

## POLÍTICAS Y CANCELACIONES DE PRODUCTOS EN VENTA EN EL E-COMMERCE

### ÍNDICE

Educación para la Vida .....	Pág.2
Suscripción Mensual Educación Virtual.....	Pág.5
Salud ocupacional y vacunación.....	Pág.9
Red de amor, cuidado y salud mental.....	Pág.10
Centros de acondicionamiento físico CAPF.....	Pág.15
Emprendimiento.....	Pág.20
Viaje y Recreación.....	Pág.31
Cultura .....	Pág.35
Peso saludable .....	Pág.38

## POLÍTICA DE SERVICIOS Y CANCELACIONES DE 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 virtuales o presenciales lo puedes hacer a través de <https://tienda.comfama.com/>, debes estar registrado y tener una cuenta de e-mail activa para realizar la compra.
- Para nuestros cursos presenciales, podrás realizar la inscripción de otras personas a través de tu cuenta registrada en [www.comfama.com](http://www.comfama.com) Para los cursos virtuales no podrás inscribir a otras personas. Si eres menor de edad debes inscribirte con autorización de uno de tus padres e informarnos su correo electrónico.
- 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 precio de la matrícula.
- La inscripción se activará 2 días antes de inicio del curso 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](mailto:aprendizajedigital@comfama.com.co). O a la Línea 3607080 – opc. 1-3-8.
- 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

1. Se generará devolución del 100% del dinero, para los cursos presenciales, virtuales en vivo y virtuales con mentoría cuando el usuario así lo manifieste como mínimo con cinco (5) días hábiles antes del inicio del curso, sin perjuicio de que la caja ofrezca traslado o saldo a favor\* (derecho al retracto ley 1480 de 2011. Art 47).

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

3. Se generará saldo a favor\* o la devolución del 100% del dinero cuando existan inconsistencias generadas por Comfama o porque no se cumple con el mínimo de alumnos establecido para el inicio del curso.

4. La solicitud de saldo a favor\* o traslado podrán realizarse hasta un (1) día hábil antes del inicio de las clases para los cursos presenciales y cuatro (4) días hábiles antes de la fecha de inicio de las clases para los cursos virtuales en vivo y cursos virtuales con mentoría, sin necesidad de presentar causa justificable o los documentos soporte, no aplica para los cursos virtuales sin mentoría.

5. Se generará saldo a favor\* del 100% del valor del curso, cuando el alumno deba suspender su proceso formativo por causa justificable (accidente, enfermedad, cambios por motivos laborales o de estudio) hasta un día antes de iniciar el 30% del curso. Aplica para los cursos presenciales y virtuales en vivo. Debe presentar la solicitud en cualquier canal de atención de Comfama, anexando los documentos soporte que se describen en requisitos de devolución.

6. Se podrá realizar traslado o generar saldo a favor\* del 100% del valor 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. Aplica para los cursos presenciales y virtuales en vivo.

7. Para el programa de inglés por niveles, adicional a las políticas mencionadas en los puntos anteriores, se especifican otras causales de devolución propios del programa:

- ✓ Si al momento de iniciar el curso se demuestra que el estudiante no posee las competencias de lecto-escritura mínimas señaladas en el reglamento, se procederá a la devolución del 100% del dinero o se le ofrecerá otro curso de su interés. Solo aplica para los primeros niveles.
- ✓ Si el estudiante mayor de edad o acudiente del menor de edad decide de manera voluntaria, no firmar el contrato didáctico el cual debe ser formalizado el primer día de clases (formato que deben diligenciar los estudiantes para ser certificados), se dará por entendido que no está de acuerdo con las estipulaciones consignadas en el manual de convivencia de IETDH y se procederá a la anulación de la matrícula, la devolución es del 100% o se le ofrecerá otro curso de su interés.

8. Si el estudiante no entrega la papelería correspondiente para validar su matrícula y presenta una causa justificable (accidente, enfermedad, cambios por motivos laborales o de estudio) hasta un día antes de iniciar el 30% del curso, se realizará la devolución total del dinero.

9. Cuando por fuerza mayor o caso fortuito se haga necesario el cierre de los servicios presenciales y haya posibilidad de ofrecer el servicio a través de otro mecanismo, no será obligatorio para Comfama la reposición de dichas clases, devolución o generación de saldo a favor\* u otros reconocimientos.

10. En el caso del pago realizado por convenio empresarial del 100%, no aplicará devolución del dinero al usuario dado que no ha ingresado dinero a la Caja y por lo tanto no será facturado a la empresa.

11. En caso de que el pago del convenio sea mixto, se aplicarán los lineamientos expuestos en los puntos anteriores, se le reconocerá el porcentaje pagado por el trabajador como saldo a favor\* y el porcentaje pagado por la empresa bajo el convenio se descontará de la factura de la empresa. No aplica para cursos virtuales con y sin mentoría.

12. Para las matrículas por convenio empresarial aplicarán las políticas y lineamientos dados en los acuerdos con la empresa.

\*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://serviciosenlinea.comfama.com/Contenidos/Servicios/MarketingCloud/commerce/Pol%C3%ADticas\\_y\\_cancelaciones.pdf](https://serviciosenlinea.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 causa justificable: para los ciudadanos colombianos, incapacidad expedida por EPS o régimen subsidiado, carta laboral o certificado de estudios y para extranjeros, el soporte mencionado o en su defecto certificado de médico con registro profesional.

