Por higiene y Convivencia:

7.1 El personal de Comfama no está autorizado para guardar pertenencias ni elementos personales de usuarios.

7.2 El manejo de los equipos audiovisuales es exclusivo del personal de Comfama.

El incumplimiento o no acatamiento de las condiciones descritas en cualquiera de los puntos establecidos en este reglamento podrán ser causal de la suspensión del servicio.

Condiciones y reglamento de uso del servicio de Masoterapia de los Centros del Cuidado y CAPF Comfama

Apreciado usuario

Comfama te da la bienvenida a este espacio dispuesto tu bienestar, salud y cuidado, en el que, además de la actividad de masoterapia, podrás contar con la asesoría de profesionales de la salud y la actividad física en temas de cuerpo, alimentación consciente, mente y sueño.

Lea con detenimiento las condiciones de uso del servicio y el reglamento que se comparten en el presente documento para que estén lo suficientemente claras en el momento de acceder al servicio.

Los servicios de masoterapia estarán incluidos bajo las condiciones establecidas por Comfama.

El usuario para hacer uso de nuestro servicio de masoterapia por primera vez, se le realizará una entrevista en la cual se le entrega un consentimiento informado, donde el usuario autoriza las actividades derivadas según la atención solicitada.

Consideraciones para tener en cuenta.

- La consulta de masoterapia puede producir alergias o afecciones en la piel por lo productos utilizados, informar a la profesional de masoterapia si presenta irritación o molestia alguna.
- Se recomienda que las personas que posea enfermedades dermatológicas activas o heridas abiertas eviten utilizar el servicio mientras supera su condición.
- Los pacientes anticoagulados que se encuentren en tratamiento podrán realizarse el masaje siempre y cuando tenga autorización médica.
- Las mujeres en estado de gestación se recomienda realizar el masaje si se encuentran entre la semana 13 y 32 y tengan autorización del médico tratante.
- Los usuarios con tumores activos, tratamiento con quimioterapia o radioterapia se requiere autorización y visto bueno del médico tratante.
- Si has recibido tratamiento con yodo radiactivo debes de esperar mínimo un mes después del tratamiento para utilizar el servicio de masoterapia.
- Si el usuario tiene ortopnea o indicación para estar en posición horizontal debe consultar previamente al médico general para contar con autorización y visto bueno para utilizar el servicio.
- Si tienes enfermedades autoinmunes deberás comunicarle al profesional para el manejo de esta para solicitar la autorización y visto bueno para utilizar el servicio de masoterapia.

- Cualquier otra situación que veamos que impide realizar la cita de masoterapia se recomendará la consulta con el médico general.

1. Condiciones de uso:

- 1.1** Las citas de masoterapia por compras individuales tendrán un plazo máximo de activación y utilización de 30 días calendario.
- 1.2** Las citas de masoterapia por compras en paquetes de 5 sesiones tendrán un plazo máximo de activación de 30 días calendario y de utilización de 3 meses.
- 1.3** Las citas de masoterapia por compra en paquetes de 10 sesiones tendrán un plazo máximo de activación de 30 días calendario y de utilización de 6 meses.
- 1.4** Debes presentarte a la cita 10 minutos antes de la hora programada.
- 1.5** El tiempo de la cita de masoterapia es de 50 minutos distribuidos de la siguiente manera: 40 minutos efectivo de masaje y 10 minutos de conversatorio inicial con el profesional, firma de consentimiento informado y el proceso de retirar y colocar prendas.
- 1.6** Si no puedes asistir a la cita, debes cancelarla por lo menos un día antes a través del correo centrosdeacondicionamiento@comfama.com.co de lo contrario perderás la cita y deberás solicitarla nuevamente por el link <https://forms.office.com/r/bJwu3CR0im>
- 1.7** Si presentas síntomas de gripa, malestar o fiebre, evitar asistir a la cita y cancelarla a través del correo centrosdeacondicionamiento@comfama.com.co para ser reprogramada. Si en la consulta la profesional evidencia alguno de estos estados, se reprogramara la cita.
- 1.8** Las mujeres deben llevar un vestido de baño de dos piezas o un short y prenda superior que permita descubrir espalda, los hombres deben llevar una pantaloneta deportiva.
- 1.9** Si vas a realizar actividad física antes de las citas deberás ducharte antes de ingresar al servicio.
- 1.10** Debes tener en cuenta que la práctica del masaje conlleva la aplicación de aceites, por lo cual es obligatorio llevar una toalla a la cita, la cual te permita cubrir tu cuerpo.
- 1.11** Debes tener en cuenta que, si llegas después de la hora pactada para la sesión de masoterapia, solo se atenderá el tiempo restante de la consulta, teniendo en cuenta conversatorio con la profesional, firma del consentimiento informado y el proceso de retirar y colocar prendas. El tiempo máximo de espera es de 20 minutos pasado este tiempo no se prestará el servicio y no habrá lugar a reprogramar la consulta.
- 1.12** La reprogramación de las citas de masoterapia en cualquiera de las modalidades (1 cita individual, Paquete de 5 y Paquete de 10, solo podrá reprogramar 1 única vez, cada sesión, siempre y cuando se haya realizado el debido proceso de cancelación (numeral 6 y 7).

Nota: Las citas se realizarán de acuerdo con la oportunidad y programación que se tenga disponible en agenda.

2. Transferencia de compras de servicio:

Los servicios en los Centros del Cuidado y CAPF adquirido es de uso personal. Este se podrá transferir a otras personas teniendo en cuenta las siguientes condiciones:

- 2.1** Presentar justificación por escrito del motivo de la transferencia del plan.
- 2.2** La persona a la que vaya a ser transferido el servicio debe tener una categoría de afiliación igual o inferior a la persona que va a transferir dicho plan.
- 2.3** La transferencia del servicio se hará por la cantidad restante de masoterapias que tenga el titular de dicho servicio, al momento de solicitar este cambio.

3. Causales devolución de dinero:

Habrà lugar a la devolución de un porcentaje del valor de la masoterapia, siempre que se reúna una de las siguientes condiciones:

- 3.1** Que no se haya activado el servicio y no haya vencido su plazo máximo de utilización dependiendo de la compra (numeral 1) para lo cual se hará una devolución del 90% del valor de la compra.
- 3.2** Sólo se aceptarán causas justificadas de incapacidad médica certificada o viajes por fuera de la ciudad por tiempo prolongado e indefinido, de tipo laboral o estudios para realizar la devolución correspondiente al servicio adquirido.
- 3.3** Usuarios identificados con condiciones médicas específicas (Anamnesis) o que por condiciones de salud (ver consideraciones) no sean aptos para el servicio de masoterapia, recibirán la devolución del total del valor de la compra.
- 3.4** La solicitud para la devolución del dinero debe de ser enviado al correo electrónico centrosdeacondicionamiento@comfama.com.co. y tendrá un plazo máximo de 30 días calendario con los datos correspondientes del titular.
- 3.5** La devolución del dinero se realizará dentro de los (15) días calendario siguientes a la fecha de recepción de la solicitud.

En cualquier otro evento, no habrá lugar a devoluciones o reembolsos por parte de Comfama.

Todo lo cual se entiende sin perjuicio de lo señalado en al Art. 47 de la ley 1480 de 2011 y demás normas complementarias.

4. Días de no prestación del Servicio:

- Los días 25 de diciembre y 1 de enero no se prestará servicio comercial en los Centros del Cuidado y CAPF Comfama.
- El día de la familia de los empleados los Centros del Cuidado y CAPF, no se prestará servicio comercial.

5. Reglamento:

Al hacer uso de este servicio es tu responsabilidad leer, aceptar y acatar este reglamento y las recomendaciones que, de manera particular, te impartan el personal operativo y administrativo de la caja. Comfama no se hace responsable por los accidentes o daños que te puedas causar a ti mismo o a otras personas por el incumplimiento de estas indicaciones.

Lee con detalle los puntos que a continuación se exponen y garantiza el cumplimiento de estos:

- 5.1** La suplantación de usuario en cualquiera de sus modalidades o falsedad en documento al momento de utilizar el servicio de masoterapia será causal de suspensión del mismo.
- 5.2** El efectuar pagos particulares a personal de COMFAMA por algún servicio no autorizado será causal de suspensión del servicio.
- 5.3** Las ventas no autorizadas de cualquier producto o servicio al interior del Centro del Cuidado o de la sede CAPF están prohibidas.
- 5.4** De presentarse conductas como agresiones físicas, verbales o de cualquier tipo con otras personas dentro de la sede y/o del servicio, se llevará a cabo suspensión inmediata del mismo y no tendrá derecho a reembolso del dinero restante del servicio adquirido.
- 5.5** La realización de videos, fotos o cualquier tipo de material audiovisual que incluya a otras personas sin su consentimiento será causal de suspensión del servicio y no tendrá derecho a reembolso del dinero restante del servicio adquirido. Así mismo se encuentra prohibido la grabación de cualquiera de los activos intangibles de Comfama.
- 5.6** Comfama no se hace responsable por lesiones, accidentes o alteración de la salud que ocurran durante la sesión de masoterapia por el incumplimiento de las normas fijadas en el presente reglamento.
- 5.7** Para el uso del servicio debes presentar tu documento de identidad de forma física o digital cuando sea requerido con el fin de verificar la condición de afiliación, para registrarte en el sistema.

5.8 Deberás registrar información veraz en los datos de ingreso que te sean solicitados. Igualmente deberás aceptar el presente reglamento por los medios establecidos.

5.9 Comfama es autónomo en el cambio de la programación y sus profesionales.

5.10 En los casos que aplique, la devolución de dinero se hará de acuerdo con las políticas de la Caja para estas situaciones. (Numeral 3).

6. Por seguridad y Salud:

6.1 Solo se permite el ingreso de menores con edad igual o superior a los 14 años, quienes deberán asistir a las citas en compañía de los padres de familia. La condición de acudiente la adquiere en primera instancia el padre y la madre del menor de edad; de no ser posible, corresponde al familiar más cercano de quien el menor de edad dependa afectiva y económicamente, quien deberá anexar fotocopia de la custodia o declaración extra-juicio y fotocopia de cédula.

6.2 Es necesario portar siempre el documento de identificación para evitar suplantaciones y asegurar la prestación del servicio.

6.3 Si posees alguna situación que amerite especial atención en tu actividad, repórtasela al personal de salud o personal administrativo del Centro del Cuidado y CAPF.

