

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA PLATAFORMA APP Mi Colsubsidio

Mediante los presentes términos y condiciones, la Caja Colombiana de Subsidio Familiar Colsubsidio, localizada en la siguiente dirección **CALLE 26 No. 25 - 50 PISO 9** de la ciudad de **BOGOTÁ D.C.**, identificada con el NIT No. **860.007.336-1**, con dirección electrónica de notificación judicial [servicioalcliente@colsubsidio.com](mailto:servicioalcliente@colsubsidio.com) y número de teléfono **7420100** (en adelante, “**Colsubsidio**” o la “**Caja**”), informa a los Usuarios de la Aplicación “**Mi Colsubsidio**” (en adelante, “**Billetera Móvil, Aplicación o Plataforma**”) las condiciones que regulan el uso de la misma, las cuales el Usuario acepta y reconoce comprender a cabalidad antes de utilizar la Billetera Móvil y adquirir acceso por este medio a Productos y/o Servicios de Colsubsidio o Productos y/o Servicios de sus Aliados Comerciales.

### • **Definiciones**

1. **Afiliado(s):** Se consideran afiliados a la Caja, las empresas, trabajadores dependientes, trabajadores independientes, pensionados y empleadores que por virtud de la Ley o de manera voluntaria se afilien al sistema de compensación familiar a través de la Caja Colombiana de Subsidio Familiar Colsubsidio.
2. **Aplicación, App, Plataforma, Billetera Móvil:** Aplicativo móvil “**Mi Colsubsidio**” administrado por Colsubsidio, dirigido a las personas naturales que ostentan la calidad de afiliados de la Caja, y que les permite el acceso, en calidad de usuarios, a funcionalidades que incluyen entre otras:
  - Consulta y modificación de su información de contacto y la de su grupo familiar beneficiario (redireccionando al usuario al portal transaccional).
  - La consulta e inclusión de personas a cargo en su grupo familiar (redireccionando al usuario al portal transaccional);
  - Disposición de sus beneficios para la adquisición de productos y/o servicios en establecimientos de comercio de la Caja o de aliados comerciales leyendo el Código QR que generan sus datafonos;
  - Disposición de los beneficios a través del retiro de efectivo en los casos que aplique;
  - Consulta de saldo y movimientos de sus bolsillos de la Tarjeta de Afiliación Multiservicios;
  - Consulta de información de créditos que tenga vigentes con Colsubsidio, así como la opción para el pago de la obligación;
  - Acceso a la publicidad e información de interés de la Caja o de terceros aliados, en este caso en calidad de portal de contacto;
3. **Persona a cargo:** Se consideran persona a cargo, todas aquellas personas que se encuentran relacionadas en el grupo familiar de los trabajadores dependientes, trabajadores independientes y pensionados.
4. **Beneficios:** Son todos aquellos subsidios, productos, servicios y ofertas ofrecidas por Colsubsidio a sus afiliados directamente desde la Caja o por medio de sus aliados comerciales; los cuales pueden ser visualizados y/o utilizados a través de la aplicación móvil.
5. **Colsubsidio o la Caja:** Hace referencia a la Caja Colombiana de Subsidio Familiar, cuyo ámbito de operación como caja de compensación familiar es Bogotá y Cundinamarca, pero que tiene presencia a nivel nacional a través de sus servicios de salud y mercadeo social.

