

TÉRMINOS Y CONDICIONES

¿Qué es CHL?

El Portal www.chl.com.co (en adelante Portal) es administrado por FAMOSA S.A.S., sociedad constituida por las leyes de la república de Colombia (en adelante "FAMOSA"), a través del cual los Usuarios definidos más adelante, tendrán la posibilidad de participar en las diferentes encuestas publicadas en el Portal

Definiciones

Cada vez que se empleen en los presentes Términos y Condiciones las siguientes definiciones tendrán el siguiente significado:

- (i) Visitante:** persona que ingresa y navega por el Portal a través de cualquier dispositivo conectado a internet.
- (ii) Usuario:** persona natural que se registra en el Portal ingresando los datos solicitados en el mismo y participa en las Actividades ofrecidas en el Portal.
- (iii) Actividades:** Se entienden entre otras, las encuestas que se ofrecen en el Portal dirigidas por FAMOSA o por terceros debidamente autorizados por FAMOSA.

Registro del Usuario

Para poder acceder a las Actividades ofrecidas en el Portal, la persona natural debe ostentar la calidad de Usuario, lo cual se obtiene al registrarse en el mismo e ingresar los datos solicitados, siendo el titular de dichos datos el único responsable de los mismos. Así mismo, el Usuario será responsable de la contraseña que le será enviada al correo electrónico registrado y del uso que le dé a la misma, la cual junto con el correo electrónico ingresado será la información con la que ingresará al Portal.

El Usuario reconoce que el ingreso de sus datos personales lo realiza de manera voluntaria y teniendo en cuenta las finalidades establecidas tanto en la autorización concedida, reconociendo las facultades de uso por parte de FAMOSA y la sociedad allí establecida, y en el entendido que tal información hará parte de un archivo y/o base de datos que contendrá el perfil del Usuario, el cual podrá ser usado por FAMOSA y el responsable de los datos personales. El Usuario podrá realizar peticiones, consultas y reclamos, conocer, actualizar, rectificar, suprimir información y revocar la autorización concedida o solicitar prueba de la misma en las condiciones establecidas en las Políticas de Tratamiento de la Información.

FAMOSA no es responsable por el acceso que terceras personas hagan a las cuentas inscritas en este Portal que contengan información del Usuario mediante el uso de claves autorizadas por éste, ya que este es responsable de mantener en reserva sus claves de acceso.

Aceptación de los términos

El acceso, participación y uso del Portal está regidos por estos términos y condiciones y las Políticas Tratamiento de la Información que se encuentran disponibles en el Portal. Estos términos y condiciones así como las Políticas de Tratamiento de la Información se entienden conocidos y aceptados por el Usuario, y ello implica su adhesión plena e incondicional a estos términos y condiciones y a las Políticas de Tratamiento de Información Personal aquí contempladas. Así mismo, estos términos y condiciones se entenderán aceptados por el Visitante del mismo.

Si en cualquier momento el Usuario y/o el Visitante no estuvieren de acuerdo total o parcialmente con estos Términos y Condiciones y las Políticas de Tratamiento de Información Personal, deberán abstenerse inmediatamente de usar este Portal en cualquiera de sus partes o secciones, en caso contrario cualquier uso del mismo presumirá que el Usuario y/o el Visitante aceptan sin reserva los Términos y Condiciones de uso y las Políticas de Tratamiento de Información Personal bajo su total responsabilidad.

El Usuario y/o Visitante no podrán utilizar el Portal para ningún otro fin distinto a los fines establecidos por FAMOSA.

Por el hecho de ingresar al Portal y para garantizar el buen y adecuado uso del mismo, el Usuario reconoce en cabeza de FAMOSA:

- (i) El derecho de actualizar, modificar o eliminar en cualquier tiempo y por cualquier razón sin previo aviso, las Actividades tanto la información contenida en éste Portal, así como estos términos y condiciones.;
- (ii) El derecho de negar el registro a cualquier persona, en cualquier momento y por cualquier razón;
- (iii) Remover, sin que sea obligatorio, contenidos que a juicio de FAMOSA sean ilegales, ofensivos, difamatorios o que de cualquier otra forma violen éstos Términos y Condiciones. Así mismo, podrán ser retirados los contenidos que violen derechos intelectuales, ya sean de FAMOSA o de un tercero, a solicitud de éste;

Así mismo, al aceptar estos Términos y Condiciones el Usuario se compromete a:

- (i) Cumplir los Términos y Condiciones del Portal, así como toda condición adicional que se establezca en el Portal.
- (ii) Dado el carácter vinculante de los términos y condiciones, es responsabilidad única del Usuario revisar los términos vigentes en cada momento.
- (iii) (ii) Ser responsable de la seguridad de su contraseña;
- (iii) No abusar, acosar, amenazar o intimidar a otros usuarios del Portal a través de cualquier espacio de participación;
- (iv) No usar ésta página como medio para desarrollar actividades ilegales o no autorizadas tanto en Colombia, como en cualquier otro país; (v) Ser el único responsable por su conducta y por el contenido de textos, fotos, o cualquier otro tipo de información de la cual haga uso o incluya en el Portal;
- (vi) Utilizar el Portal única y exclusivamente para uso personal. Cualquier uso para beneficio corporativo o colectivo está prohibido (vii) Abstenerse de transmitir virus o cualquier código de naturaleza destructiva. Mientras en el Portal estén prohibidas estas conductas, FAMOSA no será responsable por su cumplimiento y el Usuario lo mantendrá indemne por todo concepto.

El Usuario reconoce que su participación en cualquier encuesta, comentario, blog y/o cualquier otro espacio de participación del Portal, será bajo su exclusiva responsabilidad, por lo cual deberá ser mayor de edad, y que de igual forma, las opiniones y/o acciones y/o comportamiento de otros Usuarios en tales espacios son responsabilidad exclusiva de quienes las emiten o realizan, por lo cual FAMOSA no se hace responsable ni garantiza la calidad o idoneidad de tales conductas u opiniones, ni por las consecuencias que ellas pudieren acarrear a favor y/ o en contra de otros Usuarios o de terceros. Particularmente los usuarios deberán tener en cuenta las recomendaciones que se incluyan en el Portal encaminadas a propiciar una adecuada convivencia y participación en tales espacios de participación. El diseño, manejo, finalidad y características de los diferentes espacios de participación en el Portal es discrecional de FAMOSA, quien podrá en cualquier momento cambiarlos y/o eliminarlos, y/o determinar la cantidad de participantes admitidos en cada uno de ellos.

Responsabilidad

FAMOSA no garantiza la disponibilidad y continuidad del funcionamiento del Portal. Cuando ello sea razonablemente posible, FAMOSA advertirá previamente las interrupciones en el funcionamiento del Portal. FAMOSA tampoco garantiza la utilidad del Portal para la realización de ninguna actividad en particular, ni su infalibilidad y, en particular, aunque no de modo exclusivo, que los Usuarios puedan efectivamente utilizar el Portal, acceder a las distintas páginas web o secciones que forman el Portal.

FAMOSA se excluye de cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a la falta de disponibilidad o de continuidad del funcionamiento del Portal, a la defraudación de la utilidad que los Usuarios hubieren podido atribuir al Portal y sus Actividades, a la falibilidad del Portal, y en particular, aunque no de modo exclusivo, a las fallas en el acceso a las distintas páginas web o secciones del Portal.

FAMOSA no controla ni garantiza, y por lo tanto no se hace responsable por, la ausencia de virus ni de otros elementos en los contenidos del Portal que puedan producir alteraciones en el sistema informático (software y hardware) del Usuario o en los documentos electrónicos y ficheros almacenados en el sistema informático del Usuario.

FAMOSA no garantiza y por lo tanto no es responsable de, fiabilidad, exactitud, exhaustividad, actualidad y utilidad de las encuestas y contenido gráfico y/o las opiniones o contenidos de los Usuarios incluidos en el Portal.

Al navegar o hacer uso de las Actividades del Portal, mediante tecnologías especializadas y sin que el usuario lo perciba, FAMOSA recibe información anónima como el país o región de procedencia del navegante, el código de su computador, sus hábitos de navegación y consulta dentro del Portal. Esta información es de carácter privado, no será difundida a terceros bajo ningún interés comercial o de otro tipo y se utilizará para analizar tendencias y estadísticas, ofrecer mejoras en los sitios o páginas web de FAMOSA, facilitar la navegación o modificar las ofertas de información con el objetivo de prestar un servicio adecuado y oportuno. Las generalidades demográficas podrán ser compartidas con los anunciantes de FAMOSA, más no las particularidades que permitan identificar a una persona.