6.4 En caso de que personal de Comfama perciba que te encuentras bajo el efecto del alcohol o cualquier sustancia alucinógena o tengas alguna perturbación por el consumo de medicamentos, no se te permitirá el ingreso a la sesión.

6.5 Comfama te facilita los casilleros para tu comodidad. No obstante, no se hace responsable en caso de extravíos. Debes llevar tu propio candado para asegurar tus pertenencias. Igualmente, no olvides retirarlo una vez finalices tu cita de masoterapia, pues no está permitido conservar pertenencias en estos, de lo contrario será retirado y guardado por el personal del Comfama y seguridad. Se guardarán y se hará la disposición de acuerdo con el protocolo establecido legalmente.

6.6 Si presentas cualquier molestia antes, durante y después de la cita de masoterapia consúltala con el profesional que te atendió quien determinará el paso a seguir.

Si usted presenta algún tipo de condición de salud física, mental o psicológica que requiera de una atención especial, debe informarlo al personal del Centro del Cuidado y CAPF con el fin de direccionarlo a los servicios de la Red de amor, del cuidado y la salud mental.

7. Por higiene y Convivencia:

7.1 El personal de Comfama no está autorizado para guardar pertenencias ni elementos personales de usuarios.

7.2 El manejo de los equipos audiovisuales es exclusivo del personal de Comfama.

El incumplimiento o no acatamiento de las condiciones descritas en cualquiera de los puntos establecidos en este reglamento podrán ser causal de la suspensión del servicio.

Condiciones Generales de uso de eventos, actividades e ingresos individuales para los Centros del Cuidado y CAPF Comfama

Apreciado usuario

Comfama te da la bienvenida a este espacio adecuado para la actividad física, el bienestar y la salud, en el que, además de programas de acondicionamiento físico, podrás contar con la asesoría de profesionales de la salud y la actividad física en temas de cuerpo, alimentación consciente, mente y sueño.

Lea con detenimiento las condiciones de uso de los servicios (eventos, actividades e ingresos individuales) y el reglamento que se comparten en el presente documento para que estén lo suficientemente claras en el momento de acceder a los servicios.

Los eventos, actividades e ingresos individuales, son encuentros de diferentes comunidades las cuales se unen para participar de las temáticas propuestas por nuestros profesionales, estas se desarrollan en los espacios de los Centros del cuidado, los CAPF y Parques, con el objetivo de fortalecer los hábitos de vida saludable por medio del movimiento consciente y la atención plena.

Estas actividades las podrán disfrutar nuestros usuarios afiliados y no afiliados.

1. Condiciones del servicio

1.1 Al adquirir un evento, actividades o ingreso individual estas incluyen:

- Participación de un solo uso del evento, actividad e ingreso individual que se haya comprado.
- Refrigerio (Si en el contenido del evento se encuentra establecido).
- Premiación (Si el contenido del evento se encuentra establecido).
- Souvenirs (Si el contenido del evento se encuentra establecido).

2. Activación de eventos y actividades:

- Los eventos y actividades se realizarán de acuerdo con un cronograma establecido al inicio de año.
- Los eventos y actividades se anuncian mes a mes por medio de piezas graficas físicas y digitales en los diferentes Centros del Cuidado y CAPF.
- Si por algún motivo mayor no se realiza el evento o actividad en las fechas estipuladas, se avisará con tiempo a los participantes para su reprogramación.

3. Activación de ingresos individuales:

- Las compras de ingresos individuales se hacen efectiva cuando el usuario presenta la referencia o factura de compra al punto de servicio de los Centros del cuidado y los CAPF.
- Si el usuario realiza varias compras de ingresos individuales, deberá acercarse cada día para hacer valida la compra de cada ingreso.

4. Transferencia de compras del servicio (Eventos y actividades, no aplica para ingresos individuales):

Los servicios adquiridos para los Centros del Cuidado y CAPF adquirido es de uso personal.

Este se podrá transferir a otras personas teniendo en cuenta las siguientes condiciones:

- 4.1** Presentar justificación motivo de la transferencia por escrito 3 días antes del evento o actividad. No se podrá transferir las compras de ingresos individuales de 1 (uno) solo día.
- 4.2** Debe de presentar la justificación de forma física en los Centros del cuidado o CAPF o digital y enviarla al correo centrosdeacondicionamiento@comfama.com.co
- 4.3** La transferencia del evento o actividad se notificará por medio de correo electrónico a las dos personas (titular y beneficiará).
- 4.4** El Centro del Cuidado no procederá a realizar devoluciones de dinero por la compra de eventos, actividades e ingresos individuales por ninguna causa a excepción de Incapacidad médica la cual se podrá reprogramar 1 sola vez.

***Incapacidad médica:** Se debe de presentar debidamente certificada, (sea de la EPS o expedido médico particular con registro médico activo y detallado en dicho certificado), debe ser entregado antes del evento en un plazo no mayor a cinco (5) días contados a partir del día siguiente a la expedición del respectivo certificado. De manera física o digital centrosdeacondicionamiento@comfama.com.co

El usuario podrá optar por reprogramar la actividad (1 sola vez) o transferir la actividad a otra persona como se indica en el numeral 3.1.

En cualquier otro evento, no habrá lugar a devoluciones o reembolsos por parte de Comfama.

5.Reglamento:

Al hacer uso de este servicio es tu responsabilidad leer, aceptar y acatar este reglamento y las recomendaciones que, de manera particular, te impartan el personal operativo y administrativo de la caja. Comfama no se hace responsable por los accidentes o daños que te puedas causar a ti mismo o a otras personas por el incumplimiento de estas indicaciones.

Lee con detalle los puntos que a continuación se exponen y garantiza el cumplimiento de estos:

- 5.1** La suplantación de usuario en cualquiera de los eventos, actividades e ingresos individuales o falsedad en documento al momento de registrar tu ingreso será causal de retiro del evento o actividad.
- 5.2** Para el uso del servicio debes presentar tu documento de identidad de forma física o digital cuando sea requerido con el fin de verificar la condición de afiliación, para verificar la compra del servicio.
- 5.3** Deberás aceptar el presente reglamento por los medios establecidos para la realización del evento, actividades e ingresos individuales.
- 5.4** El efectuar pagos particulares a personal de COMFAMA por algún servicio no autorizado será causal de suspensión del servicio.
- 5.5** Las ventas no autorizadas de cualquier producto o servicio al interior del Centro del Cuidado o de la sede CAPF están prohibidas.
- 5.6** De presentarse conductas como agresiones físicas, verbales o de cualquier tipo con otras personas dentro de la sede y/o del servicio, se llevará a cabo suspensión inmediata del mismo y no tendrá derecho a reembolso del dinero del servicio adquirido.
- 5.7** La realización de videos, fotos o cualquier tipo de material audiovisual que incluya a otras personas sin su consentimiento será causal de suspensión del servicio y no tendrá derecho a reembolso del dinero. Así mismo se encuentra prohibido la grabación de cualquiera de los activos intangibles de Comfama.
- 5.8** Comfama no se hace responsable por lesiones, accidentes o alteración de la salud que ocurran dentro de las instalaciones del Centro del Cuidado Ciudad del Rio, Cristo Rey, Rionegro, Itagüí y Aranjuez por el incumplimiento de las normas fijadas en el presente reglamento, el manejo inadecuado de los equipos y elementos libres además de realizar actividades, movimientos los cuales los profesionales no realizan en la propuesta de la actividad.
- 5.9** Comfama es autónomo en el cambio de la programación de actividades y sus profesionales.
- 5.10** Como nuestro usuario, tienes derecho a estar informado por anticipado de los horarios de la prestación del evento, clases grupales y servicio a través de los medios de información que dispone Comfama.

6. Por seguridad y Salud:

- 6.1** El ingreso de menores con edad igual o superior a los 14 años, quienes deberán asistir a los eventos, clases grupales individuales o actividades en compañía de los padres de familia. La condición de acudiente la adquiere en primera instancia el padre y la madre del menor de edad; de no ser posible, corresponde al familiar más cercano de quien el menor de edad dependa afectiva y económicamente, quien deberá anexar fotocopia de la custodia o declaración extrajuicio y fotocopia de cédula.
- 6.2** Si posees alguna situación que amerite especial atención en tu actividad, repórtasela personal de salud o personal administrativo del Centro del Cuidado
- 6.3** Si el usuario tiene alguna condición de salud, ya sea física o cognitiva, que no le permita autonomía en sus desplazamientos y/o movimientos debe asistir con un acompañante, el cual estará durante las consultas y en la ejecución de los ejercicios a realizar según el servicio a utilizar.

- 6.4** En caso de que personal de Comfama perciba que te encuentras bajo el efecto del alcohol o cualquier sustancia alucinógena o tengas alguna perturbación por el consumo de medicamentos, no se te permitirá el ingreso o serás retirado del Centro del Cuidado Ciudad del río o Cristo Rey acompañado de vigilancia Comfama. no tendrá derecho a reembolso del dinero.
- 6.5** Comfama te facilita los casilleros para tu comodidad. No obstante, no se hace responsable en caso de extravíos. Debes llevar tu propio candado para asegurar tus pertenencias. Igualmente, no olvides retirarlo una vez finalizado el evento o actividad, pues no está permitido conservar pertenencias en estos, de lo contrario será retirado y guardado por el personal de Seguridad Comfama. Se guardarán y se hará la disposición de acuerdo con el protocolo establecido legalmente.
- 6.6** No está permitido el ingreso de envases de vidrio o cualquier elemento corto punzante.
- 6.7** Cuide los equipos si se utilizan en el evento o actividad y regrésalos al lugar asignados una vez termine de utilizarlos.
- 6.8** Si se presenta alguna anomalía o daño con un equipo, no intentes arreglarlo o manipularlo, cuéntale al instructor Comfama para que el personal de mantenimiento se encargue de su ajuste o reparación.
- 6.9** No realices esfuerzos excesivos en el evento, clase grupal o actividad los cuales se salgan de sus rutinas habituales. Si presentas cualquier molestia consúltela al instructor.
- 6.10** Asiste al evento, clase grupal o actividad en ropa deportiva y llega 10 minutos antes de la hora programada para registrarte y seguir las indicaciones por el personal de Comfama.