6. **Usuario del Aplicativo móvil “Mi Colsubsidio”:** Toda persona natural que ostente la calidad de afiliado activo que haga uso de la aplicación para acceder a las funcionalidades y hacer uso de los beneficios a través de ella. El afiliado retirado podrá utilizar la aplicación en caso de contar con saldos vigentes.
7. **Tarjeta de Afiliación Multiservicios:** Tarjeta (carné) que le permite a los afiliados activos de Colsubsidio identificarse como tal, adicionalmente es el medio que le permite recibir el abono de los diferentes subsidios otorgados por la Caja en los bolsillos dispuestos para tal fin. Igualmente permite acceder a los servicios, promociones y beneficios alrededor del país en establecimientos aliados a Colsubsidio, así como utilizar su cupo de crédito con la posibilidad de realizar compras o retiros en efectivo y ser utilizados desde la App.
8. **Tercero(s) o Aliado(s) Comercial(es):** Persona natural o jurídica autorizada por Colsubsidio para recibir los medios de pago asociados a la tarjeta Multiservicios u que puede exhibir, ofrecer y comercializar sus productos y/o servicios, a través de la aplicación, para que los mismos sean adquiridos por los usuarios.
9. **Cuenta:** Punto móvil de acceso a la aplicación conformada por un usuario que en el caso de la Cuenta se traduce en el número de identificación del afiliado y una contraseña.
10. **Establecimientos de Comercio de Colsubsidio o de la Caja:** Conjunto de sedes físicas o virtuales establecidas por Colsubsidio para desarrollar y cumplir los fines de la Caja, tales como, mercados Colsubsidio, droguerías Colsubsidio, puntos ágiles Colsubsidio, oficinas de crédito Colsubsidio, hoteles Colsubsidio, centros recreativos Colsubsidio, centros de servicio Colsubsidio, entre otros.
11. **Establecimientos de Comercio de Aliados Comerciales o Terceros:** Sedes de entidades comerciales con las que Colsubsidio ha celebrado convenios para que puedan recibir los medios de pago de la Caja representado principalmente en la Tarjeta de afiliación Multiservicios y sus diferentes bolsillos.
12. **Publicidad de Colsubsidio o de la Caja:** Piezas publicitarias o información promocional dispuesta por Colsubsidio en la plataforma, respecto de los productos y/o servicios que ofrece la Caja.
13. **Publicidad de Terceros o Aliados Comerciales:** Piezas publicitarias o información promocional dispuesta por los aliados comerciales respecto de los productos y/o servicios que ofrecen en la plataforma.
14. **Portal de Contacto:** Se concebirá de esta manera la plataforma, únicamente en los casos en que la actividad de la plataforma se concentra en conectar aliados comerciales de Colsubsidio con usuarios de la aplicación para que lleven a cabo relaciones de consumo, sin tener Colsubsidio vínculo directo ni participar en la relación de consumo.
15. **Productos de Colsubsidio o de la Caja:** Productos propios de Colsubsidio ofertados a los usuarios de la plataforma en el marco de la aplicación los cuales pueden ser adquiridos dentro de la plataforma o por medio de un Código QR y/o Tarjeta Multiservicios física en los establecimientos de comercio de Colsubsidio.
16. **Productos de Terceros o Aliados Comerciales:** Productos de terceros o aliados comerciales de Colsubsidio ofertados a los usuarios de la Plataforma adquiridos por medio de la redención de saldo de cualquiera de los bolsillos en los establecimientos de comercio de terceros o aliados comerciales utilizando Tarjeta Multiservicios o leyendo código QR desde la Plataforma.
17. **Servicios de Colsubsidio o de la Caja:** Servicios ofertados y prestados directamente por Colsubsidio a sus afiliados. Entiéndase como estos servicios en el marco del Aplicativo móvil “Mi Colsubsidio”, los siguientes:

- Consulta y modificación de su información de contacto y la de su grupo familiar (redireccionando al usuario al portal transaccional);
  - La consulta e inclusión de nuevas personas a cargo en su grupo familiar (redireccionando al usuario al portal transaccional);
  - Disposición de sus beneficios para la adquisición de productos y/o servicios en establecimientos de comercio de la Caja o de aliados comerciales leyendo el Código QR que generan sus datafonos;
  - Disposición de los beneficios a través del retiro de efectivo en los casos que aplique;
  - Consulta de saldo y movimientos de sus bolsillos de la Tarjeta de Afiliación Multiservicios;
  - Consulta de información de créditos que tenga vigentes con Colsubsidio, así como la opción para el pago en línea de la obligación;
  - Acceso a la publicidad e información de interés de la Caja o de terceros aliados, en este caso en calidad de portal de contacto;
- 18. Servicios de Terceros o Aliados Comerciales:** Servicios ofertados y prestados por los aliados comerciales de Colsubsidio a los usuarios de la Plataforma dentro de esta.
- 19. Subsidio familiar:** es una prestación social, que se paga exclusivamente a los trabajadores beneficiarios en dinero, especie o servicios de conformidad con la ley.

- **Aceptación de Términos y Condiciones**

El ingreso y uso de la Plataforma implica el expreso e íntegro conocimiento y aceptación de los presentes términos y condiciones. Si el Usuario no está de acuerdo con los presentes términos y condiciones tiene el pleno derecho de no usar la Plataforma. Sin embargo, el ingreso a la aplicación demuestra plenamente su aceptación íntegra, total y sin condiciones de los presentes términos y condiciones.