Propiedad del contenido del Portal - Copyright

Esta página de Internet y su contenido son de propiedad de FAMOSA quien es titular de los derechos de autor y de propiedad intelectual del contenido textual, auditivo y gráfico de este Portal y ostenta los derechos de explotación de éstos a través de acuerdos con terceros, quienes conceden el uso de los mismos. La aceptación de los presentes Términos y Condiciones no implica la adquisición por parte del Usuario de los derechos de propiedad intelectual o industrial relacionados con el Portal o con su contenido. FAMOSA no concede licencia o autorización de uso alguna sobre sus derechos de propiedad industrial e intelectual o sobre cualquier otra propiedad o derecho relacionado con este Portal, por lo tanto está prohibida su reproducción total o parcial, su traducción, inclusión, transmisión, almacenamiento o acceso a través de medios analógicos, digitales o de cualquier otro sistema o tecnología creada o por crearse, sin autorización previa y escrita de FAMOSA. Todo nombre, marca, logo, texto, gráfico, dibujo, fotografía, video, sonido y en general todo contenido de este Portal está protegido por derechos de propiedad intelectual así como por cualquier otro derecho de propiedad conforme lo permitan las leyes aplicables. La titularidad de tales derechos recae en cabeza de FAMOSA o de terceros que por mandato legal o autorización expresa han conferido a FAMOSA el derecho al uso o explotación de los mismos. Los contenidos del Portal tampoco podrán ser difundidos por ningún medio o formato no suministrado y autorizado por FAMOSA, salvo que exista previa licencia escrita para tal fin. FAMOSA prohíbe el uso de los logotipos o signos distintivos de sus marcas en otros portales sin autorización previa y escrita. El Usuario se compromete a no

utilizar el Portal para explotarlo comercialmente ni darle algún uso ilícito o que perjudique de alguna manera a FAMOSA, a sus páginas web o a alguno de sus asociados o anunciantes.

FAMOSA garantiza que contenido esté exento de errores o imprecisiones, en cuyo caso podrán solicitarse las aclaraciones o correcciones que sean del caso. FAMOSA tampoco puede garantizar que el contenido del Portal sea suficiente y/o útil para el Usuario.

Contenido suministrado por los Usuarios

Teniendo en cuenta la posibilidad del Usuario de participar en las Actividades ofrecidas en el Portal, que puede implicar que este pueda, subir una foto para el perfil y textos y/u otro tipo de material de titularidad del Usuario o bien por éste de titularidad de un tercero, se deja expresamente establecido que al incluirlo en el Portal se considerará que el Usuario autoriza a FAMOSA para que ese material aparezca y quede en el Portal sin derecho a contraprestación alguna por parte de FAMOSA. En el caso de incluirlo, el Usuario lo podrá mantener en el Portal por el lapso que considere pertinente. En relación con cualquier tipo de material y/o información remitida al Portal por los Usuarios, incluyendo videos, fotos y/o imágenes y/o textos y/u otro tipo de material de propiedad de los Usuarios o de un tercero que los hubieren facultado, se considerará que el Usuario es titular de los derechos de autor sobre dicho contenido y que al haber sido incluidos en el Portal el Usuario otorga licencia gratuita, incondicional y no exclusiva de uso de tal contenido a favor de FAMOSA, sin derecho a percibir contraprestación, remuneración, retribución o reclamo posterior alguno, cualquiera sea su tipo o índole. FAMOSA podrá a su vez hacer cualquier tipo de uso de dicho material, en virtud de la licencia de uso así concedida. En tal sentido el Usuario reconoce que FAMOSA podrá realizar la reproducción y sincronización del contenido publicado, en cualquier formato, conocido o por conocerse. Así mismo, la comunicación pública o distribución de dicho contenido se podrá realizar a través de cualquier medio existente o por desarrollarse, incluyendo, pero sin limitarse a: Internet, descargas móviles, televisión abierta o cerrada. Consecuentemente, FAMOSA queda en plena libertad de reproducir, distribuir, fijar, comunicar públicamente, transformar, comercializar y realizar cualquier negociación plena y sin ninguna limitación en relación con los derechos patrimoniales sobre cualquier contenido cargado o publicado por algún Usuario del PORTAL. FAMOSA reconocerá al Usuario su autoría sobre los contenidos suministrados. FAMOSA podrá sublicenciar a sus filiales y subsidiarias los mismos contenidos. El Usuario garantiza que los contenidos suministrados son de su autoría, que no está violando derechos de autor de terceras personas y que mantendrá indemne a FAMOSA y a sus sublicenciatarios frente a cualquier reclamación que se presente con ocasión de su uso. Así mismo, el Usuario se obliga a no cargar ningún contenido que contenga material cuya utilización por FAMOSA le pueda generar algún tipo de perjuicio a éste último. De forma complementaria FAMOSA está en la libertad de eliminar imágenes y comentarios realizados por parte de los usuarios cuyo contenido sea considerado ofensivo.