7. Por higiene y Convivencia:

- 7.1** Usa tu propia toalla para secar tu sudor y para proteger los equipos. Una vez finalices su uso, límpialos.
- 7.2** Utiliza ropa cómoda y adecuada para la actividad.
- 7.3** Utiliza zapato tipo tenis, cubierto. Evita asistir o realizar actividad física con otro tipo de calzado que pueda poner en riesgo tu salud.
- 7.4** El personal de Comfama no está autorizado para guardar pertenencias ni elementos personales de usuarios.
- 7.5** Evite traer acompañantes no inscritos a los eventos, actividades e ingresos individuales.
- 7.6** Evite presentarse al evento si posee alguna lesión, restricción de movilidad o dolencia que le impida estar en posiciones de sentado, parado etc. y ejecutar rangos completos de movilidad.
- 7.7** Evite traer mascotas.

El incumplimiento o no acatamiento de las condiciones descritas en cualquiera de los puntos establecidos en este reglamento podrán ser causal de la suspensión del servicio.

PRODUCTOS EI PAUER Y BODEGA

Talleres virtuales o presenciales y mentorías

• De acuerdo con lo establecido en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, el usuario tendrá cinco (5) días hábiles contados a partir de la compra del servicio, para ejercer el derecho de retracto, en virtud del cual, podrá solicitar la devolución del dinero, siempre y cuando este no haya hecho uso del servicio. Transcurrido este término no se aceptan solicitudes de devolución de dinero.

Otras:

- En todos los casos el tiempo de respuesta del operador para la prestación del servicio de cara al emprendedor será de 8 a 10 días calendario máximo.
- El proceso de mentorías tendrá una duración por sesión de dos o tres horas de intervención, de acuerdo con el servicio adquirido, hasta completar el total de horas adquiridas.
- Si después de realizar el encuentro final, la empresa tiene dudas, peticiones o la intención de profundizar más, es posible programar encuentros adicionales con la compra de otro proceso de mentoría.
- La reprogramación de la cita debe ser mínimo con un (1) día hábil de antelación a la fecha ya confirmada por el mentor. En caso de ser un tiempo inferior, se tendrá en cuenta el valor de la hora del producto como si hubiese sido prestado.
- En caso de presentarse retrasos por parte del emprendedor en la agenda ya confirmada, la mentoría podrá ser desarrollada con un tiempo máximo de atención de dos o tres horas por sesión, de acuerdo con el servicio adquirido.
- Es importante tener en cuenta las recomendaciones que se enviarán al correo del emprendedor una vez se verifique la matrícula.
- Se entenderá por deserción el emprendedor que no reciba la totalidad de las horas del producto pagado de manera voluntaria y que no haya cumplido con las políticas comerciales establecidas. Para los casos de deserción, esta se evidencia con soportes del contacto realizado como llamadas telefónicas, correos electrónicos y demás documentos necesarios, ya que, una vez adquirido el producto, Comfama no realiza reembolsos o devoluciones de dinero.

Seguridad, información y datos

- Al crear tu cuenta o inscribirte para cualquiera de los productos, te comprometes a suministrar información veraz y actualizada. Para nosotros es muy importante contar con esta información, ya que esto nos permitirá ofrecerte los servicios y tarifas adecuadas.
- Debes proteger la información de tu cuenta, especialmente la contraseña, ya que eres responsable de las operaciones que se realicen a través de ésta. Tu cuenta es personal, única e intransferible.
- En caso de que detectes un acceso no autorizado a tu cuenta, deberás informar a Comfama inmediatamente lo ocurrido.
- Eres responsable de disponer del servicio de internet necesario para acceder al sitio web y servicios de pago.
- Al acceder como usuario a la Tienda Comfama, aceptas recibir correos de nosotros relacionados a nuestros servicios. Te enviaremos notificaciones, correos electrónicos, mensajes con información sobre diferentes eventos y ofertas propias o de nuestros aliados. Puedes optar por no recibir estos correos seleccionando la opción “unsubscribe” que se halla al pie de página del email.
- Es importante que uses las plataformas asociadas a la Tienda Comfama, de una forma consciente, responsable, respetuosa y conforme con las leyes colombianas. Recuerda tomar medidas de seguridad tales como ingresar

desde equipos de uso personal, tener una contraseña de seguridad fuerte y verificar los elementos de seguridad de nuestra página, tales como el candado en la barra del navegador.

Autorización tratamiento de datos general Comfama

Indícanos si en tu calidad de: afiliado, proveedor, usuario, cliente o aliado, autorizas a Comfama para conocerte mejor y comunicarnos contigo a través de los canales de contacto que nos has suministrado directamente o a través de terceros. Esto incluye:

- Contactarte para conocer tu opinión sobre la prestación de nuestros servicios.
- Tratar tus datos personales para diseñar y ofrecerte servicios y programas personalizados nuestros y de terceros.
- Verificarte y analizarte en las diferentes fuentes o consultas públicas para el cumplimiento de obligaciones legales y contractuales.
- Facilitar el buen desarrollo del servicio, programa, evento, contrato.
- Almacenar, consultar, compartir, verificar, reportar, actualizar y rectificar tus datos personales al interior de Comfama o ante cualquier otra entidad nacional o extranjera que maneje o administre bases de datos, preste servicios de verificación o realice análisis de administración de riesgos.
- Transferir o transmitir tus datos a terceros dentro y/o fuera de Colombia. Esta autorización incluye el tratamiento de datos personales de carácter biométrico y aplicará aun cuando no se haya perfeccionado una relación contractual o después de finalizada la misma. Además, permite que el tratamiento de los datos sea realizado de manera segura y confidencial por Comfama o por terceros. Recuerda que no estás obligado a diligenciar los datos personales de menores de edad o información tuya y de tus beneficiarios que sea sensible.
- El equipo de Comfama se exime de toda responsabilidad contractual y extracontractual que se derive de la oferta y venta de los productos o servicios, antes, durante y después de hacer entrega de este AL COMPRADOR.

Sábados Perpetuos

En nuestras plataformas encontrarás contenidos creados por Comfama o creados por aliados externos. Estos Términos no implican autorización a usar las fuentes de cualquier organización más allá de la participación en el curso.

Los cursos en línea que ofrecemos no tienen el carácter de educación formal, son de educación continua; por esta razón, la participación o finalización de un curso no otorga créditos académicos ni certificados por competencias. Sólo certificado de asistencia, si es solicitado, siempre y cuando hayas realizado mínimo el 80% de las actividades y hayas estudiado mínimo el 80% de los contenidos.

Comfama no se hace responsable del uso que los otros participantes de la plataforma puedan hacer del contenido que compartes, como actividades tendientes a generar lucro con la venta o divulgación de los mismos. En Comfama nos reservamos el derecho de cancelar, interrumpir, reprogramar, y modificar el contenido, cuestionario o método de evaluación de cualquiera de los cursos disponibles lo cual te será informado previamente.

Seguridad, información y datos

Al crear tu cuenta o inscribirte para cualquiera de los productos, te comprometes a suministrar información veraz y actualizada. Para nosotros es muy importante contar con esta información, ya que esto nos permitirá ofrecerte los servicios y tarifas adecuadas.

Debes proteger la información de tu cuenta, especialmente la contraseña, ya que eres responsable de las operaciones que se realicen a través de ésta. Tu cuenta es personal, única e intransferible.

En caso de que detectes un acceso no autorizado a tu cuenta, deberás informar a Comfama inmediatamente lo ocurrido.

Eres responsable de disponer del servicio de internet necesario para acceder al sitio web y servicios de pago. Al acceder como usuario del Centro cultural, de bienestar y aprendizaje digital, aceptas recibir correos de nosotros relacionados a nuestros servicios. Te enviaremos notificaciones, correos electrónicos, mensajes con información sobre diferentes eventos y ofertas propias o de nuestros aliados. Puedes optar por no recibir estos correos seleccionando la opción “unsubscribe” que se halla al pie de página del email.

Es importante que uses las plataformas asociadas al Centro cultural, de bienestar y aprendizaje digital, de una forma consciente, responsable, respetuosa y conforme con las leyes colombianas. Recuerda tomar medidas de seguridad tales como ingresar desde equipos de uso personal, tener una contraseña de seguridad fuerte y verificar los elementos de seguridad de nuestra página, tales como el candado en la barra del navegador.

Políticas y cancelaciones

En los siguientes casos, Comfama realizará devolución de la totalidad del dinero abonado por la persona para asistir al evento o actividad cultural:

Por no cumplir con el mínimo establecido de participantes para el desarrollo de la actividad (5 personas). Se dará la opción a quien compró su entrada, de que la conserve y asista a la fecha en que se re programe la sesión o en caso de que no pueda asistir en esta fecha, se le devolverá el dinero.

En caso de que el contratista que desarrolla la actividad cultural se le presente un caso de fuerza mayor que no le permita desarrollar la actividad en la fecha y hora propuesta.

NO se aceptan devoluciones totales o parciales si la persona llega tarde a la actividad.

Mercados creativos tienda virtual

Te damos la bienvenida a nuestra plataforma en línea del Mercado Creativo, regalos con propósito, una plataforma de ventas online para emprendedores cuyo objetivo es apoyar su reactivación económica.

Mercadocreativo.beepart.co es una alianza entre Beepart y Comfama que presta el servicio del mercado creativo bajo las siguientes condiciones vigentes desde diciembre de 2020.

Para el uso de los servicios de mercadocreativo.beepart.co, aceptas estas condiciones. Por favor léelas cuidadosamente.

Consideraciones

De acuerdo con lo establecido en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, el usuario tendrá cinco (5) días hábiles contados a partir de la compra del servicio, para ejercer el derecho de retracto, en virtud del cual, podrá solicitar la devolución del dinero, siempre y cuando este no haya hecho uso del servicio. Transcurrido este término no se aceptan solicitudes de devolución de dinero.

EL VENDEDOR está facultado legalmente por su propia cuenta y bajo su exclusiva responsabilidad para ofrecer en la plataforma mercadocreativo.beepart.co productos y servicios para la venta.

La plataforma es un sitio web con la dirección <https://www.mercadocreativo.beepart.co> que ofrece productos y servicios para la venta conforme a los Términos y Condiciones de Uso y con la Políticas de Privacidad de Comfama que puedes consultar en:

<https://serviciosonline.comfama.com/webinicio/HabeasData.htm>

EL VENDEDOR acepta que la plataforma mercadocreativo.beepart.co y Comfama no tienen ninguna vinculación laboral con EL VENDEDOR o las personas que este disponga para el registro y venta de sus productos.