El Usuario de la aplicación, acepta y reconoce que cumplirá los términos y condiciones aquí contenidos. Como tal, podrá consultar, en cualquier momento, el contenido del presente documento en la aplicación.

El Usuario en calidad de persona natural, acepta según lo expuesto en los presentes términos y condiciones y declara y garantiza ser el usuario que hará uso personal e intransferible de la aplicación.

- **Apertura de la Cuenta en la Aplicación**

1. Entiéndase que la Aplicación busca facilitar el acceso a los Afiliados de la Caja a sus beneficios con Colsubsidio; la Billetera Móvil más allá de ser un portal de información, le permite al Usuario:
  - Consulta y modificación de su información de contacto y la de su grupo familiar (redireccionando al usuario al portal transaccional);
  - La consulta e inclusión de nuevas personas a cargo en su grupo familiar (redireccionando al usuario al portal transaccional);
  - Disposición de sus beneficios para la adquisición de productos y/o servicios en establecimientos de comercio de la Caja o de aliados comerciales leyendo el Código QR que generan sus datafonos;

- Disposición de los beneficios a través del retiro de efectivo en los casos que aplique;
  - Consulta de saldo y movimientos de sus bolsillos de la Tarjeta de Afiliación Multiservicios;
  - Consulta de información de créditos que tenga vigentes con Colsubsidio, así como la opción para el pago en línea de la obligación.
  - Acceso a la publicidad e información de interés de la Caja o de terceros aliados, en este caso en calidad de portal de contacto;
2. Los requisitos para registrarse y crear un Usuario en la Billetera Móvil son los siguientes:
    - Ser Afiliado activo de Colsubsidio o afiliado retirado con saldo de subsidios vigentes.
    - Tener una tarjeta amparada vigente o retirada con saldo pendiente por pagar.
    - Contar con un documento de identificación.
    - Contar con un correo electrónico.
    - Conexión a datos móviles o Internet.
  3. Si el Afiliado es un menor de edad, el ingreso y uso de la Billetera Móvil deberá hacerse a través de su representante legal, sean sus padres o tutores, según el caso, quienes deberán aceptar estos Términos y Condiciones. Se entenderá que el Usuario menor de edad que utilice la Billetera Móvil, lo realiza previa aprobación de su representante legal responsable con quien ha ingresado en la Billetera Móvil y consecuentemente ha aceptado los Términos y Condiciones. Se entiende que los padres o tutores han otorgado la mencionada autorización por el solo uso de la Billetera Móvil por parte del menor de edad. Los padres o tutores son los únicos responsables del acceso del menor a la Billetera Móvil. Si un menor de edad suministra información falsa sobre su edad, Colsubsidio no será responsable del uso que el menor haga de la Billetera Móvil ni de los efectos y resultados que se deriven del mismo.
  4. Al solicitar la creación del Usuario en la aplicación, el usuario conocerá el contenido de la Política de Tratamiento de Datos y de Privacidad, autorizará el uso de sus datos personales y aceptará los términos y condiciones, así como reconocerá ser titular único de la Cuenta. Estos documentos podrán ser consultados en cualquier momento dentro de la plataforma.
  5. Posteriormente, al Usuario se le solicitará el ingreso del número de su documento de identidad, y autorización de acceso a su cámara para registrar el documento en la Plataforma por medio de una fotografía de este, tomada desde su mismo dispositivo.
  6. Con el fin de confirmar el correo electrónico y el número de celular registrado en la aplicación por el usuario, se le enviará por este medio un código de seguridad, el cual deberá proporcionar en una casilla dispuesta para ello dentro de la Aplicación.
  7. Para acceder a la Aplicación, el usuario deberá necesariamente completar el proceso de registro y crear una Cuenta. Para ello, el usuario de la Plataforma acepta y reconoce que debe seguir las instrucciones dadas por Colsubsidio y suministrar sus datos personales, sobre los cuales garantiza que son exactos, actuales y veraces, manteniendo indemne a Colsubsidio ante cualquier reclamo que surja por la contravención de esta obligación, según

lo previsto en la Política de Tratamiento de Datos Personales de Colsubsidio, la cual se encuentra en el siguiente enlace: <https://www.colsubsidio.com/tratamiento-de-datos>

8. Para el registro exitoso dentro de la Aplicación, el Usuario acepta y reconoce que deberá autorizar el tratamiento de sus datos personales conforme a la Política de Tratamiento de Datos Personales de Colsubsidio, la cual pueden visualizar en el siguiente enlace <https://www.colsubsidio.com/tratamiento-de-datos> y adherirse a los presentes términos y condiciones.