2. Para los casos donde aplique la devolución en efectivo la solicitud la debe realizar el alumno matriculado si es mayor de edad, para los menores de edad el acudiente responsable de la matrícula; si el acudiente 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. Una vez aprobada la devolución por parte de Comfama y comunicada al usuario, 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.

4. 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. En caso de que

pasado este tiempo y el alumno no haya reclamado el dinero, se dará el manejo contable establecido en las políticas de tiempos prescritos.

5. No se realizarán devoluciones por transferencia electrónica para saldos inferiores a \$10.000 (diez mil pesos).

6. El trámite de traslado de cursos por parte de un alumno solo aplica para el titular de la matrícula o acudiente responsable de la matrícula en caso de ser menor de edad.

7. Sin excepción, toda solicitud que se presente durante y después de transcurrido el 30% del curso, no tendrá devolución del dinero, generación de saldo a favor o traslado de curso.

8. Para programas 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 acudiente), es responsabilidad del estudiante revisar el correo electrónico y todas las carpetas relacionadas, la no lectura de este no genera reclamaciones para devolución de dinero ni saldo a favor.

### **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 como persona jurídica quieres acceder a estos contenidos, es importante que te contactes con tu asesor comercial en Comfama; en caso de no conocerlo, puedes escribirnos a este formulario y pronto te contactaremos: <https://bit.ly/2R8UVad>

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](mailto:aprendizajedigital@comfama.com.co)
- En [www.comfama.com](http://www.comfama.com); Menú te acompañamos - opción Contáctanos. <https://serviciosonline.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>

## **Términos y Condiciones Suscripción Mensual Educación Virtual**

Con la suscripción a Educación ahora puedes acceder a todos nuestros cursos virtuales de Comfama y Slang, para aprender sin límites. Además, el primer mes será sin costo. No aplica para cursos de inglés Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano (ETDH), Crehana ni Hack U. Aquí te contamos cuáles son los acuerdos que te proponemos para que los uses.

### **Sobre la suscripción**

Comfama ofrece una licencia personal, limitada en tiempo, intransferible y revocable durante el periodo de suscripción, para acceder y ver tanto los cursos como el contenido relacionado para los que ha pagado todas las tarifas correspondientes, exclusivamente con fines personales, no comerciales y educativos. No puede reproducir, redistribuir, transmitir, asignar, vender, emitir por radiodifusión, alquilar, compartir, prestar, modificar, adaptar, editar, crear trabajos derivados, sublicenciar o transferir de ninguna otra forma ningún curso, a menos que obtenga nuestro permiso explícito para hacerlo en un acuerdo por escrito firmado por un representante autorizado de Comfama.

### **Contenidos**

Algunos cursos generarán certificado de asistencia para estudiantes que completen mínimo el 80% de los recursos y sesiones que comprenden el curso.

Algunos de nuestros cursos deben tener un mínimo de estudiantes inscritos para su realización. En caso de que no se haya alcanzado el mínimo de estudiantes requeridos, Comfama podrá cancelar el curso con un previo aviso a los usuarios, e invitándolos a inscribirse a otros cursos de la oferta Digital, no aplica devolución de dinero.

### **En el Aula Digital podrás acceder a los siguientes contenidos:**

**Cursos virtuales en vivo:** son los cursos en los que el 100% del tiempo, el mentor está acompañando tu proceso de aprendizaje. Cuando te inscribas a un curso en vivo, tendrás acceso a las grabaciones de todas las sesiones hasta 15 días después de la finalización, siempre y cuando tu suscripción se encuentre activa.

**Cursos virtuales con mentoría:** son los cursos donde puedes explorar los módulos y recursos de manera autónoma, y tienes algunas sesiones de mentoría. Cuando te inscribas a un curso virtual con mentoría, tendrás acceso a los contenidos del curso hasta 15 días después de la finalización, siempre y cuando tu suscripción se encuentre activa.

**Cursos virtuales sin mentoría:** son los cursos donde no tienes el acompañamiento de un mentor, y el 100% de los recursos los exploras de manera autónoma. Cuando te inscribas a un curso virtual sin mentoría, tendrás acceso a los contenidos del curso hasta 1 año después de la finalización, siempre y cuando tu suscripción se encuentre activa.

### **Acceso a la suscripción**

La suscripción sólo se hace efectiva al momento de aprobación del pago; por eso si durante el proceso de registro en la plataforma el estudiante elige hacer el pago a través de Sedes Comfama o Botón de pagos Bancolombia, tendrá una reserva durante 24 horas, hasta que efectúe el pago. Después de validado el pago, le llegará un correo electrónico bienvenido a la suscripción con toda la información de la suscripción.

Comfama se reserva el derecho de cambiar sus tarifas o cargos por los servicios ofrecidos en el Sitio (o de comenzar a cobrar por cualquier servicio gratuito), tomando en cuenta que las tarifas pagadas antes de dichos cambios no resultarán afectadas.

Para pagos con tarjeta de crédito, la suscripción continuará mensualmente y se renovará automáticamente, a menos o hasta que el usuario cancele la suscripción o que Comfama la suspenda o interrumpa.

Para pagos en Sedes Comfama, cada mes el usuario recibirá un correo electrónico con el nuevo cobro correspondiente al siguiente periodo de la suscripción. En caso de no realizar el pago durante las 24 horas posteriores a la recepción de este, la suscripción quedará cancelada.