EL VENDEDOR ofrecerá productos a compradores o usuarios de la plataforma mercadocreativo.beepart.co, (en adelante COMPRADORES o COMPRADOR). Al ofrecer productos en la plataforma, acepta la política de tratamiento de datos personales que podrá consultar en:

<https://serviciosonline.comfama.com/webinicio/tratamientodatos.htm>

Autorización tratamiento de datos General Comfama

Indícanos si en tu calidad de: afiliado, proveedor, usuario, cliente o aliado, autorizas a Comfama para conocerte mejor y comunicarnos contigo a través de los canales de contacto que nos has suministrado directamente o a través de terceros. Esto incluye:

Contactarte para conocer tu opinión sobre la prestación de nuestros servicios.

Tratar tus datos personales para diseñar y ofrecerte servicios y programas personalizados nuestros y de terceros. Verificarte y analizarte en las diferentes fuentes o consultas públicas para el cumplimiento de obligaciones legales y contractuales.

Facilitar el buen desarrollo del servicio, programa, evento, contrato.

Almacenar, consultar, compartir, verificar, reportar, actualizar y rectificar tus datos personales al interior de Comfama o ante cualquier otra entidad nacional o extranjera que maneje o administre bases de datos, preste servicios de verificación o realice análisis de administración de riesgos.

Transferir o transmitir tus datos a terceros dentro y/o fuera de Colombia Esta autorización incluye el tratamiento de datos personales de carácter biométrico y aplicará aun cuando no se haya perfeccionado una relación contractual o después de finalizada la misma. Además, permite que el tratamiento de los datos sea realizado de manera segura y confidencial por Comfama o por terceros. Recuerda que no estás obligado a diligenciar los datos personales de menores de edad o información tuya y de tus beneficiarios que sea sensible.

EL VENDEDOR acepta que las ventas que se realicen en la plataforma mercadocreativo.beepart.co serán responsabilidad única y exclusiva del vendedor y no involucrará a Comfama ni a Beepart. La comercialización de los productos se hace bajo el riesgo

del vendedor; por tanto, éste responderá frente a compradores por precios, calidad y garantías de los productos y servicios que comercializa y atenderá cualquier reclamación que el comprador realice ante bodega/Comfama.

El equipo de Comfama y de Beepart se exime de toda responsabilidad contractual y extracontractual que se derive de la oferta y venta de los productos o servicios, antes, durante y después de hacer entrega del mismo AL COMPRADOR.

Obligaciones generales del vendedor

Para su participación en la plataforma mercadocreativo.beepart.co, EL VENDEDOR se compromete a ejecutar el objeto de las políticas y a cumplir con las siguientes obligaciones:

EL VENDEDOR como requerimientos previos para poder participar en la plataforma mercadocreativo.beepart.co para la comercialización de sus productos, deberá aceptar el manejo de datos de Comfama. Para la participación en la plataforma mercadocreativo.beepart.co, deberá presentar solicitud para análisis y aprobación del equipo de bodega/Comfama, quien tiene la facultad de aprobar la inscripción o cancelar la misma a su propio criterio.

Una vez aprobada su participación en la plataforma mercadocreativo.beepart.co deberá cancelar el valor de su participación según lo acordado con el equipo de bodega/Comfama.

Para ingresar como VENDEDOR en la plataforma mercadocreativo.beepart.co debe proporcionar los siguientes datos:

Nombre de la empresa, documento de identidad NIT, dirección, email, nombre del contacto, teléfono, celular, dirección y datos bancarios. La información debe ser veraz y cierta y debe mantenerse actualizada en todo momento.

Describir adecuadamente los productos que se ofrecerán en el Mercado Creativo regalos con propósito, con las características como precio, disponibilidad, entre otros. La información proporcionada en el Mercado Creativo, regalos con propósito será fiel, cierta, clara y coincidirá con el producto ofrecido. La información será veraz, clara,

completa y nunca se podrá inducir a ser considerada engañosa. Lo anterior en cumplimiento de la Ley 1480 de 2011. La información debe ser veraz y cierta y debe mantenerse actualizada en todo momento en la plataforma. EL VENDEDOR está obligado a proporcionar los precios incluyendo todos los impuestos aplicables para la compra del producto que ofrece en la plataforma mercadocreativo.beepart.co. La transacción de compra estará sujeta a impuestos y tasas dispuestas por las normas aplicables en Colombia.

EL VENDEDOR será el único responsable para determinar los impuestos de acuerdo con la ley aplicable y pagar los impuestos como IVA, recargos, impuestos de bienes y otros similares municipales, estatales indirectos u otras retenciones personales o corporativas, impuestos sobre la renta en relación con los productos que se encuentran en la plataforma mercadocreativo.beepart.co

Suministrar al equipo del Mercado Creativo regalos con propósito todos aquellos documentos, información e insumos que requiera para el ofrecimiento de los productos.

EL VENDEDOR se hace responsable de hacer llegar al COMPRADOR los productos adquiridos en el marco del Mercado Creativo regalos con propósito en excelentes condiciones y cumpliendo los plazos pactados con el COMPRADOR. Además, cumplirá con un plazo de garantía legal de 30 días en caso de que un producto vendido por la plataforma mercadocreativo.beepart.co no se encuentre en las condiciones adecuadas ofrecidas por la plataforma mercadocreativo.beepart.co al comprador en el marco del Mercado Creativo regalos con propósito. En caso de que algún COMPRADOR notifique al equipo del Mercado Creativo regalos con propósito o a la plataforma mercadocreativo.beepart.co de alguna falta o veracidad en la información del VENDEDOR con relación a sus productos o algún aspecto relacionado con el

VENDEDOR que implique incumplimiento a la ley, la plataforma mercadocreativo.beepart.co y/o el equipo de trabajo del Mercado Creativo podrá tomar medidas de retirar al VENDEDOR de la plataforma.

EL VENDEDOR acepta que los productos que se ofrecerán en la plataforma mercadocreativo.beepart.co deberán tener un costo mínimo estipulado por la plataforma mercadocreativo.beepart.co para ser ofrecidos en la plataforma.

EL VENDEDOR acepta el pago del 7% del costo total del producto ofertado en la plataforma mercadocreativo.beepart.co como comisión de venta y tracking de su producto a la plataforma.

EL VENDEDOR acepta que el pago del valor de sus ventas se desembolsará en sus cuentas bancarias máximo 15 días hábiles después de la fecha del Mercado Creativo regalos con propósito.

EL VENDEDOR acepta que Comfama no se hace responsable del pago de sus ventas a través de la plataforma mercadocreativo.beepart.co

EL VENDEDOR garantizará el ejercicio del derecho de retracto a los consumidores, en los términos establecidos en la Ley 1480 de 2011.

Obligaciones generales de MERCADOCREATIVO.BEEPART.CO

La plataforma mercadocreativo.beepart.co se obliga a cumplir con las siguientes obligaciones:

Garantizar al vendedor que la plataforma mercadocreativo.beepart.co tendrá publicada la información completa, clara y veraz de los productos y servicios conforme a la información suministrada por EL VENDEDOR.

Pagar la suma acordada en este contrato al VENDEDOR dentro del plazo acordado, en caso de realizarse la venta de algún producto ofrecido por EL VENDEDOR en la plataforma.

la plataforma mercadocreativo.beepart.co se exime de toda responsabilidad contractual y extracontractual que se derive de la oferta y venta de los productos o servicios, antes, durante y después de hacer entrega del mismo al COMPRADOR.

Condiciones de pago:

La plataforma mercadocreativo.beepart.co cancelará el valor de venta de los productos al que acordaron las partes una vez los productos y servicios efectivamente hayan sido vendidos en la plataforma mercadocreativo.beepart.co.

El pago se realizará al vendedor máximo 15 días hábiles después de la fecha del Mercado Creativo. El pago será realizado mediante consignación bancaria en la cuenta bancaria que indique EL VENDEDOR previamente.

EL VENDEDOR se compromete a informar a la plataforma mercadocreativo.beepart.co de cualquier cambio en la cuenta o en otras condiciones relacionadas con el pago.

Condiciones para ofrecer productos o servicios en la plataforma

MERCADOCREATIVO.BEEPART.CO estipula las siguientes condiciones para que EL VENDEDOR pueda ofrecer los productos en la plataforma:

Que el producto pueda ser enviado en óptimas condiciones al comprador.

Que los productos sean nuevos. • Que los productos no tengan restricciones por el Courier para ser transportador.

Independencia de las partes: EL VENDEDOR es una entidad independiente de la plataforma mercadocreativo.beepart.co, y de Comfama en consecuencia, la plataforma y/o Comfama no son sus representantes, agentes o mandatarios.

EL VENDEDOR no actúa en representación de Comfama o la plataforma mercadocreativo.beepart.co, ni de tomar decisiones o iniciar acciones que generen obligaciones a su cargo.

Indemnidad: EL VENDEDOR se obliga a mantener indemne a Comfama y la plataforma mercadocreativo.beepart.co de cualquier daño o perjuicio originado en reclamaciones de terceros que tengan como causa sus actuaciones, hasta por el monto del daño o perjuicio causado y hasta por el valor del presente contrato.

EL VENDEDOR mantendrá indemne a Comfama y a la plataforma mercadocreativo.beepart.co por cualquier obligación de carácter laboral o relacionado que se originen en el incumplimiento de las obligaciones laborales que EL VENDEDOR asume frente al personal, subordinados o terceros que se vinculen a su operación para la ejecución de las obligaciones derivadas del presente Contrato.

Políticas: EL VENDEDOR puede establecer sus propias políticas de envío y garantía en sus tiendas, esto con el fin de informar a los usuarios sobre las condiciones de compra en cada tienda de la plataforma mercadocreativo.beepart.co.

Uso de imagen: todas nuestras actividades están basadas en estrictos principios éticos. Con el fin de publicitar tus productos hacemos uso de material audiovisual y gráfico que se encuentre en las redes sociales y página web del emprendimiento suministrado por el vendedor.

Generación de contenido propio: con el fin de promocionar tus productos, tu proyecto y tus historias, Comfama puede generar contenido propio audiovisual y fotográfico de tu proyecto para ser difundido en los diversos canales de comunicación de mercadocreativo.beepart.co.