- **Manejo de la Cuenta en la Aplicación**

1. El Usuario acepta y reconoce que es responsable de custodiar su información de Usuario y contraseña de acceso a la aplicación, para lo cual adquiere el compromiso de almacenar dicha información de forma segura y de impedir un uso indebido de la misma, ya sea por, pero sin limitarse, cesiones, pérdidas, revelaciones, entre otros supuestos. Si el Usuario conoce o sospecha que terceros pueden conocer o pudieran estar haciendo uso de sus credenciales de acceso, deberá informar sobre dicho suceso a Colsubsidio, de manera inmediata al conocimiento de este hecho.
2. Validación de identidad con datos registrados: Colsubsidio, por seguridad del Usuario de la Aplicación para algunas transacciones sensibles, tales como, activación, inicio de sesión, actualización de datos, entre otras, podrá enviar un código de seguridad temporal al Usuario, quien deberá ingresarlo correctamente para poder validar su identidad. En caso de requerir restaurar contraseña por olvido la Caja enviará correo electrónico con el link para que realice el procedimiento de reasignación de contraseña. Si el Usuario por algún motivo no tiene acceso al dato o datos registrados o falla en el proceso de validación, deberá comunicarse con la línea Audio Servicios de Colsubsidio al (601) 7457900.
3. En caso de que el Usuario reciba un código de verificación no solicitado o de sospechar de una presunta suplantación de identidad, deberá informar de manera inmediata a Colsubsidio una vez conozca de dicha circunstancia, deberá comunicarse con la línea Audio Servicios de Colsubsidio al (601) 7457900.

- **Acceso a la Plataforma de Usuario ya registrado**

1. El Usuario que se encuentre activo en la plataforma o que haya culminado previamente su proceso de registro en la misma, podrá iniciar sesión en la Aplicación. Para realizar el proceso, deberá seleccionar el tipo de documento de identidad con el que se encuentra registrado y proporcionar el número de este. Posteriormente, deberá ingresar la contraseña seleccionada en el proceso de registro. El Usuario podrá seleccionar la opción “**Recordarme**” en caso de que desee que la Aplicación guarde su tipo y número de identificación para el inicio de sesión y no deba solicitarla cada vez que ingrese a la Plataforma.
2. Con el fin de facilitar el ingreso del Usuario a la Plataforma al momento de iniciar sesión, el Usuario podrá activar la opción de ingreso con la funcionalidad biométrica que tenga configurada su dispositivo celular.

3. Téngase en cuenta que una vez un Afiliado inicia sesión en la Aplicación, queda identificado como Usuario de la misma y por ende se vincula a los presentes términos y condiciones.
4. El Usuario solo podrá tener una sesión activa, si inicia sesión desde otro dispositivo, la sesión del primer dispositivo será cerrada de manera automática y se realizará validación por ingreso en un dispositivo diferente con él envió de un código de seguridad al número celular con el que fue registrado a la plataforma.

- **Productos y Servicios Ofrecidos por la Caja en la Billetera Móvil**

Colsubsidio, con el fin de mejorar la experiencia de sus Afiliados ofrece por medio de la Plataforma, la posibilidad al usuario registrado de:

- Consulta y modificación de su información de contacto y la de su grupo familiar (redireccionando al usuario al portal transaccional);
- La consulta e inclusión de nuevas personas a cargo en su grupo familiar (redireccionando al usuario al portal transaccional);
- Disposición de sus beneficios para la adquisición de productos y/o servicios en establecimientos de comercio de la Caja o de aliados comerciales leyendo el Código QR que generan sus datafonos;
- Disposición de los beneficios a través del retiro de efectivo en los casos que aplique;
- Consulta de saldo y movimientos de sus bolsillos de la Tarjeta de Afiliación Multiservicios;
- Consulta de información de créditos que tenga vigentes con Colsubsidio, así como la opción para el pago en línea de la obligación.
- Acceso a la publicidad e información de interés de la Caja o de terceros aliados, en este caso en calidad de portal de contacto;
- La política de garantía de los Productos y Servicios ofrecidos por Colsubsidio en la Plataforma se entenderá regida bajo los presentes términos y condiciones en concordancia con la Ley 1480 de 2011.

En virtud de lo anterior, con la aceptación de estos Términos y condiciones de la Aplicación Móvil los afiliados aceptan y entienden que la entrega de la “Tarjeta de Afiliación Multiservicios” se realiza de manera digital, y por lo tanto no es necesario que este la solicite en formato físico para acceder a los beneficios a los que tiene derecho.