Para pagos con botón de pago Bancolombia, el usuario recibirá un correo electrónico con el nuevo cobro correspondiente al siguiente periodo de la suscripción, en caso de no realizar el pago durante las 24 horas posteriores a la recepción de este, deberá realizar nuevamente la compra, a través de [tiendacomfama.com](http://tiendacomfama.com)

El acceso a los cursos en vivo, virtuales con mentoría está sujeto a la disponibilidad de cupos, y se requiere inscripción en la plataforma. Esto no genera ningún costo adicional.

### **Política de Cancelación de la suscripción**

Se puede cancelar la suscripción en cualquier momento editando el perfil de usuario dentro del Aula Digital, y dando clic en “Cancelar Suscripción”.

Si el usuario decide cancelar la suscripción no tendrá derecho a devolución de dinero o saldo a favor, pero de manera inmediata, Comfama suspenderá el débito automático de la tarjeta de crédito, y en caso de que pague en Sedes Comfama, no se le volverá a enviar el documento de pago al correo electrónico. Igualmente, el usuario tendrá acceso al Aula Digital durante el mes que ya pagó, y una vez termine este período se cancelará el acceso a los contenidos. Se concluye que, para los casos de suscripción en los que el usuario tenga derecho de hacer uso del material de manera inmediata, no se entiende pactado el derecho de retracto, lo anterior de acuerdo con lo establecido en el artículo 47 de la ley 1480 del 2011.

Comfama podrá cancelar el plan de suscripción mensual a Educación para la Vida con un previo aviso a los usuarios que tienen activa una recurrencia, respetándoles su periodo de pago activo.

### **Facturación**

Comfama factura electrónicamente según resolución 18762009937824 y la factura le llegará 3 días después del pago de la suscripción.

Ten en cuenta que...

**Registro:** Para hacer la compra y acceder a los contenidos de nuestros Servicios se debe crear una cuenta en Comfama. Para esto, el usuario se debe registrar a través de la plataforma de seguridad y autenticación Comfama; [www.comfama.com](http://www.comfama.com).

Para el acceso o suscripción de menores de edad, se debe contar con el permiso y/o autorización de uno de sus padres a través del proceso de registro. 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 6.

**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**

Indícanos 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 escribas a través de <https://comfamavirtual.sistemasentry.com.co/VisionWeb>

[https://api.whatsapp.com/send/?phone=573103016666&text&app\\_absent=0](https://api.whatsapp.com/send/?phone=573103016666&text&app_absent=0)

Central de Llamadas: el teléfono es (57) (4) 360 70 80 opción 6 para el Área Metropolitana de Medellín y el Valle de San Nicolás, y 01800415455 para las otras regiones de Antioquia o llamadas nacionales.

Línea de transparencia: 01-8000-124477 y correo electrónico: [comfama@lineatransparencia.com](mailto:comfama@lineatransparencia.com)

Para notificaciones judiciales escribe a: [notificacionesjudiciales@comfama.com.co](mailto:notificacionesjudiciales@comfama.com.co)

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.

## **POLÍTICA DE SERVICIOS Y CANCELACIONES DE 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.

## **POLÍTICA DE SERVICIOS Y CANCELACIONES DE 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

## POLÍTICA DE SERVICIOS Y CANCELACIONES DE RED DE AMOR, CUIDADO Y SALUD MENTAL

La Red de Amor y Cuidado en salud mental es un servicio de acompañamiento, promoción y prevención en salud mental de la caja de compensación familiar COMFAMA.

Sus servicios se ofrecen bajo los principios éticos y técnicos que garantizan su adecuada prestación.

A continuación, podrás encontrar aspectos claves para tener en cuenta en nuestra política de servicio:

### **Para su utilización tenga en cuenta lo siguiente:**

**La orientación psicológica telefónica sin costo:** La orientación psicológica de la Red de Amor y Cuidado es una atención preventiva que busca favorecer hábitos adecuados, identificar pensamientos, emociones, creencias y reconocer los propios recursos que lleven al fortalecimiento de la salud mental. Es un servicio subsidiado en su totalidad **por una sola vez para los afiliados a Comfama**, su agendamiento y atención depende de la disponibilidad de horarios de los profesionales.

Una vez agendada la cita su cancelación o reprogramación podrá realizarse con un mínimo de 24 horas hábiles (de lunes a sábado y no incluye festivos) de antelación a la hora programada para su prestación.

Si la persona no atiende la llamada y no canceló el servicio 24 horas antes se dará por prestada y no tendrá derecho a usarlo nuevamente por un lapso de un mes, en este periodo de tiempo tendrá acceso a otros servicios sin costo y a los servicios con pago y con subsidio parcial.

Su cancelación y solicitud de reagendamiento deberá realizarse por medio de las líneas telefónicas 3607080 y 018000415455 opción 3 ambos procesos están a cargo del usuario.

**Asesoría psicológica telefónica con costo:** Es un proceso de ayuda profesional para momentos de crisis o indecisión en relación con acontecimientos familiares, sociales, personales, este es un servicio prestado mediante la oferta de sesiones individuales con un máximo de uso de dos sesiones por usuario y sus precios son subsidiados en un porcentaje por Comfama para personas afiliadas beneficiarias del subsidio familiar tarifa A y B, para las demás personas no aplica subsidio. Su agendamiento y atención dependen de la disponibilidad de horarios de los profesionales.