Solución de controversias: las controversias o diferencias que surjan entre las partes con ocasión de la firma, ejecución, interpretación, prórroga o terminación de las presentes políticas, serán sometidas a la revisión de las partes para buscar un arreglo directo, en un término no mayor a cinco (5) días hábiles a partir de la fecha en que cualquiera de las partes comunique por escrito a la otra parte la existencia de una diferencia y la explique someramente.

Sociedad tratante de la información: Juan Camilo Ruiz
Dirección: Carrera 14 # 77A – 61
Teléfono: 3117655736
Correo electrónico: camilo@beepart.co Bogotá, Colombia

Mercados creativos tienda Física

En el presente documento constan los términos y condiciones a los que estarán sujetos LOS EMPRENDEDORES participantes del Mercado Creativo “Regalos con propósito”, el cual es liderado y organizado por la Caja de Compensación de Antioquia – Comfama.

La participación en el Mercado implica el conocimiento y aceptación total e incondicional de los términos y condiciones contenidos en el presente documento.

EL EMPRENDEDOR QUE NO ACEPTA ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES, LOS CUALES TIENEN UN CARÁCTER OBLIGATORIO, DEBERÁ ABSTENERSE DE PARTICIPAR EN EL MERCADO CREATIVO REGALOS CON PROPÓSITO.

Información general del Mercado

Sitio para la tienda Pop up: bodega/Comfama dirección: calle 34 #45ª-18

Objetivo del Mercado creativo Regalos con propósito:

Este es un espacio que permite la promoción y venta de los productos y servicios ofrecidos por emprendedores, donde el objetivo principal es apoyar su reactivación económica.

Consideraciones

EL EMPRENDEDOR está facultado legalmente por su propia cuenta y bajo su exclusiva responsabilidad para ofrecer en la tienda pop up del Mercado creativo regalos con propósito productos y servicios para la venta.

EL EMPRENDEDOR acepta que Comfama no tiene ninguna vinculación laboral con EL EMPRENDEDOR o con las personas que éste disponga para ofrecer productos a COMPRADORES a través de la tienda pop up en el Mercado creativo regalos con propósito,

EL EMPRENDEDOR acepta y está de acuerdo con la Política de Protección de Datos Personales de Comfama que puede consultar en: <https://serviciosenlinea.comfama.com/webinicio/HabeasData.htm>

EL EMPRENDEDOR acepta que sus datos personales sean tratados para el uso de la tienda pop up del Mercado creativo regalos con propósito y por lo tanto acepta el uso de los datos de acuerdo a lo planteado a la autorización de tratamiento de datos General Comfama disponible en el siguiente link:

<https://serviciosenlinea.comfama.com/webinicio/tratamientodatos.htm>

Autorización tratamiento de datos General Comfama

Indícanos si en tu calidad de: afiliado, proveedor, usuario, cliente o aliado, autorizas a Comfama para conocerte mejor y comunicarnos contigo a través de los canales de contacto que nos has suministrado directamente o a través de terceros. Esto incluye:

Contactarte para conocer tu opinión sobre la prestación de nuestros servicios.

Tratar tus datos personales para diseñar y ofrecerte servicios y programas personalizados nuestros y de terceros.

Verificarte y analizarte en las diferentes fuentes o consultas públicas para el cumplimiento de obligaciones legales y contractuales.

Facilitar el buen desarrollo del servicio, programa, evento, contrato.

Almacenar, consultar, compartir, verificar, reportar, actualizar y rectificar tus datos personales al interior de Comfama o ante cualquier otra entidad nacional o extranjera que maneje o administre bases de datos, preste servicios de verificación o realice análisis de administración de riesgos.

Transferir o transmitir tus datos a terceros dentro y/o fuera de Colombia. Esta autorización incluye el tratamiento de datos personales de carácter biométrico y aplicará aun cuando no se haya perfeccionado una relación contractual o después de finalizada la misma y permite que el tratamiento de los datos sea realizado de manera segura y confidencial por

Comfama o por terceros. Recuerda que no estás obligado a diligenciar los datos personales de menores de edad o información tuya y de tus beneficiarios que sea sensible.

EL EMPRENDEDOR acepta que las ventas que se realicen en la tienda pop up del Mercado creativo regalos con propósito serán responsabilidad única y exclusiva de EL EMPRENDEDOR y no involucrará a bodega/Comfama. Que el ofrecimiento que EL OPERADOR haga de los productos y servicios será única y exclusivamente para facilitar las ventas como consecuencia de las medidas de bioseguridad por la Covid-19 pero la comercialización de los productos se hace bajo el riesgo de EL EMPRENDEDOR; por tanto, éste responderá frente a COMPRADORES por precios, calidad y garantías de los productos y servicios que comercializa y atenderá cualquier reclamación que el COMPRADOR realice ante bodega/Comfama.

El equipo de bodega/Comfama se exime de toda responsabilidad contractual y extracontractual que se derive de la oferta y venta de los productos o servicios, antes, durante y después de hacer entrega de este al COMPRADOR.

Obligaciones generales del EMPRENDEDOR:

Para su participación en la tienda pop up Mercado creativo regalos con propósito, EL EMPRENDEDOR se obliga a cumplir con las siguientes obligaciones:

EL EMPRENDEDOR como requerimientos previos para poder participar en la tienda pop up del Mercado creativo regalos con propósito y para la comercialización de sus productos, deberá aceptar el uso de los datos de acuerdo con lo planteado a la autorización de tratamiento de datos General Comfama.

Presentar solicitud para análisis y aprobación del equipo de bodega/ Comfama quien tiene la facultad de aprobar la inscripción o cancelar la misma a su propio criterio.

EL EMPRENDEDOR para efectos de ingresar como EMPRENDEDOR en el Mercado creativo regalos con propósito debe proporcionar los siguientes datos:

Nombre de la empresa, documento de identidad NIT, dirección, email, nombre del contacto, teléfono, celular, dirección y datos bancarios. La información debe ser veraz y cierta y debe mantenerse actualizada en todo momento.

Describir adecuadamente los productos que se ofrecerán en el Mercado creativo regalos con propósito con las características como precio, disponibilidad, entre otros. La información proporcionada en el Mercado creativo regalos con propósito será fiel, cierta, clara y coincidirá con el producto ofrecido. La información será veraz, clara, completa y nunca se podrá inducir a ser considerada engañosa. Lo anterior en cumplimiento de la Ley 1480 de 2011. La información debe ser veraz y cierta y debe mantenerse actualizada en todo momento en la plataforma.

Una vez aprobada su participación en la tienda pop up del Mercado creativo regalos con propósito, deberá cancelar el valor de su participación según lo acordado con el equipo de bodega/Comfama.

Para la entrega de los productos para la venta EL EMPRENDEDOR conjuntamente con el equipo de bodega/Comfama y EL OPERADOR, elaborarán un inventario detallado de la mercancía, el cual quedará en acta que suscriban quienes participan en la entrega/recibo de la misma.

EL EMPRENDEDOR se hace responsable de hacer llegar a bodega/Comfama los productos adquiridos en el marco del Mercado creativo regalos con propósito, en excelentes condiciones y cumpliendo los plazos pactados. Además, cumplirá con un plazo de garantía legal de 30 días con los compradores en el evento que un producto vendido en la tienda pop up enmarco del Mercado creativo regalos con propósito.

EL EMPRENDEDOR está obligado a proporcionar los precios de todos los productos que ofrecerá a través del Mercado, incluyendo todos los impuestos aplicables para la compra del producto. La transacción de compra estará sujeta a impuestos y tasas dispuestas por las normas aplicables en Colombia.

EL EMPRENDEDOR será el único responsable para determinar los impuestos de acuerdo con la ley aplicable y pagar los impuestos como IVA, recargos, impuestos de bienes y otros similares municipales, estatales indirectos u otras retenciones personales o corporativas, impuestos sobre la renta en relación con los productos que se encuentran en la tienda pop up del Mercado creativo regalos con propósito.

Suministrar al equipo del Mercado creativo regalos con propósito todos aquellos documentos, información e insumos que requiera para el ofrecimiento de los productos.

En el caso de que algún COMPRADOR notifique al equipo del Mercado creativo regalos con propósito de alguna falta o veracidad en la información de EL EMPRENDEDOR con relación a sus productos el equipo de trabajo del Mercado Creativo podrá tomar medidas de retirar a EL EMPRENDEDOR de la tienda pop up.

EL EMPRENDEDOR acepta que el pago del valor de sus ventas se desembolsará en sus cuentas bancarias máximo 8 días hábiles después de la fecha del Mercado creativo regalos con propósito.

EL EMPRENDEDOR puede ser suspendido de tienda pop up del Mercado creativo regalos con propósito durante el evento, por las siguientes razones:

Lo que oferte EL EMPRENDEDOR no corresponda a la información suministrada en el registro.

EL EMPRENDEDOR no cumpla con los protocolos de bioseguridad solicitados por Comfama para la comercialización de sus productos.

EL EMPRENDEDOR no esté dispuesto a entregar un inventario detallado de los productos que tendrá a la venta.

EL EMPRENDEDOR no cumpla con los horarios acordados con el equipo de bodega/Comfama.

En caso de incumplimiento de los acuerdos pactados previamente, no hacer el pago de su stand o hacer algo que incumpla los protocolos de bioseguridad.

13. EL EMPRENDEDOR se obliga a cumplir los lineamientos, las indicaciones, los tiempos y en general toda la información suministrada por EL ORGANIZADOR y EL OPERADOR para la correcta preparación, realización, finalización, cierre y evaluación del mercado.

Obligaciones generales de la Tienda Pop Up del MERCADO CREATIVO: REGALOS CON PROPÓSITO

La tienda pop up del MERCADO CREATIVO: REGALOS CON PROPÓSITO se obliga a cumplir con las siguientes obligaciones:

El equipo de bodega/Comfama garantiza al EMPRENDEDOR que tendrá exhibida la información clara, veraz de los PRODUCTOS y SERVICIOS conforme a la información suministrada por EL EMPRENDEDOR en la tienda pop up del Mercado creativo regalos con propósito

Entregar al EMPRENDEDOR en las condiciones que se indican a continuación, el valor de lo vendido por medio del equipo bodega/Comfama.