Link de terceros

Los links a otras páginas de Internet, distintas de aquellas de las cuales FAMOSA es propietaria, son ofrecidos como un servicio a los usuarios. FAMOSA no estuvo involucrado en su producción y por lo tanto no es responsable por su contenido. FAMOSA no garantiza ni asegura la exactitud o idoneidad de la información suministrada por terceros y disponible en sus sitios de Internet, y en ningún caso será responsable por los daños que se pudieren derivar directa o indirectamente del uso de los mismos. Igualmente, FAMOSA no tiene responsabilidad alguna si el contenido de sus anunciantes o los lugares a los que están direccionados sus anuncios ofrecen información que no sea exacta y veraz, si sus contenidos no se ajustan a la normatividad vigente o afectan los intereses del usuario.

Desarrollo de las Actividades

Puntos y beneficios para usuarios

El suministro de información al momento de registrarse en el Portal y responder la encuesta de bienvenida genera la obtención de 50 puntos iniciales, los cuales se otorgan solo una vez. Así mismo la participación y correcta finalización de las encuestas genera puntos para los Usuarios. La cantidad de puntos estará especificada en el recuadro previo de la encuesta y será de fácil visibilidad para las personas.

Los usuarios no podrán tomar por sentado la continua disponibilidad de cualquiera de los beneficios. Cualquier beneficio podrá ser sujeto a incrementos en los puntos requeridos o a nuevas restricciones en cualquier momento. Los usuarios podrán o no tener acceso a todos los beneficios.

FAMOSA, en cualquier momento y sin previo aviso, podrá entre otras cosas, (i) retirar, limitar, modificar o cancelar cualquier puntaje o beneficio; (ii) cambiar los beneficios, las condiciones de participación en los beneficios, las reglas de acumulación y redención de puntos, las reglas para el uso de los puntos y redención de beneficios, y vigencia de los puntos. Los cambios se pueden hacer en cualquier momento, aunque dichos cambios puedan afectar la posibilidad que un usuario haga uso de los puntos que ya hubiere acumulado. La terminación del Portal, de las Actividades, el cierre de la cuenta del usuario, la cancelación del programa de puntos, y/o los cambios, enmiendas o modificaciones a los Términos y Condiciones no darán derecho a ningún usuario ni a terceros, a elevar ningún tipo de reclamo a FAMOSA, o indemnización por parte de FAMOSA.

Vigencia

Los puntos podrán ser redimidos en un periodo de doce (12) meses contados a partir de la obtención de los mismos, pasado este tiempo los mismos caducarán. En cada oportunidad que se obtengan nuevos puntos, se identificará plenamente la cantidad de puntos obtenidos y la fecha de su obtención.

Los puntos acumulados no tienen valor monetario de ningún tipo y en ningún caso se pueden comprar, vender, intercambiar o transferir. Tampoco se permite la compra, venta, intercambio o transferencia a cualquier título de beneficios.

El derecho a redimir los puntos es un derecho personal e intransferible, excepto en la forma autorizada por estos Términos de Uso. Los puntos acumulados y disponibles en la cuenta del Usuario, no forman parte del patrimonio del Usuario, y por tal motivo, no son heredables, ni podrán mezclarse con el saldo de puntos de otros Usuarios.

En el caso de terminación, o de cancelación de la cuenta del Usuario o del Portal, por cualquier razón, el Usuario perderá los puntos acumulados y no tendrá derecho alguno de compensación por este hecho.

Acumulación de puntos

Los puntos podrán acumularse desde la apertura de la cuenta. El número de puntos a acreditarse, dependerá de las condiciones de acumulación del programa que se encuentre vigente al momento de utilización de las Actividades del Portal

Será responsabilidad del Usuario asegurarse que los puntos han sido acreditados a su cuenta. FAMOSA no está obligado a estar pendiente de, ni vigilar, la acumulación de puntos de cada Usuario, y no asumirá responsabilidad de ninguna clase por la no acreditación de puntos o cualquier fallo técnico en la asignación individual de puntos programada en el sistema. Los Usuarios podrán monitorear la acreditación de los puntos a través de sus cuentas en el Portal. Los puntos se obtendrán de la siguiente manera:

Los puntos se entregarán por FAMOSA al usuario por responder las encuestas de manera coherente y afín a las preguntas formuladas. Si los datos que el usuario nos envía son incoherentes o no son afines a las preguntas formuladas, el usuario no tendrá derecho a la asignación de puntos ni estaremos obligados a entregarlos. Para el efecto FAMOSA se reservará la facultad unilateral de determinar si la información suministrada por el usuario es coherente y afín a la pregunta, de manera que las respuestas que no cumplan estas condiciones no estarán sujetas a asignación de puntos y debido a que esta asignación es automática FAMOSA está en libertad de eliminar de la cuenta del usuario los puntos que hayan sido asignados a pesar de responder de forma incoherente.

Cada vez que el usuario nos envía información, verificaremos la misma, en términos de coherencia y afinidad con la pregunta y con base en esta verificación los puntos serán retirados o no de su cuenta. El usuario recibirá una notificación en su correo de cuántos puntos le son asignados, cada vez que le sean entregados. El usuario decidirá voluntariamente si desea recibir o no esta notificación.

FAMOSA cuenta con la exclusiva capacidad de determinar cuándo deben ser acreditados los puntos en la cuenta del usuario y se reserva el derecho de revocar dicha acumulación cuando a su entera discreción, se haya cometido un error al momento de acreditarlos.

La entrega de puntos a los usuarios tiene como fundamento las respuestas que éstos suministran. Si las respuestas del usuario cumplen con los requerimientos logrará la cantidad de puntos asignado para la encuesta respondida. Las encuestas estarán clasificadas en dos categorías:

1. Actualidad.
2. Opinión.

La cantidad de puntos establecidos para cada encuesta será el mismo para todos los usuarios y se otorgaran únicamente si las respuestas cumplen con las características mencionadas anteriormente en el documento.

En el caso que el usuario inicie una encuesta y esta deje de funcionar o se salte al final de la misma, el sistema le asignará al usuario 10 puntos oro o plata dependiendo la categoría de la encuesta.

Las actividades que se desarrollarán a través de Portal no constituyen un concurso ni un evento determinado donde los usuarios pongan en juego sus habilidades, sus destrezas, su inteligencia ni sus conocimientos.

Uso de los puntos obtenidos

Los puntos podrán ser usados para los fines expresamente establecidos en estos Términos y Condiciones de Uso. El Usuario podrá utilizar los puntos que tenga disponibles en su cuenta para redimir por diferentes beneficios, según el catalogo vigente al momento de la redención. FAMOSA se reserva el derecho de intercambiar, modificar, sacar, integrar a su entera disposición este catálogo de premios mencionando.

El proceso para la redención de beneficios será el siguiente: En el Portal, ingresando a la sección de beneficios; el usuario encontrará toda la oferta de bonos y productos junto con la cantidad de puntos que deberá acumular para acceder a cada uno de ellos. FAMOSA establecerá la cantidad de puntos necesarios para la redención de un beneficio.

Una vez terminado el proceso de redención la persona recibirá un correo con el código del producto que ha seleccionado, este código debe ser presentado al momento de acercarse a hacerlo efectivo. Los beneficios serán redimidos y entregados directamente por establecimientos y comercios afiliados al programa. En cada caso se indicará ante quien se puede reclamar el beneficio.

En el evento en que los beneficios no se puedan hacer efectivos, el Usuario debe reportar la novedad dentro de las 72 horas posteriores al incidente. En todo caso, se deja expresa constancia que FAMOSA no se hace responsable por la calidad de los beneficios una vez redimidos.

FAMOSA no será responsable en ningún caso por aquellos beneficios redimidos y/o servicios otorgados y entregados por comercios y entidades afiliadas y/o participantes en el programa, y dichas entidades serán las únicas responsables de garantizar los productos o servicios que otorguen. Es responsabilidad del usuario conocer las restricciones, términos y condiciones de uso de los beneficios. FAMOSA no tiene control directo sobre dichos establecimientos afiliados y por lo tanto no puede ser sujeto de responsabilidad por la continuidad y/o disponibilidad de los servicios y/o productos ofrecidos por los comercios y entidades afiliadas y/o participantes en el programa.

FAMOSA no será responsable por el retiro de cualquiera de los comercios o entidades afiliadas o participantes, cancelación de beneficios o productos, discontinuidad de las Actividades, cambios en la cantidad de puntos requeridos, así como sus reglas, restricciones y políticas. Las restricciones en los puntos y beneficios podrán ser modificadas en cualquier momento por FAMOSA.