Una vez agendada la cita su cancelación o reprogramación podrá realizarse con un mínimo de 24 horas hábiles de antelación a la hora programada para su prestación, en este caso el usuario podrá solicitar devolución del dinero o la generación de un saldo a favor el cual puede usar en los servicios que se encuentra en tienda Comfama.com por un plazo de 6 meses a partir de la fecha de pago del servicio cancelado cumplido este lapso este derecho caducará.

En el evento en que el usuario no cancele la cita y no atienda la llamada, esa cita se dará por prestada. Si el usuario cuenta con citas pendientes, el psicólogo a quien fue asignada la atención o el personal administrativo de la red realizará una llamada para reagendar en los siguientes 5 días hábiles posteriores a la cita no cumplida; en caso de que no pueda ser contactado se enviara un correo electrónico recordando que se cuenta con citas pendientes, y será el usuario quien deberá llamar de nuevo a la línea telefónica para programar la cita.

**Psicoterapia breve telefónica:** Es una forma de intervención psicoterapéutica que busca a mediano plazo generar cambios en el comportamiento y conducta que pueden llegar a ser perdurables en el tiempo, cuando hay un riesgo de afectación en algún área de tu desarrollo emocional. Este es un servicio con costo y con subsidio para los afiliados a Comfama beneficiarios del subsidio familiar tarifas

A y B otros usuarios no tendrán este subsidio y podrán acceder al servicio con las tarifas establecidas. Para acceder a esta cita debe primero adquirir las dos sesiones de asesoría con la finalidad de establecer la pertinencia para el caso específico de la atención en modalidad telefónica, así como lograr una comprensión diagnóstica; en caso de haberlas usado ya, podrá iniciar directamente con las citas de psicoterapia en las cuales se incluirá el proceso ya descrito.

Una vez agendada la cita su cancelación o reprogramación podrá realizarse con un mínimo de 24 horas hábiles de antelación a la hora programada para su prestación, en este caso el usuario podrá solicitar devolución del dinero o la generación de un saldo a favor el cual puede usar en los servicios que se encuentra en tienda Comfama.com por un plazo de 6 meses a partir de la fecha de pago del servicio cancelado cumplido este lapso este derecho caducará.

En el evento en que el usuario no cancele la cita y no atienda la llamada, esa cita se dará por prestada. Si el usuario cuenta con citas pendientes, el psicólogo a quien fue asignada la atención o el personal administrativo de la red de amor cuidado y salud mental realizarán una llamada para reagendar en los siguientes 5 días hábiles posteriores a la cita no cumplida; en caso de que no pueda ser contactado se enviara un correo electrónico recordando que se cuenta con citas pendientes y será el usuario quien deberá llamar de nuevo a la línea telefónica para programar la cita.

**Hábitos de cuidado de la salud mental:** Este servicio es subsidiado para los afiliados a Comfama beneficiarios del subsidio familiar, para otros usuarios el servicio **tiene** costo.

Una vez agendada la cita su cancelación o reprogramación podrá realizarse con un mínimo de 24 horas hábiles de antelación a la hora programada para su prestación. En el evento en que el usuario no cancele la cita y no atienda la llamada y sea afiliado no podrá usar el servicio sin costo hasta dentro 1 mes en este periodo de tiempo tendrá acceso a otros servicios sin costo y a los servicios con pago y con subsidio parcial. En caso de que el usuario no sea afiliado a la caja y el servicio tenga costo este se dará por prestado.

#### **POLÍTICA DE SERVICIOS ATENCIÓN PLATAFORMA VIRTUAL:**

**Orientación psicológica gratuita online:** La orientación psicológica de la Red de Amor y Cuidado es una atención preventiva que busca favorecer hábitos adecuados, identificar pensamientos, emociones, creencias y reconocer los propios recursos que lleven al fortalecimiento de la salud mental. Es un servicio subsidiado en su totalidad por una sola vez para los afiliados a Comfama, su agendamiento y atención depende de la disponibilidad de horarios de los profesionales.

Una vez agendada la cita su cancelación o reprogramación podrá realizarse con un mínimo de 24 horas hábiles (de lunes a sábado y no incluye festivos) de antelación a la hora programada para su prestación.

Si la persona no atiende la llamada y no canceló el servicio 24 horas antes se dará por prestada y no tendrá derecho a usarlo nuevamente por un lapso de un mes, en este periodo de tiempo tendrá acceso a otros servicios sin costo y a los servicios con pago y con subsidio parcial.

La cancelación y reprogramación deberán realizarse directamente en la página de la red de amor cuidado y salud mental.

### **Atención psicológica online:**

Este servicio, comprende tanto la atención con fines de **asesoría psicológica online** como de **psicoterapia breve online**, la asesoría es un proceso de ayuda profesional para momentos de crisis o indecisión en relación con acontecimientos familiares, sociales, personales, mientras que la psicoterapia breve busca a mediano plazo generar cambios en el comportamiento y conducta que pueden llegar a ser perdurables en el tiempo. La elección de estas modalidades se realiza durante las primeras consultas psicológicas, según las necesidades, intereses y condiciones del usuario.

Este es un servicio con costo y con subsidio para los afiliados a Comfama beneficiarios del subsidio familiar tarifas A y B otros usuarios no tendrán este subsidio y podrán acceder al servicio según las tarifas establecidas.

Una vez agendada la cita su cancelación o reprogramación podrá realizarse con un mínimo de 24 horas hábiles de antelación a la hora programada para su prestación, en este caso el usuario podrá solicitar devolución del dinero o la generación de un saldo a favor el cual puede usar en los servicios que se encuentra en tienda Comfama.com por un plazo de 6 meses a partir de la fecha de pago del servicio cancelado cumplido este lapso este derecho caducará.