Condiciones de pago

El equipo de bodega/Comfama cancelará el valor de venta de los productos al que acordaron LAS PARTES una vez los productos y servicios efectivamente hayan sido vendidos en la tienda pop up del Mercado creativo regalos con propósito.

El pago se realizará a EL EMPRENDEDOR máximo 8 días hábiles después de la fecha del Mercado Creativo. El pago será realizado mediante consignación bancaria en la cuenta bancaria que indique EL EMPRENDEDOR previamente.

Indemnidad: el EMPRENDEDOR se obliga a mantener indemne a Comfama de cualquier daño o perjuicio originado en reclamaciones de terceros que tengan como causa sus actuaciones hasta por el monto del daño o perjuicio causado por los productos o servicios que oferta en el Mercado creativo regalos con propósito.

El EMPRENDEDOR mantendrá indemne a Comfama por cualquier obligación de carácter laboral o relacionado que se originen en el incumplimiento de las obligaciones laborales que EL EMPRENDEDOR asume frente al personal, subordinados o terceros que se vinculen a su operación para la ejecución de las obligaciones derivadas del presente Contrato.

Independencia de las partes: EL EMPRENDEDOR es una entidad independiente de Comfama.

Comfama facilitará los espacios y condiciones en cuanto a la organización de la tienda para que EL EMPRENDEDOR pueda ofertar sus bienes y servicios, pero en ningún caso actuará en calidad de representante, agente o mandatario de EL EMPRENDEDOR.

El EMPRENDEDOR no actúa en representación de Comfama ni tiene la facultad de hacer declaraciones o compromisos en nombre de Comfama.

VIAJE Y RECREACIÓN

Nuestro reto es acompañar a las familias antioqueñas en su camino hacia la libertad a través de experiencias vitales de viaje y ocio, donde descubrir, aprender y despertar la curiosidad nos permiten darles sentido y propósito a nuestras vidas.

Frente a la responsabilidad con nuestros Parques están conectados con los propósitos de Comfama, que, en ellos, se enriquezca la conversación, tengamos programas y contenidos de educación para toda la vida. Donde la relación con la naturaleza, el cuidado del cuerpo y la alimentación sean sinónimos de hábitats saludables, los Parques despiertan nuestra pertenencia al mundo natural, nos devuelven al origen (Manifiesto).

De tal suerte, nuestros productos y servicios son entregados por modalidad de Eventos, por lo cual su funcionamiento se considera como boletería, exceptuándose los paquetes turísticos de viajes.

Condiciones y causales de Devolución

En cualquiera de los casos, tiene derecho a devolución del dinero.

Juego y Ocio (Supervacaciones, clubes, conexión con la naturaleza, actividades libres -Reta tu mente, entre otros)

- Cancelación por parte de Comfama.
- Cancelación del participante antes de iniciar el programa, 48 horas o dos días hábiles, antes de la ejecución.
- Incapacidad médica certificada del participante. · Ausencia por muerte del participante.

Ingreso a parques propios

· Urgencia expedita del usuario, en la que requiera salir del parque y que lleve menos de una (1) hora de haber ingresado, previo aviso e intención de que le devuelvan en la taquilla del parque.

Zonas húmedas en sedes

- Sólo por causas atribuibles a Comfama, se usará la boletería para acceso con vigencia máxima de una semana de la fecha y hora elegida.

Torneos

- Cancelación por parte de Comfama.
- Cancelación del participante antes de iniciar el programa.
- Motivos de fuerza mayor (Incapacidad médica o muerte).

Planes de viajes

- Cancelación por parte de Comfama
- Motivos de fuerza mayor (Incapacidad médica, muerte pasajero o familiar hasta 2 grado consanguinidad).
- Incompatibilidad con el tiempo laboral del usuario en la fecha del viaje, lo cual deberá ser sustentado con un certificado escrito de la empresa donde labora.
- Si la compra se hizo por www.viajescomfama.com, existe derecho de retracto[1]. De acuerdo con la fecha de salida real del viaje y de conformidad con la normatividad aplicable.

Eventos especiales por boletería

- Cancelación por parte de Comfama.
- Derecho de retracto. De acuerdo con la fecha de real del evento y de conformidad con la normatividad aplicable.

Vamos a parques

- Cancelación por parte de Comfama. En este sentido, lo primero que se aplica es reprogramación, si decide no ejecutar se devolverá el 100% al usuario.
- Cancelación del participante antes de iniciar el programa, 48 horas o dos días hábiles. · Motivos de fuerza mayor (Incapacidad médica y/o muerte).

Servicios por Tienda Web Parques

En este servicio, actualmente cuenta con tres servicios principales:

Compra de ingreso a parques (todo parque) elige una fecha de visita,

Reprogramación de visita comprada (hasta 1 vez adicional a la fecha de visita),

Reserva de visita sin pago (para 5 casos excepcionales: Tengo cortesía, tengo tiquetera, soy pensionado, quiero pagar en la taquilla -efectivo y soy trabajador de Comfama)

En este sentido, las condiciones y causales para devolución son:

A solicitud del usuario, siempre y cuando las boletas se encuentren vigentes y sin utilizar. Hasta 30 días calendario respecto de la fecha de visita inicial de compra. Previo aviso a los canales de servicio. Tendrá derecho a la devolución del 100%.

Urgencia expedita del usuario, en la que requiera salir del parque y que lleve menos de una (1) hora de haber ingresado, previo aviso e intención de que le devuelvan a través de los canales de atención.

Cancelación por parte de Comfama.

Si la compra se hizo por la web:

<https://serviciosenlinea.comfama.com/TiendaParques/Default.aspx>, existe derecho de retracto, previa consideración de los tiempos reales de la visita. Solicitando al centro de servicios en línea.

Caducidad y plazos del usuario para reclamar devolución

En la mayoría aplicará diez (10) días hábiles para aquellos servicios que requieren documentación soporte, para que se alleguen los soportes, usando los canales de servicio definidos por Comfama.

Excepcionalmente para los planes de viajes:

- Cuando el usuario cancela su participación en un programa turístico terrestre sin causa justificada, se aplicará a favor de Comfama los siguientes porcentajes indemnizatorios sobre el valor total del programa:
20 % Si solicita el retiro mínimo con 15 días de anticipación a la salida del programa. o 50 % Si solicita el retiro 14 a 10 días antes de la salida del programa. o Con menos de 9 días hábiles antes de la salida del programa no se reconocerá devolución de dinero al usuario ya que Comfama incurre en costos administrativos. y sin justificación. Derecho de retracto.

Porcentaje de Devolución

En general, el 100%, excepto para los planes de viajes.

En dicho caso, los planes reconocen:

100% para casos en los que Comfama cancela el plan.

80% mínimo 15 días hábiles antes de la salida.

50% entre 14 y 10 días hábiles antes de la salida.

Planes Internacionales y nacionales aéreos sujetos a condiciones de aerolíneas y hoteles en sus políticas de cancelación y/o devolución.

Aplicación al derecho de retracto y de acuerdo con las fechas de salida de viaje.

Medios de Pago

Los autorizados por Comfama, previo registro en los casos que aplique como les corresponde a las transferencias bancarias.

El proceso de transferencia implicará allegar documentación que demuestre la titularidad del solicitante y que corresponda con la obtención del servicio reclamado.

Tiempo de devolución por parte de Comfama

Es inmediata, en el parque o sede que se obtuvo el servicio.

Excepcionalmente, servicios web y los planes de viajes lo cuales serán atendidos previa solicitud por nuestro canal "Contáctenos" autorizado.

Para viajes con propósito (propios de Comfama), su devolución tendrá hasta 10 días hábiles para hacerse efectiva.

Para viajes que impliquen movimientos aéreos (nacionales o internacionales), la devolución podrá variar según caso, entre los 30 a 90 días hábiles, según las políticas de cancelación o devolución de las aerolíneas involucradas en el paquete.

Casos en los cuales no se hará devolución de dinero

Vencido el tiempo de caducidad.

Se haya consumido el servicio.

No cumplimiento de los soportes.

El cero por ciento (0%) para planes con menos de 9 días hábiles de la salida del plan.

Cuando un equipo haya jugado dos fechas o más en el mismo torneo.

Cuando existan fallas técnicas de acceso a plataformas digitales atribuibles al usuario.

[1] Derecho de retracto. Artículo 47 de la Ley 1480 de 2011. El cliente cuenta con un término máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir de la celebración del contrato de compra para ejercer este derecho.

CULTURA

En Comfama la cultura se comprende como un gran encuentro, aquello que permite acortar distancias -físicas, conceptuales, temporales, filosóficas y abrir caminos posibles para la clase media antioqueña, entendida más allá de la cantidad de dinero que percibe una persona o familia cada mes. La Cultura en Comfama es una vertiente en la que se manifiesta el ser de la organización, a través de los diferentes productos y servicios que ponemos a disposición de los afiliados y usuarios de Comfama.

Te invitamos a leer de manera libre y consciente estos términos y condiciones, ya que con tu acceso y registro en el sitio de Comfama estás aceptando estos compromisos.

Comfama podrá modificar estos términos y condiciones en cualquier momento, y sin previo aviso, haciéndolos públicos en los contenidos de la página. Por lo tanto, corresponde al usuario el deber de revisar y actualizarse en estos lineamientos para dar claridad a las reglas de uso del mismo, deberes y obligaciones, atendiendo a su interés.

A. Cinema Comfama

Exhibiciones Cinema Lunes – Domingo (Salas San Ignacio y Salas Otraparte):

Proyección de películas en las salas de cine de Comfama. Programación para diferentes públicos, entrada con cobro.

Comfama reserva el derecho a modificar, por su mera liberalidad y sin previo aviso, el valor de los servicios ofrecidos de exhibición Cinema Comfama, para lo cual lo notificará en la página web.

La programación está sujeta a cambios, sin previo aviso. Igualmente, la programación podrá ser cancelada.

En caso de cancelación o cambio de programación, al usuario se le recompensará con una entrada a cualquiera de las otras funciones de Cinema Comfama en el mismo sitio de la programación original (Teatro Comfama o Teatro Otraparte), es decir, un saldo a favor que podrá utilizar en un término máximo de 2 meses. En caso de reprogramación de la función original, si el usuario no puede o no desea asistir a otra de las funciones de Cinema Comfama, se le realizará una devolución de su dinero.