- **Productos y Servicios Ofrecidos por Terceros**

1. **Disponibilidad de Productos y Servicios de Terceros**

El Usuario reconoce que Colsubsidio es un portal de contacto y como tal no es quien ofrece los productos y servicios de Terceros en la Plataforma. Por ende, reconoce y acepta que Colsubsidio no es responsable por el precio, la calidad y/o estado de los productos y servicios ofrecidos por un tercero o aliado comercial adquiridos a través de alguno de los medios de pago dispuestos por Colsubsidio en la Plataforma.



Los servicios prestados por un Tercero a través de promociones serán prestados conforme a unos términos y condiciones independientes que serán acordados entre el consumidor y el aliado comercial.

El Aliado Comercial será quien exhiba, ofrezca y comercialice sus productos y servicios en la plataforma al beneficiario. En consecuencia, el Tercero será el único responsable de proveer la disponibilidad de sus productos y servicios y de informar al Usuario cuando el producto se agote o el servicio no se encuentre disponible. Además, el Aliado Comercial será el único responsable frente a sus productos y/o servicios de cumplir a cabalidad con lo dispuesto por la Ley 1480 de 2011 y el Decreto 1074 de 2015, respecto las ventas por medios no tradicionales.

Colsubsidio no asume responsabilidad frente a la relación que exista entre el Usuario y un Tercero y/o establecimiento de un Aliado Comercial.

La política de garantía de los Productos y Servicios ofrecidos por Terceros en la Plataforma se entenderá regida bajo los términos y condiciones independientes de los Aliados Comerciales, quienes deben cumplir con lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011.

## **2. Precios de Terceros**

El Aliado Comercial será quien exhiba, ofrezca y comercialice sus Productos y/o Servicios en la Plataforma y, en consecuencia, será quien fije los precios de estos. El Tercero también le suministrará al Usuario la información acerca de los costos de envío en los que tendrá que incurrir si desea que el producto le sea enviado a su dirección de residencia.

- **Publicidad**

### **1. Publicidad de la Caja**

Colsubsidio podrá lanzar y publicar ofertas especiales, campañas promocionales o descuentos de Productos y Servicios de la Caja, los cuales darán cumplimiento a la normatividad aplicable y a los términos y condiciones especiales que regulen dicha actividad, las fechas de vigencia serán publicadas y la disponibilidad correspondiente.

### **2. Publicidad de Terceros**

Cuando la Publicidad corresponda a un Aliado Comercial de Colsubsidio, al ser el Tercero, quien exhibe, ofrece y comercializa sus Productos y/o Servicios a través de la aplicación, se entenderá como el único responsable de: (i) cumplir a cabalidad las normas relativas a la publicidad, promoción comercial y rotulado que le sean aplicables; (ii) contar con los permisos y licencias de las autoridades competentes para exhibir, ofrecer y comercializar los productos y/o servicios en cuestión; (iii) cumplir con toda la normatividad relativa a la comercialización de productos y servicios, incluyendo, entre otras, la Ley 1480 de 2011. Frente a lo previamente enunciado, Colsubsidio no tiene ningún tipo de obligación frente a la Publicidad de Terceros ni responde por las consecuencias negativas que se deriven de la indebida implementación de esta.



Colsubsidio únicamente deberá exigir a todos los Aliados Comerciales información que permita su identificación, para lo cual contará con un registro en el que conste, como mínimo, el nombre o razón social, documento de identificación, dirección física de notificaciones y teléfonos de los Terceros; la cual podrá ser proporcionada al Usuario cuando fuere necesario o solicitada por este.

Colsubsidio advierte al Usuario que la información de la Aplicación referente a Publicidad de Terceros o Aliados Comerciales puede contener errores o inexactitudes, no estar completa o actualizada. Por ello, Colsubsidio se reserva el derecho de corregir cualquier error, omisión o inexactitud, cambiar o actualizar la misma en cualquier momento.