En el evento en que el usuario no cancele la cita y no atienda la video- llamada, esa cita se dará por prestada. Si el usuario cuenta con citas pendientes, el psicólogo a quien fue asignada la atención o el personal administrativo de la red de amor cuidado y salud mental realizarán una llamada para reagendar en los siguientes 5 días hábiles posteriores a la cita no cumplida; en caso de que no pueda ser contactado se enviara un correo electrónico recordando que se cuenta con citas pendientes y será el usuario quien deberá llamar de nuevo a la línea telefónica para programar la cita.

En el evento en que el usuario no cancele la cita y no atienda la video llamada, esa cita se dará por prestada. Si el usuario cuenta con citas pendientes, el psicólogo a quien fue asignada la atención o el personal administrativo de la red de amor cuidado y salud mental realizarán una llamada para reagendar en los siguientes 5 días hábiles posteriores a la cita no cumplida; en caso de que no pueda ser contactado se enviara un correo electrónico recordando que se cuenta con citas pendientes y será el usuario quien deberá llamar de nuevo a la línea telefónica para programar la cita.

### **Terapia de pareja online:**

Este servicio comprende tanto la evaluación, la asesoría y la terapia de pareja propiamente dicha, por medio de plataformas online, este servicio les brinda a las parejas guía y acompañamiento para fortalecer su relación y hallarán oportunidades para resolver conflictos y mejorar la comunicación. Un espacio para redescubrir y comprender el vínculo emocional que los une.

Este es un servicio con costo y con subsidio para los afiliados a Comfama beneficiarios del subsidio familiar tarifa A y B otros usuarios no tendrán este subsidio y podrán acceder al servicio según las tarifas establecidas.

Una vez agendada la cita su cancelación o reprogramación podrá realizarse con un mínimo de 24 horas hábiles de antelación a la hora programada para su prestación, en este caso el usuario podrá solicitar devolución del dinero o la generación de un saldo a favor el cual puede usar en los servicios que se encuentra en tienda Comfama.com por un plazo de 6 meses a partir de la fecha de pago del servicio cancelado cumplido este lapso este derecho caducará.

En el evento en que el usuario no cancele la cita y no atienda la video- llamada, esa cita se dará por prestada. Si el usuario cuenta con citas pendientes, el psicólogo a quien fue asignada la atención o el personal administrativo de la red de amor cuidado y salud mental realizarán una llamada para reagendar en los siguientes 5 días hábiles posteriores a la cita no cumplida; en caso de que no pueda ser contactado se enviara un correo electrónico recordando que se cuenta con citas pendientes y será el usuario quien deberá llamar de nuevo a la línea telefónica para programar la cita.

#### **Terapia de familia online:**

Este servicio comprende tanto la evaluación, la asesoría y la terapia de familia propiamente dicha, por medio de plataformas online, este servicio les brinda a las familias abordar y resolver situaciones relacionadas con momentos vitales como el nacimiento de un hijo, la adolescencia etc., mientras que la terapia de familia es útil cuando se presentan malestares , dificultades en las relaciones y en la comunicación , que se han mantenido en el tiempo y que no se relacionan con situaciones puntuales.

Este es un servicio con costo y con subsidio para los afiliados a Comfama beneficiarios del subsidio familiar tarifa A y B otros usuarios no tendrán este subsidio y podrán acceder al servicio según las tarifas establecidas.

Una vez agendada la cita su cancelación o reprogramación podrá realizarse con un mínimo de 24 horas hábiles de antelación de la hora programada para su prestación, en este caso el usuario podrá solicitar devolución del dinero o la generación de un saldo a favor el cual puede usar en los servicios que se encuentra en tienda Comfama.com por un plazo de 6 meses a partir de la fecha de pago del servicio cancelado cumplido este lapso este derecho caducará.

En el evento en que el usuario no cancele la cita y no atienda la video- llamada, esa cita se dará por prestada. Si el usuario cuenta con citas pendientes, el psicólogo a quien fue asignada la atención o el personal administrativo de la red de amor cuidado y salud mental realizarán una llamada para reagendar en los siguientes 5 días hábiles posteriores a la cita no cumplida; en caso de que no pueda ser contactado se enviara un correo electrónico recordando que se cuenta con citas pendientes y será el usuario quien deberá llamar de nuevo a la línea telefónica para programar la cita.

**Hábitos de cuidado de la salud mental online:** Este servicio es subsidiado para los afiliados a Comfama beneficiarios del subsidio familiar, para otros usuarios **tienen** costo.

Los hábitos de cuidado de la salud mental consisten en el acompañamiento en el reconocimiento, la exploración y apropiación en la vida cotidiano de hábitos que ayudan al cuidado de la salud mental consta de sesiones de acompañamiento de 20 minutos cada una. Los hábitos disponibles son: Cuida tu mente y gestiona tus emociones; Activa tu cuerpo; Jugar y viajar con la imaginación y Cultura para encontrarte con tus emociones.

Una vez agendada la cita su cancelación o reprogramación podrá realizarse con un mínimo de 24 horas hábiles de antelación de la hora programada para su prestación. En el evento en que el usuario no cancele la cita y no atienda la llamada y sea afiliado no podrá usar el servicio sin costo hasta dentro 1 mes en este periodo de tiempo tendrá acceso a otros servicios sin costo y a los servicios con pago y con subsidio parcial. En caso de que el usuario no sea afiliado a la caja y el servicio tenga costo este se dará por prestado.