Para la compra en el sitio de Comfama será necesario que el usuario proporcione sus datos personales de contacto (incluyendo, su nombre, cédula, número de teléfono móvil y correo electrónico). Estos datos deben ser completos y verídicos. Al momento de realizar el registro en el e-commerce de Comfama para adquirir productos o servicios usted está aceptando el tratamiento de sus datos por parte de Comfama. Para consultar más sobre nuestras política de protección de datos personales haga clic en el siguiente link: <https://serviciosonline.comfama.com/webinicio/HabeasData.htm>

En todas las ventas de boletería que se realicen por medio del sitio web, se entenderá pactado el derecho de retracto de conformidad con lo estipulado en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011. El usuario cuenta con un término máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir de la celebración del contrato de compra para ejercer este derecho, siempre que el servicio no se haya ejecutado antes del término referido. Comfama cuenta con 30 días calendario para realizar la devolución del dinero, contados desde que se haya ejercido el derecho. En caso de ventas presenciales, no aplicará este derecho.

Salvo lo establecido en este acápite, no se harán devoluciones de dinero y la boleta no podrá ser utilizada en otra función que no sea para la que haya sido comprada. Por ende, antes de realizar la compra, sugerimos revisar cuidadosamente los detalles de la programación, toda vez que después de efectuar la transacción no se podrán realizar cambios, ni se realizará la devolución de dinero.

Siempre que la compra de los boletos se realice por la página web y utilizando instrumentos de pago electrónico, dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el usuario tuvo noticia de una operación de pago fraudulenta o no solicitada, este podrá solicitar la reversión del pago, formulado una queja ante Comfama por los canales establecidos en este documento y notificando dicha actuación al emisor del instrumento de pago, previo cumplimiento de los requisitos exigidos por el Decreto 587 de 2016 para solicitar la reversión del pago. Una vez concluida la función para la que se hubiera adquirido boletería, no se realizarán cambios ni devoluciones, totales o parciales.

Como medida de bioseguridad está prohibido el ingreso de comida y bebida a las salas de cine de Comfama. Comfama respeta los derechos de propiedad intelectual de los autores y/o titulares de los contenidos que se exhiben en todas las sedes de Cinema Comfama; por ende, los usuarios no están autorizados para reproducir, copiar, distribuir, comunicar de manera pública, transmitir, transformación o modificar (total o parcial) los contenidos que se exhiban en la Salas de Cinema Comfama. El usuario podrá ser retirado de la sala si se observa que está utilizando los contenidos con fines contrarios a la ley, a la moral y a las buenas costumbres generalmente aceptadas o al orden público, y adicionalmente, interponer las acciones legales, de ser el caso.

B. Recorrido por San Ignacio

El propósito de estos recorridos temáticos es generar un mayor sentido de pertenencia de los ciudadanos de Medellín hacia la ciudad, mediante el acercamiento a las diferentes apuestas culturales y patrimoniales que habitan la misma.

Los recorridos por la ciudad hacen parte de las diversas tareas de promoción cultural y apropiación del territorio que realizamos. Todas ellas pretenden excedentes pedagógicos y de formación ciudadana con el fin de visibilizar y reconocer este territorio lleno de historias, patrimonio, y un acervo cultural incomparable.

Los recorridos guiados cuentan con tres o cuatro paradas de acercamiento a las diferentes apuestas culturales y el patrimonio que habita en la zona, un refrigerio y un momento cultural final, acorde al tema del recorrido."

En los siguientes casos, Comfama realizará devolución de la totalidad del dinero abonado por la persona para asistir al evento o actividad cultural:

Por no cumplir con el mínimo establecido de participantes para el desarrollo de la actividad (5 personas). Se dará la opción a quien compró su entrada, de que la conserve y asista a la fecha en que se reprograme la sesión. En caso de que no pueda asistir en esta fecha, se le devolverá el dinero.

En caso de que el contratista que desarrolla la actividad cultural se le presente un caso de fuerza mayor que no le permita desarrollar la actividad en la fecha y hora propuesta.

En todas las ventas de boletas para al acceso a estas actividades que se realicen por medio del sitio web, se entenderá pactado el derecho de retracto de conformidad con lo estipulado en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011. El usuario cuenta con un término máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir de la celebración del contrato de compra para ejercer este derecho, siempre que el servicio no se haya ejecutado antes del término referido. Comfama cuenta con 30 días calendario para realizar la devolución del dinero, contados desde que se haya ejercido el derecho. En caso de ventas presenciales, no aplicará este derecho.

Adicionalmente, siempre que la compra de los boletos se realice por la página web y utilizando instrumentos de pago electrónico, dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el usuario tuvo noticia de una operación de pago fraudulenta o no solicitada, este podrá pretender la reversión del pago, formulando una queja ante Comfama por los canales establecidos en este documento y notificando dicha actuación al emisor del instrumento de pago, previo cumplimiento de los requisitos exigidos por el Decreto 587 de 2016 para solicitar la reversión del pago.

NO se aceptan devoluciones totales o parciales, si la persona llega tarde a la actividad o no asiste a la misma.

Legislación aplicable: Estos términos y condiciones se rigen por las leyes de la República de Colombia.

Mecanismos de contacto: Tenemos los siguientes mecanismos para que te comuniques con nosotros:

<https://www.comfama.com/herramientas/contactos/frmSeleccionar.asp>

A través de la Central de Llamadas: el teléfono es (57) (4) 360 70 80 y a nivel nacional la línea es 018000400650.

Línea de transparencia: 01-8000-124477 y correo electrónico: comfama@lineatransparencia.com

Para notificaciones judiciales escribe a:

notificacionesjudiciales@comfama.com.co

Fecha De Publicación: Los presentes términos y condiciones se publican el 16 de 06 de 2021.

PESO SALUDABLE COMFAMA

El programa de Peso saludable es una propuesta de orientación consciente, para que, juntos, podamos construir hábitos alimentarios saludables, teniendo en cuenta gustos y preferencias alimentarias, con el acompañamiento periódico de profesionales en nutrición.

Te invitamos a leer de manera libre y consciente estos términos y condiciones. Te informamos que con tu acceso y registro en el sitio de Comfama estás aceptando estos compromisos.

Comfama podrá modificar estos términos y condiciones en cualquier momento, sin previo aviso, y por su mera liberalidad, haciéndolos públicos en los contenidos de la página. Por tanto, el usuario debe revisar detenidamente el nuevo contenido, para una correcta actualización de los lineamientos frente a las reglas de uso del portal web www.comfama.com/peso-saludable

Agendamiento de citas para Peso saludable

Comprende los procesos de asesoría y orientación de la alimentación consciente, con enfoque para construir o fortalecer hábitos saludables, análisis de la composición corporal con toma de pliegues de grasa y perímetros corporales, tamizaje de exámenes sanguíneos de colesterol y azúcar que nos permite realizar acciones oportunas para fortalecer hábitos saludables, con orientación basada en gustos y preferencias, y construcción conjunta y flexible de la alimentación diaria.

El nutricionista te enviará vía correo electrónico los formatos y documentos en la cita de ingreso como:

Menú semanal

Documento Word de cómo realizar la medición de los perímetros de distintas partes del cuerpo humano con el fin de evaluar el volumen.

Formato de perímetros corporales para registrar las medidas.

Envío virtual en el primer control de la revista Mi cuerpo se nutre con amor: los carbohidratos y las grasas; en el segundo control el edición de Mi cuerpo se nutre con amor: las proteínas, y en el tercer control, la edición de Mi cuerpo se nutre con amor: las frutas y las verduras.

El programa está dirigido a la población mayor de 7 años, adolescentes y adultos que requieran y deseen recuperar y/o mantener el peso saludable. Se exceptúan de este programa los usuarios que deben ser tratados en su EPS, por patologías severas que deben tener manejo por un equipo interdisciplinario.

Debes tener en cuenta las siguientes especificaciones para la utilización de los servicios:

El agendamiento y la atención de las citas dependen de la disponibilidad de horarios de los profesionales.

El usuario puede elegir la compra del paquete de Peso saludable con descuento especial o la compra de citas individuales según sea el caso.

Los controles pueden ser virtuales o presenciales exceptuando cita de ingreso y cita de control final (toma de pliegues corporales y tamizaje de exámenes sanguíneos). Las citas virtuales pueden ser telefónica o por video llamada, Teams u otros medios virtuales según las políticas de Comfama vigentes.

Si las citas se realizan por videollamada, deberás contar con el equipo tecnológico adecuado para recibir la asesoría: dispositivo móvil o computador, cámara, micrófono, parlantes o audífonos y servicio de internet para atender el servicio.

El valor de las citas de Peso saludable tiene un porcentaje de subsidio que Comfama otorga para las personas afiliadas beneficiarias del subsidio familiar. Estas tarifas se encuentran publicadas en la página web de Comfama tienda.comfama.com y en www.comfama.com/peso-saludable que pueden ser modificadas en cualquier momento.

Las citas de ingreso y control final tienen una duración de 30 minutos y los controles o seguimientos de 20 minutos, el número de ellas depende del criterio profesional o las necesidades del usuario.

Debes asistir con ropa y calzado cómodo, adecuado para la realización de la consulta. En el momento de la atención debes colocarte bata, y contar con los insumos de bioseguridad vigentes.

¿Cómo se puede acceder a las citas?

Puedes, en primera instancia, ingresar al programa de peso saludable en la url www.comfama.com/peso-saludable, seleccionar el plan para efectuar el pago de la cita.

Después de realizar dicho pago podrás agendar tu cita, a través de la página y seleccionar al profesional o lugar, este dependerá de tus necesidades y su cercanía geográfica, dispuesta en la página web tienda.comfama.com.

¿Con cuánto tiempo de antelación se puede cancelar o reprogramar la cita?

Una vez agendada la cita, su cancelación o reprogramación podrá realizarse con un mínimo de veinticuatro (24) horas hábiles de antelación a la hora programada para su prestación (los días hábiles para la prestación del servicio son de lunes a viernes de 7:00 a. m. a 5:00 p. m. y sábados de 7:00 a.

m. a 12:00 m.) Si cumples con las condiciones definidas podrás reagendar de nuevo tu cita. Si cancelas tu cita programada con el tiempo estipulado, en caso de que no vayas a acceder al programa, podrás solicitar devolución del dinero o la generación de un saldo a favor, por un plazo de seis (6) meses, a partir de la fecha de pago del servicio que solicitó la cancelación (Comfama realizará las validaciones respectivas). Cumplido este lapso este derecho caducará.