Con respecto a los Productos y/o Servicios de Terceros sobre los cuales se realice publicidad en la Aplicación, Colsubsidio advierte que no cumple ninguna función en la producción de Productos y/o la prestación de Servicios de Aliados Comerciales y no constituye ninguna garantía, expresa o implícita de su contenido o de su adecuación para un propósito particular. En consecuencia, cuando se sugiera la utilización de algún Producto y/o Servicio de Tercero, es de exclusiva autonomía del Usuario decidir su utilización, y, por lo tanto, Colsubsidio no asume ninguna responsabilidad por los perjuicios directos o indirectos, ciertos o eventuales, pasados, presentes o futuros, que se llegaren a derivar de dicha utilización. De esta forma, las transacciones que el Usuario realice con Terceros a partir de las Publicidades de Productos y/o Servicios de Terceros, así como las visitas que realice a su sitio web a través de los enlaces o links, serán bajo su exclusiva cuenta y riesgo, sin que de manera alguna comprometan la responsabilidad de Colsubsidio.

- **Disponibilidad del saldo**

### **1. Descripción técnica del funcionamiento y formas de acceso**

La Aplicación es administrada por Colsubsidio desde sus oficinas ubicadas en Colombia. En caso de que un Usuario no esté de acuerdo con estos términos y condiciones, debe abstenerse de usar la Aplicación.

### **2. Formas de Disponibilidad**

El Afiliado podrá descargar la App Mi Colsubsidio desde las tiendas oficiales: App Store (IOS) y Play Store (Android).

Para poder acceder a sus beneficios como Afiliado de Colsubsidio por medio de la Aplicación, el usuario debe realizar el siguiente procedimiento:

**Primero.** descarga la App Mi Colsubsidio de las tiendas oficiales.

**Segundo:** realiza el proceso de registro a la App Mi Colsubsidio para lo cual debe realizar la autorización de tratamiento de datos personales y los términos y condiciones. En este proceso se valida la calidad de usuario como se registra, afiliado activo, afiliado retirado con saldos de pendientes por redimir, afiliado con obligación de crédito activo, amparado activo o amparado inactivo con deuda pendiente por pagar.



**Tercero.** Por medio de la navegación en la Plataforma, el Usuario podrá conocer las diferentes funcionalidades disponibles y que podrá utilizar. En algunos casos consultar información de productos y servicios disponibles de la Caja o de terceros aliados.

**Cuarto.** El Usuario podrá acercarse directamente a los establecimientos de comercio de Colsubsidio o de Terceros aliados Comerciales y utilizar como medio de pago los saldos que tenga en los bolsillos de la Tarjeta de Afiliación Multiservicios, incluido el cupo de crédito, leyendo a través de la aplicación el Código QR que genera el datafono.

**Quinto:** El Usuario podrá realizar el pago de sus obligaciones con la Caja por créditos otorgados previamente. El usuario será direccionado a la pasarela de pagos donde podrá escoger el medio con el cual realizar el pago.

- **Sistema de Prestamos o Adquisición de Productos por medio de Mecanismos de Financiación con recursos propios de Colsubsidio**

Los Créditos ofrecidos por Colsubsidio, tales como, Cupo de Crédito, Línea de Crédito 1, Línea de Crédito 2, Línea de Crédito 3, Tarjeta Multiservicios, Tarjeta Amparada, entre otros únicamente podrán solicitarse mediante los canales físicos de atención y por ende estos términos y condiciones no aplican a dicha actividad.

- **Restricciones de Uso de la Billetera Móvil**

### 1. Propiedad Intelectual

El contenido de la Aplicación, incluyendo, pero sin limitarse a los códigos, fuente, software, textos, gráficos, logos, signos distintivos, emblemas, animaciones, imágenes y sonidos, son de propiedad exclusiva de Colsubsidio. Por lo tanto, la reproducción total o parcial de los mismos (incluyendo su traducción, inclusión, transmisión, almacenamiento, ingeniería inversa, revender o redistribuir beneficios o subsidios o acceso a través de cualquier medio) sin autorización previa y escrita de Colsubsidio está totalmente prohibido.

Por ende, el Usuario se compromete a impedir por sí mismo o por un tercero, el acceso a la aplicación con el fin de reproducir, retransmitir, distribuir, vender, publicar, divulgar, circular o comercializar, y en general, disponer por cualquier medio de la información allí contenida, total o parcialmente.

Finalmente, el Usuario no alterará, bloqueará o realizará cualquier otro acto que impida mostrar o acceder a cualquier contenido, información o servicios de la Plataforma y no incurrirá en conductas ilícitas iguales o similares a daños o ataques informáticos, interceptación de comunicaciones, infracciones al derecho de autor, usurpación de identidad, revelación de secretos o falsedad en los documentos, entre otros.