**Grupos de apoyo online:** Este es un servicio con costo y con subsidio para los afiliados a Comfama beneficiarios del subsidio familiar, para los demás usuarios tendrá costo sin subsidio.

Como requisito para el ingreso al servicio debe cumplir con una entrevista con el psicólogo titular del grupo con la finalidad de evaluar la pertinencia de la participación en el grupo y realizar una inducción en relación con su funcionamiento. Su venta se realiza por paquetes de 4 sesiones como mínimo, su fecha de inicio puede aplazarse por dificultades técnicas o por no cumplir con el mínimo de participantes para su realización. La cancelación de la inscripción a un grupo de apoyo o la solicitud de ingreso a otro grupo solo puede realizarse 5 días hábiles antes de la fecha prevista para la primera sesión, en caso de cancelación el usuario podrá solicitar devolución del dinero o la generación de un saldo a favor el cual podrá utilizar por un plazo de 6 meses a partir de la fecha de programación del servicio cancelado, cumplido este lapso este derecho caducará.

## POLÍTICA DE SERVICIOS Y CANCELACIONES DE CAPF (CENTRO DE ACONDICIONAMIENTO FÍSICO)

Nuestros CAPF Comfama son espacios dispuestos para la actividad física, el bienestar y la salud, en los que, además de programas de acondicionamiento físico, podrás contar con la asesoría y acompañamiento de profesionales de la salud y de actividad física en temas de cuerpo, alimentación consciente, mente y sueño.

Lee 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.

### Condiciones del servicio:

1. Al adquirir cualquier plan CAPF, obtienes el derecho a hacer uso de las instalaciones en cualquiera de los centros acondicionamiento y preparación física de Comfama, en los horarios y actividades establecidos por la Caja y publicados en los medios impresos y en la página web.
2. El plan CAPF adquirido es de uso personal. Este se podrá transferir a otras personas teniendo en cuenta las siguientes condiciones:
  - Presentar justificación por escrito del motivo de la transferencia del plan.
  - 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.
  - La transferencia del plan se hará por el tiempo (saldo) restante que tenga el titular de dicho plan, al momento de solicitar este cambio.
3. El plan CAPF adquirido se activa (I) una vez realices tu primer ingreso a cualquiera de las instalaciones, independiente de la actividad (entrenamiento o consulta de salud) o (II) al haber transcurrido el plazo máximo para su utilización.
4. Los Planes CAPF cuentan con un plazo máximo para iniciar su utilización, así:
  - **Plan CAPF 12 ingresos:** 30 días calendario a partir de su compra.
  - **Plan CAPF mensual:** 30 días calendario a partir de su compra.
  - **Plan CAPF trimestral:** 90 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 El Bagre).
5. Transcurrido el plazo máximo para iniciar la utilización del Plan CAPF adquirido, éste se activará automáticamente y sólo procederán devoluciones basadas en las políticas de Comfama. (Ver numerales 7, 8 y 9).
6. Una vez activos, los Planes CAPF tiene una vigencia de:
  - **Plan CAPF 12 ingresos:** 45 días calendario a partir de su activación.
  - **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.
  - **Plan CAPF 6 entradas:** 30 días calendario a partir de su activación (Solo aplica para la sede El Bagre).
  - Si adquiriste un Plan CAPF 12 ingresos o 6 entradas, debes tener en cuenta que, en caso de que actives el plan, te retires del CAPF por más de 3 horas y vuelvas a ingresar, se descontará como un ingreso adicional.
7. En la congelación de planes CAPF no 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):



- 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, 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 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 autorización de la empresa.
- 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.

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

- Que no se haya activado el Plan CAPF y no haya vencido su plazo máximo de utilización (activación), para lo cual se hará una devolución del 90% del valor del plan CAPF adquirido.
- Se hará devolución proporcional del porcentaje correspondiente al tiempo no utilizado del plan. En este caso Comfama solo aceptará causas justificadas de incapacidad médica certificada o viajes por fuera de la ciudad por tiempo prolongado e indefinido, de tipo laboral o estudios, además de temas relacionados con la situación de emergencia sanitaria covid-19, presentando los soportes respectivos.
- 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 puntos de servicio CAPF, correo electrónico [centrosdeacondicionamiento@comfama.com.co](mailto:centrosdeacondicionamiento@comfama.com.co) y la línea de atención al cliente 3607080.

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

10. Los servicios de salud estarán incluidos bajo las condiciones establecidas por Comfama. Los usuarios con factores de riesgos detectados por el personal del CAPF serán evaluados por un médico especialista en deporte, 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 y nutrición) del CAPF, y establecerá la cantidad de sesiones o citas requeridas de acuerdo con plan adquirido por el usuario.

11. Los servicios que incluye cada plan se establecen de la siguiente manera:

- **Plan CAPF mensual:** 1 consulta o asesoría con médico especialista en medicina deportiva. 1 consulta o asesoría con nutricionista. 3 consultas o asesorías de fisioterapia única y exclusivamente cuando son remitidas por médico deportólogo CAPF.
- **Plan CAPF trimestral:** 1 consulta o asesoría con médico especialista en medicina deportiva. 1 consulta o asesoría con nutricionista. Hasta 10 consultas o asesorías de fisioterapia única y exclusivamente cuando son remitidas por médico deportólogo CAPF.
- **Plan CAPF anual:** 3 consultas o asesorías con médico especialista en medicina deportiva. 4 consultas o asesorías con nutricionista. Hasta 25 consultas o asesorías de fisioterapia única y exclusivamente cuando son remitidas por médico deportólogo CAPF.
- **Plan CAPF 12 entradas:** 1 consulta o asesoría con médico especialista en medicina deportiva, siempre y cuando el resultado del test PAR-Q de ingreso sea positivo.