En el caso de que no puedas asistir a la cita presencial o atender la llamada o video llamada y no hayas cancelado la cita con la antelación señalada, no se dará lugar a reclamo por devolución de dinero o reprogramación de la cita. De igual manera, si asistes de manera tardía a la cita asignada, tendrás derecho a usar el servicio por el tiempo restante para finalizar la misma. Si las citas las agendo por la página web, ¿cuáles son mis derechos?

Siempre que el pago de la cita se realice por la página web y utilizando instrumentos de pago electrónico, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en la que recibiste una noticia de una operación de pago fraudulenta o no solicitada, podrás pretender la reversión del pago, formulando una queja ante Comfama por los canales establecidos en este documento y notificando dicha actuación al emisor del instrumento de pago, previo cumplimiento de los requisitos exigidos por el Decreto 587 de 2016 para solicitar la reversión del pago.

Así mismo, al realizar el pago de la cita por medio del sitio web, se entenderá pactado el derecho, de retracto de conformidad con lo estipulado en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011. Cuentas con un término máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir de la celebración del contrato de compra para ejercer este derecho, siempre que el servicio no se haya ejecutado antes del término referido. Comfama cuenta con 30 días calendario para realizar la devolución del dinero, contados desde el día que se haya ejercido el derecho.

¿Cuáles son los medios de contacto que tengo como usuario del servicio?

En cualquier caso, podrás contactarte con COMFAMA a través de los siguientes mecanismos:

<https://www.comfama.com/contactanos>

A través de la Central de Llamadas: el teléfono es (604) 360 70 80 y a nivel nacional la línea es 018000400650.

Línea de transparencia: 01-8000-124477 y correo electrónico:

comfama@lineatransparencia.com

Para notificaciones judiciales escribe a: notificacionesjudiciales@comfama.com.co

Legislación aplicable: Estos términos y condiciones se rigen por las leyes de la República de Colombia.

Fecha de publicación: Los presentes términos y condiciones se publican el 4 octubre de 2021.

MENTORIA FINANCIERA

Mentoría Financiera consiste en una serie de sesiones de mentoría virtual donde escuchamos y acompañamos a los usuarios y a su familia para que se conecten con sus propósitos, comprendan su punto de partida, cambien hábitos, comportamientos y tomen mejores decisiones financieras. A través de su participación en el programa, los usuarios podrán adquirir herramientas, conocimientos, experiencias y soluciones que les faciliten lograr esos propósitos con tranquilidad financiera.

Cada una de las sesiones de Mentoría Financiera tendrá una duración aproximada de 45 a 60 minutos, y se brindará en los siguientes horarios: lunes a viernes de 9:00 a.m. a 7:00 p.m. y sábados de 9:00 a.m. a 1:00 p.m.

No podrás adquirir el servicio de Mentoría Financiera en modalidad presencial y durante el desarrollo del programa no podrás realizar cambios de modalidad:

Con independencia de la modalidad que elijas, una vez adquieras el servicio, desde Comfama te contactaremos, en un término máximo de ocho (8) días hábiles, a través de los canales que nos hayas suministrado para tal efecto, con el propósito de darte la bienvenida al programa de Mentoría Financiera y para realizar la programación de la primera sesión.

En el marco del programa los usuarios podrán conocer diferentes servicios de Comfama como Camino a mi Casa, Empleo y Emprendimiento, Salud mental, Viajes y Educación, créditos y demás servicios del portafolio de Comfama.

Comfama cuenta con una línea de crédito denominada “Cuentas Conmigo”, dirigida exclusivamente a quienes participen de forma exitosa del programa de Mentoría Financiera, con el propósito de que puedan unificar las deudas que se tengan con el sector formal e informal. Los requisitos de acceso al crédito, así como las condiciones y políticas de este serán las que defina COMFAMA y se informarán al finalizar el programa de Mentoría Financiera.

En ninguna circunstancia la participación en el programa Mentoría Financiera garantiza ni facilita el otorgamiento del crédito “Cuentas Conmigo”, ni el acceso a ninguno de los servicios del portafolio de Comfama.

Ten presente las siguientes condiciones especiales del programa de Mentoría Financiera:

1. Mentoría Financiera no es en estricto orden, un programa de educación ni de asesoría financiera.
2. Solo pueden participar personas de 18 años en adelante y no es obligatorio ser afiliado a Comfama.
3. Tratándose de mentorías virtuales, el usuario debe garantizar la disponibilidad de los dispositivos tecnológicos que sean requeridos para acceder al servicio, así como una conexión a internet segura y estable. Si se presentan fallas de conexión, puede reprogramarse la sesión.
4. En la fase de bienvenida se realizará un máximo de 21 contactos entre llamadas y mensajes vía WhatsApp para poder iniciar el proceso de Mentoría Financiera Virtual. Cuando este próximo a cumplir estos contactos se le enviará un mensaje de advertencia informando que se podrá retirar si no se logra

el contacto inicial. Luego se tendrá en cada fase posterior (sesiones de acompañamiento) una gestión de contactos y mensajes de advertencia de hasta 65 contactos acumulables antes de dar por terminado el programa.

5. El usuario podrá tener inasistencia entre cada sesión hasta 5 encuentros que no llegue al programada, si llega a cumplir el 4 se le enviará mensaje de advertencia y al no llegar al 5 se finalizará el programa.
6. Las reprogramaciones o cancelaciones de la sesión de mentoría deben realizarse mínimamente un (1) día hábil antes de la fecha para la cual se tenga programada la sesión.
7. La compra del programa de Mentoría Financiera puedes realizarla a través del E-Commerce de Comfama, por lo que debes estar debidamente registrado en dicha plataforma.
8. El valor del programa debe pagarse en un solo contado a las tarifas indicadas en el E-Commerce de Comfama y por los medios de pago allí establecidos. Si el usuario, una vez comprado el programa, cambia de categoría salarial, se le mantendrán las condiciones iniciales de la compra.
9. En ninguna circunstancia Comfama realizará la devolución de los dineros pagados por el usuario, con excepción de lo establecido en estos términos y condiciones con relación al derecho de retracto.

Derecho de retracto

Si finalizados los cinco (5) días hábiles siguientes a la adquisición del producto no ha iniciado la ejecución de los servicios del programa de Mentoría Financiera (por causas imputables a Comfama), tendrás derecho a retractarte de la adquisición del programa, y podrás solicitar la devolución del dinero a través de los canales de contacto indicados en este instrumento.

Comfama podrá realizar la devolución del dinero en un término de hasta treinta (30) días, contados a partir del momento en que se ejerció el derecho de retracto. La devolución será realizada a través del mismo medio por el que fue efectuado el pago.

Derecho a la reversión del pago

El derecho a la reversión del pago aplica a las operaciones en las cuales el productor o expendedor y la entidad emisora del instrumento de pago electrónico se encuentren domiciliados en Colombia, siempre que las ventas de bienes se realicen mediante mecanismos de comercio electrónico, y se haya realizado el pago mediante tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico. Solo tendrás derecho a reversar el pago cuando:

1. Seas objeto de fraude.
2. Exista una operación no solicitada.
3. El producto adquirido no sea recibido.
4. El producto entregado no corresponda a lo solicitado o no cumpla con las características inherentes o las atribuidas por la información que se suministre sobre él.
5. El producto entregado se encuentre defectuoso.

De resultar aplicable el derecho a la reversión del pago, debes presentarnos una reclamación escrita a través de los canales de contacto indicados en estos términos y condiciones, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que hayas tenido noticia de la operación fraudulenta o no solicitada o que hayas debido recibir el producto o lo hayas recibido defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado, con el siguiente contenido mínimo:

1. Manifestación expresa de las razones que fundamentan la solicitud de reversión del pago.
2. Indicación de la causal que sustenta la petición.
3. Valor por el que se solicita la reversión.
4. Identificación de la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o instrumento de pago al que fue cargada la operación.

Dentro del mismo plazo, deberás notificar dicha reclamación al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra (en los términos exigidos por el Decreto 1074 de 2015), quien en conjunto con los demás participantes del proceso de pago¹ procederá a reversar la transacción al comprador. Una vez presentada la solicitud de reversión ante el emisor del instrumento de pago electrónico utilizado, los participantes del proceso de pago dispondrán de un término de quince (15) días hábiles para hacerla efectiva.

En el evento que existieren controversias con Comfama derivadas de una queja y esta fuere resuelta por autoridad judicial o administrativa a favor Comfama, debe tenerse en cuenta que:

1. El emisor del instrumento de pago, en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, cargará definitivamente la transacción reclamada al depósito bancario o instrumento de pago correspondiente o la debitará de la cuenta corriente o de ahorros del consumidor y el dinero será puesto a disposición de Comfama.
2. El usuario será responsable por todos los costos en que se haya incurrido con ocasión de la reversión (así como por todos los daños y perjuicios que haya ocasionado a Comfama). Igualmente, si se determina que hubo mala fe por parte del consumidor, la Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponerle sanciones económicas en los montos establecidos por el ordenamiento jurídico.

Comunícate con nosotros

Si tienes preguntas, dudas, peticiones quejas o reclamos de estos términos y condiciones o del servicio que adquieres, te invitamos a que nos contactes a través de:

Central de Llamadas: (57) (4) 360 70 80 para el Área Metropolitana de Medellín y el Valle de San Nicolás, y 01800415455 para las otras regiones de Antioquia o llamadas nacionales de lunes a viernes: De 8:00 a. m. a 7:00 p. m sábado: De 8:00 a. m. a 1:00 p. m.

Con la compra del programa de Mentoría Financiera aceptas inequívocamente estos términos y condiciones, y declaras y garantizas conocerlos y entenderlos íntegramente. La Caja de Compensación Familiar de Antioquia, Comfama, identificada con NIT. 890.900.841-9, se reserva el derecho de modificarlos total o parcialmente (sin previo aviso) en cualquiera de sus disposiciones.

Estos términos y condiciones se actualizan el 15 de febrero de 2024.

¹ Se entienden por participantes en el proceso de pago: los emisores de los instrumentos de pago, las entidades administradoras de los Sistemas de Pago de Bajo Valor, los bancos que manejan las cuentas y/o depósitos bancarios del consumidor y/o del proveedor, entre otros que sean definidos por la normatividad.