### 2. Deberes del Usuario

El Usuario acepta y reconoce que las finalidades para las cuales utiliza la App "Mi Colsubsidio" y obtiene los Productos y/o Servicios de Colsubsidio o los Productos y/o Servicios de Terceros, son legítimas. El Usuario se obliga a defender y mantener indemne a Colsubsidio por cualquier

hecho que resulte del uso no autorizado de la Plataforma de su parte o de cualquier incumplimiento de los presentes términos y condiciones.

El Usuario se compromete a responder por los daños y perjuicios de toda naturaleza que la Aplicación de Colsubsidio, directa o indirectamente, como consecuencia del incumplimiento de cualquiera de las obligaciones derivadas de los presentes Términos y Condiciones y/o la ley en relación con la utilización de la Plataforma.

Conforme a los términos permitidos de la legislación aplicable, usted releva de cualquier responsabilidad a Colsubsidio por daños que llegare a sufrir el software, o cualquier aparato electrónico a través del cual se acceda a la Plataforma.

- **Derechos del Usuario**

El Usuario de la Plataforma cuenta con los siguientes derechos:

- Derecho a obtener productos y servicios con requisitos mínimos de calidad.
- Derecho a la seguridad e indemnidad, es decir, que los productos y/o servicio no perjudiquen a quien los consumen.
- Derecho a recibir información.
- Derecho a recibir protección contra la publicidad engañosa.
- Derecho a reclamar directamente al proveedor o prestador de un producto o servicio por todos los daños sufridos.
- Derecho a decidir libremente los bienes y servicios que adquiera.
- Derecho de representación para reclamar.
- Derecho a la igualdad.
- Derecho a tener pronta respuesta en las actuaciones administrativas.

Así mismo, el Usuario tiene derecho a ejercer cualquier derecho que la normatividad aplicable le haya concedido.

- **Derecho de Retracto**

### 1. ¿Sobre qué productos aplica el derecho de retracto frente a Colsubsidio?

En todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de ventas que utilizan métodos no tradicionales, entre otros previstos en la Ley 1480 de 2011, usted podrá ejercer ante Colsubsidio su derecho de retracto. En caso de ejercer el derecho de retracto, el mismo únicamente procederá respecto de servicios y/o bienes ofrecidos por la Caja a través de la Billetera Móvil, dentro del término legal para realizarlo, esto es (5) cinco días hábiles siguientes a la entrega del bien o a la celebración del contrato correspondiente.

Anotamos que el derecho de retracto no aplica para ventas presenciales. Únicamente aplica para compras realizadas por métodos no tradicionales o a distancia por medio de la Aplicación.

### 2. ¿Cómo ejercer el derecho de retracto frente a Colsubsidio?



- La reclamación debe ser realizada dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del producto o celebración del contrato de prestación de servicios por medio de la opción “**Contáctenos**” de la Aplicación y formular una petición.
- El Usuario podrá hacer seguimiento de su solicitud por medio de los canales de atención o comunicándose a la línea (601) 7457900 una vez radicada la petición.
- El producto debe estar nuevo, sin abrir, sin uso, con todos los empaques originales, piezas, accesorios, manuales y etiquetas.
- Tratándose de un servicio, el derecho de retracto únicamente procederá respecto de aquellos que no se han prestado o cuya prestación aún no ha comenzado.
- El consumidor según lo prevé el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, es el responsable de realizar la devolución del bien en las mismas condiciones en las que lo recibió. El Usuario deberá asumir los gastos de transporte y demás que conlleve a la devolución del producto.
- El derecho de retracto no aplica para bienes hechos a la medida, apuestas y loterías, bolsa de valores, productos perecederos, entre otros.
- En caso de ser procedente, la Caja realizará el reverso de los saldos a la Tarjeta Multiservicios o Billetera Móvil, o el dinero, si el pago se realizó en efectivo u otro medio de pago, en un término máximo de (30) treinta días hábiles desde la realización de la solicitud por parte del Usuario.

- **Reversión del Pago**

De acuerdo con el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011, cuando las ventas de Productos o Servicios de Colsubsidio se realicen mediante mecanismos de comercio electrónico, y se haya utilizado para realizar el pago un instrumento de pago electrónico, los participantes del proceso de pago deberán reversar los pagos que solicite el Usuario cuando sea objeto de fraude, o corresponda a una operación no solicitada, o el producto adquirido no sea recibido, o el producto entregado por Colsubsidio no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso según lo previsto en el Decreto 587 de 2016.