**Nota:** los servicios de salud incluidos en los planes CAPF no son acumulables por recompra o por combinación con algún otro servicio de Comfama.

12. 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.
13. El servicio CAPF se presta siguiendo las medidas de bioseguridad establecidas por el Gobierno Nacional especialmente en las Resoluciones 666 del 24 de abril de 2020 y 1313 del 4 de agosto de 2020 emitidas por el Ministerio de Salud y la Protección Social donde establece, entre otras:
  - Solo se puede hacer uso del servicio por turnos de entrenamiento de máximo una hora por día.
  - Se debe hacer reserva previa de la asistencia al CAPF por el medio establecido por la Caja.
  - El uso de baños, camerinos y zonas húmedas no estará habilitado para su uso.
  - El uso de dispensadores de agua estará inhabilitado para su uso.
  - Se tendrán aforos establecidos y limitados de acuerdo con el espacio CAPF para los turnos de prestación. Comfama no podrá garantizar que las personas encuentren turno en la hora y día deseados, ya que esto dependerá del aforo y el momento de hacer la reserva por parte de los usuarios.
  - Las actividades, horarios, aforos y dinámica de prestación del servicio podrán ser modificados en cualquier momento debido a las condiciones establecidas y siguiendo las normas dictadas por los entes gubernamentales reguladores.

#### **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:

14. 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.
15. El efectuar pagos particulares a personal de Comfama por algún servicio no autorizado será causal de suspensión del servicio.
16. Las ventas no autorizadas de cualquier producto o servicio al interior del CAPF o de la sede están prohibidas.
17. De presentarse conductas como agresiones físicas, verbales o de cualquier tipo con otras personas dentro de la sede y/o del servicio, llevará a una suspensión inmediata del mismo y no se tendrá derecho a reembolso del dinero restante del plan adquirido.
18. La realización de videos, fotos o cualquier tipo de material audiovisual que incluya a otras personas sin su consentimiento escrito será causal de suspensión del servicio. Así mismo se encuentra prohibido la grabación de cualquiera de los activos intangibles de Comfama.
19. No está permitido que acudas a este espacio con un entrenador personalizado no proveído por Comfama, esto podrá generar suspensión inmediata del servicio. En el CAPF se te proporcionará un programa deportivo para desarrollar dentro de nuestras instalaciones con el acompañamiento de nuestro equipo de profesionales, de acuerdo con tus condiciones de salud y tus necesidades.

20. Comfama no se hace responsable por lesiones, accidentes o alteración de la salud que ocurran dentro de las instalaciones de los CAPF por el incumplimiento de las normas fijadas en el presente reglamento, el manejo inadecuado de los equipos y los planes de entrenamiento no elaborados por nuestros profesionales.
21. Para el uso del servicio debes presentar tu documento de identidad de forma física cuando sea requerido, con el fin de verificar la condición de afiliación para el recibo de pago y para registrarte en el sistema (incluye huella).
22. 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.
23. Comfama es autónomo en el cambio de la programación de actividades y sus profesionales.
24. Como nuestro usuario, tienes derecho a estar informado por anticipado de los horarios de las diferentes actividades programadas en el CAPF por parte del personal asignado a este servicio, o a través de los medios de información de Comfama.
25. El incumplimiento de los protocolos de bioseguridad establecidos para el servicio CAPF será causal de suspensión de este, de forma inmediata sin derecho a devolución del dinero y es causal de retiro inmediato del CAPF.
26. En los casos que aplique, la devolución de dinero se hará de acuerdo con las políticas de la Caja para estas situaciones.

#### **Por seguridad y Salud:**

27. Solo se permite el ingreso de menores con edad igual o superior a los 14 años, quienes deberán asistir al proceso de inscripción en compañía de los padres de familia.
28. Es necesario portar siempre el documento de identidad y el carné de la EPS o de la entidad con la que se tenga el aseguramiento de la salud.
29. 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 o un adulto responsable.
30. Cuando ingreses por primera vez, contacta al instructor de sala en el CAPF, quien te hará la inducción del servicio.
31. Si posees alguna situación que amerite especial atención en tu actividad, repórtasela al instructor o personal del CAPF.
32. 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.
33. Comfama te facilita los casilleros para tu comodidad, no obstante, no se hace responsable en caso de extravíos. Es importante que lleves 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 CAPF por una semana. Luego de este tiempo se hará la disposición de acuerdo con el protocolo establecido.
34. No está permitido el ingreso de envases de vidrio o cualquier elemento cortopunzante.
35. Cuida los equipos y mantenga en los lugares asignados las mancuernas, discos y demás elementos una vez termine de utilizarlos.
36. Si se presenta alguna anomalía o daño con un equipo, no intentes arreglarlo o manipularlo, cuéntale al instructor para que el personal de mantenimiento se encargue de su ajuste o reparación.
37. No realices esfuerzos excesivos que se salgan de sus rutinas habituales. Si presentas cualquier molestia consúltala al instructor.
38. Asiste a las consultas del servicio de salud en ropa deportiva y llega a la recepción 10 minutos antes de la hora programada de tu consulta.

39. Usuarios evaluados en el staff de medicina del deporte y que por sus condiciones de salud y movilidad no sean aptos para la actividad autónoma dentro de nuestras instalaciones, recibirán la devolución del dinero de acuerdo con las políticas establecidas. (Ver numerales 7, 8 y 9).
40. 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, cuidado y salud mental.

#### **Por higiene y convivencia:**

41. Usa tu propia toalla para secar tu sudor y para proteger los equipos. Una vez finalices su uso, límpialos.
42. Utiliza ropa cómoda y adecuada para la actividad física.
43. Utiliza zapato tipo tenis cubierto. Evita asistir o realizar actividad física con otro tipo de calzado que pueda poner en riesgo tu salud.
44. El manejo de los equipos audiovisuales es exclusivo del personal de Comfama.
45. 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.
46. El personal de Comfama no está autorizado para guardar pertenencias ni elementos personales de usuarios.

#### **Clases grupales:**

47. Deberás realizar reserva previa de asistencia a la clase, a través del medio establecido por Comfama.
48. Para realizar esta actividad, no olvides llevar tu toalla, tapabocas e hidratación personal.
49. Preséntate con anticipación y valida tu cupo en la recepción.
50. Reporta a tu instructor cualquier daño y/o anomalía en los elementos y equipos utilizados.
51. Antes y después de la actividad física limpia los elementos y equipos utilizados.
52. Deberás cumplir con el protocolo de bioseguridad establecido para la asistencia y programación de clases grupales. (Ver protocolo bioseguridad clases grupales).

**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”*

## **POLÍTICA DE SERVICIOS Y CANCELACIONES DE PRODUCTOS DE EMPRENDIMIENTO**

### **TALLERES VIRTUALES Y PRESENCIALES**

#### **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 2 horas de intervención, 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 horas por sesión.
- 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 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.

### **SÁBADOS PERPETUOS**

#### **Términos y condiciones**

- 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:

1. 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.
2. 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.
3. Para ingresar como VENDEDOR en la plataforma mercadocreativo.beepart.co debe proporcionar los siguientes datos:
  - a. 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.
  - b. 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.



4. 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.
5. 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
6. Suministrar al equipo del Mercado Creativo regalos con propósito todos aquellos documentos, información e insumos que requiera para el ofrecimiento de los productos.
7. 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.
8. 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.
9. 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.
10. 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.
11. 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.
12. EL VENDEDOR acepta que Comfama no se hace responsable del pago de sus ventas a través de la plataforma mercadocreativo.beepart.co
13. 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 pagina 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](mailto: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 ACEPTÉ 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://serviciosonline.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://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 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:

1. 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 a lo planteado a la autorización de tratamiento de datos General Comfama.
2. 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.
3. EL EMPRENDEDOR para efectos de ingresar como EMPRENDEDOR en el Mercado creativo regalos con propósito debe proporcionar los siguientes datos:
  - a. 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.
  - b. 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.
4. 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.
5. 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.
6. 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 en marco del Mercado creativo regalos con propósito.
7. 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.

8. 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.
9. Suministrar al equipo del Mercado creativo regalos con propósito todos aquellos documentos, información e insumos que requiera para el ofrecimiento de los productos.
10. 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.
11. 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.
12. 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.

## **POLÍTICA DE SERVICIOS, CANCELACIONES Y DEVOLUCIONES (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.

- a. 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.
  
- b. 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.
  
- c. 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.
  
- d. Torneos
  - Cancelación por parte de Comfama.
  - Cancelación del participante antes de iniciar el programa.
  - Motivos de fuerza mayor (Incapacidad médica o muerte).
  
- e. 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](http://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.
- f. 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.
- g. 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).
- h. Servicios por Tienda Web Parques

En este servicio, actualmente cuenta con tres servicios principales:

- a. Compra de ingreso a parques (todo parque) elige una fecha de visita,
- b. Reprogramación de visita comprada (hasta 1 vez adicional a la fecha de visita),
- c. 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://serviciosonlinea.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:
  - o 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.
  - o 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.

## **POLÍTICA DE SERVICIOS Y CANCELACIONES DE 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 ecommerce de Comfama para adquirir productos o servicios usted está aceptando el tratamiento de sus datos por parte de Comfama. Para consultar más sobre nuestra 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 re programe 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.

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

**D. 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](mailto:comfama@lineatransparencia.com)
- Para notificaciones judiciales escribe a: [notificacionesjudiciales@comfama.com.co](mailto:notificacionesjudiciales@comfama.com.co)

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

## TÉRMINOS Y CONDICIONES 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](http://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:

1. El agendamiento y la atención de las citas dependen de la disponibilidad de horarios de los profesionales.
2. El usuario puede elegir la compra del paquete de Peso saludable con descuento especial o la compra de citas individuales según sea el caso.

3. 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.
4. 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.
5. 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](http://www.comfama.com/peso-saludable) que pueden ser modificadas en cualquier momento.
6. 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.
7. 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?**

1. Puedes, en primera instancia, ingresar al programa de peso saludable en la url [www.comfama.com/peso-saludable](http://www.comfama.com/peso-saludable) , seleccionar el plan para efectuar el pago de la cita.
2. 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](mailto:comfama@lineatransparencia.com)
- Para notificaciones judiciales escribe a: [notificacionesjudiciales@comfama.com.co](mailto: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.