El Usuario deberá presentar, ante el Colsubsidio, una solicitud por escrito a través de los canales de atención dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el Usuario tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada o que debió haber recibido el producto o lo sin que correspondiera a lo solicitado. El Usuario deberá devolver el producto, cuando sea procedente, y notificar de la reclamación al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra. Este último, en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, procederán a revisar la procedencia de la petición y, de ser el caso, reversarán la transacción al Usuario. Luego de radicada la solicitud, el Usuario podrá hacer seguimiento de esta a través de los diferentes canales de atención previstos por Colsubsidio para radicar PQRS y resolver duda e inquietudes del Usuario.

La devolución del dinero, se realizará al mismo método de pago utilizado por este para la compra y aplicando las políticas y procedimientos para este fin, en un plazo de 30 días hábiles. Este procedimiento se complementa por lo establecido en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011, en lo que corresponde a los casos en que exista controversia respecto de la procedencia de la reversión del pago.

El cliente deberá pagar el valor del envío en caso de devolución del producto a Colsubsidio.

Cualquier derecho que se quiera hacer efectivo frente a Productos y Servicios de Terceros, se deberá realizar directamente ante el Aliado Comercial con el que se haya celebrado el contrato de compraventa de bienes o prestación de servicios.

- **Centro de Ayuda**

Para cualquier cuestión derivada de los presentes términos y condiciones, la formulación de peticiones, quejas y reclamos (“**PQR’s**”) relacionados con los Productos y Servicios ofrecidos por Colsubsidio, así como para procesos de retracto y/o reversión de pago a cargo de Colsubsidio, el Usuario puede ponerse en contacto con Colsubsidio a través la líneas telefónica: (601) 7457900, o a través de la siguiente página web: [www.colsubsidio.com](http://www.colsubsidio.com).

Colsubsidio dejará constancia de la fecha y hora de radicación de los requerimientos que el Usuario formule a través de los medios de atención antes enunciados, y hará seguimiento continuo para la atención oportuna de los mismos en un término de 10 días hábiles desde la radicación de la PQR.

El Usuario podrá hacer seguimiento de las PQR’s por él radicadas en comunicándose a la línea (601) 7457900.

- **Desactivación de la Cuenta en la Aplicación**

En caso de que el Usuario únicamente desee darse de baja de los mensajes publicitarios que envíe Colsubsidio por medio de correo electrónico, deberá manifestarlo al momento de recibir el correo electrónico de confirmación que contiene el código de seguridad para la creación de Usuario en la Aplicación, seleccionando la opción dispuesta en el mismo correo electrónico: “desuscribirse” de los mensajes que envíe Colsubsidio.

El Usuario de la Plataforma entiende que desinstalar la aplicación App “Mi Colsubsidio”, no genera una cancelación o terminación del contrato celebrado entre su empleador y Colsubsidio, como caja de compensación y, por ende, no implica que no podrá acceder a sus beneficios por otros medios dispuestos por Colsubsidio.

Desinstalar la aplicación únicamente implicará que el Afiliado no accederá a sus beneficios a través del uso de este canal. Lo anterior, en razón a que la App Mi Colsubsidio debe ser entendida como un canal a través del cual Colsubsidio le facilita al Afiliado el acceso a sus beneficios, más no como un portal a través del cual el Usuario se convierte en Afiliado o celebra un contrato de afiliación con la Caja.

Si la afiliación a la Caja del Usuario termina, pero cuenta con saldos disponibles, el Usuario podrá hacer uso de este saldo desde la aplicación hasta su consumo total o pérdida de vigencia.



- **Modificaciones de Términos y Condiciones**

Colsubsidio se reserva el derecho de actualizar o modificar los presentes términos y condiciones en cualquier momento. Su versión más reciente, estará publicada con acceso público al Usuario. Si Colsubsidio realiza un cambio sobre este documento, a su exclusivo criterio, bien sea material, podrá notificar al Usuario al respecto por medio del correo electrónico suministrado, con antelación a que dichos cambios surtan efecto.

- **Domicilio y Legislación Aplicable**

A estos términos y condiciones y a las relaciones jurídicas que se deriven de su uso e interpretación, les será aplicable la legislación colombiana.

Para la interpretación y aplicación de las presentes condiciones generales de contratación, las partes se someten, con renuncia a cualquier otro foro que pudiera corresponderles, a los juzgados y tribunales de Colombia.

- **Fecha de Vigencia**

La entrada en vigencia de estos términos y condiciones es 16 diciembre 2022.