La disponibilidad de los beneficios podrá depender de las fechas y temporadas, entre otros. FAMOSA se reserva el derecho de reemplazar los beneficios del catálogo por otros de similares características, en caso de que por cualquier causa resulte imposible entregar el beneficio ofrecido y solicitado por el usuario.

Para redimir los beneficios el Usuario deberá tener acumulada la totalidad de los puntos exigidos para cada beneficio incluido en el catálogo vigente en su momento. FAMOSA se reserva el derecho de modificar, cambiar, excluir o incluir los beneficios ofrecidos en el catálogo vigente del programa, situación que le será informada al usuario en el momento de realizar la redención y/o a través de cualquier medio que se considere idóneo. La entrega de los beneficios se hará en las principales ciudades del país en donde los comercios asociados tengan sede y disponibilidad. Al finalizar el proceso de redención FAMOSA indicará al Usuario a través de un correo toda la información necesaria y pertinente.

La redención de los puntos siempre debe ser realizada de manera personal por el usuario titular de la cuenta, para lo cual deberá presentar su documento de identificación con foto. Bajo ninguna circunstancia es permitida la redención de puntos de una cuenta por un tercero.

Categorías de puntos

En el momento de registrarse en el portal al usuario se le asigna una cuenta de puntos oro y una cuenta de puntos plata. Cada encuesta otorgará cierta cantidad de puntos oro y/o plata definidos por FAMOSA. El valor en puntos de cada encuesta está sujeto a modificación en cualquier momento sin previo aviso ni justificación.

Los Puntos se podrán redimir dependiendo la categoría de las siguientes dos maneras:

1. Puntos oro: Los puntos oro solo podrán ser canjeados por los beneficios del catálogo del Portal.
2. Puntos plata: Tienen un valor de status en la tabla de posiciones. Además, le sumaran escudos al Usuario en el ranking dependiendo su comportamiento e interacción con las páginas del Portal.

Los Puntos no representan un valor monetario real, así que no podrán ser redimidos por dinero, ni el usuario podrá exigir ninguna clase de compensación en caso de que pierdan su vigencia.

Procedimientos para Consultas y Reclamos sobre el portal CHL y las encuestas

Para efectos de consultas y reclamos, conocer, actualizar, rectificar y suprimir información y revocar la autorización, o solicitar prueba de la misma FAMOSA SAS ha dispuesto como responsable al área encargada y ha habilitado los siguientes medios:

- Correo electrónico: info@chl.com.co

- Por medio escrito en la siguiente dirección: Calle103 No. 69B-43, en la ciudad de Bogotá D.C./Colombia.

El titular deberá indicar su nombre completo y número de identificación, así como la dirección física o correo electrónico en que recibirá la respuesta.

Todas las consultas serán atendidas en un término no superior a diez (10) días hábiles contados a partir del día en se reciba la solicitud, siendo éste el primer día del término. Si no fuera posible atender la consulta en el término indicado, se informará al interesado cuáles son los motivos de la demora, señalando además la fecha en que se responderá su consulta. De cualquier manera, la nueva fecha no será superior a cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del término de diez (10) días.

Por otra parte, todos los reclamos serán atendidos en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Si no fuera posible atender el reclamo en el término indicado, se informará los motivos al interesado y se indicará la fecha en que se dará respuesta. En todo caso, le nueva fecha no puede ser superior a ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del término de quince (15) días.

Previo a dar trámite a cualquier reclamo, FAMOSA SAS verificará la identidad del reclamante, quien debe ser el titular, su causahabiente o su representante. Si el reclamante no es ninguna de las personas indicadas anteriormente, no se tramitará el reclamo.

Un reclamo completo debe contener, por lo menos:

- (i) Identificación del Titular y del reclamante (en caso de que no sea el mismo Titular)
- (ii) Descripción de los hechos que dan lugar al reclamo.
- (iii) Dirección física o electrónica de notificación.
- (iv) Documentos y anexos que se pretendan hacer valer en el curso del reclamo.
- (v) Petición u objeto del reclamo.

Si se presenta una reclamación pero la misma ésta incompleta, es decir, si le hacen falta elementos esenciales para darle el debido trámite, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo se solicitará al interesado que subsane la reclamación. Si transcurridos dos (2) meses sin que el reclamante subsane la reclamación, se entenderá que ha desistido de la misma.

Si se recibe un reclamo pero FAMOSA SAS no tiene la competencia para resolverlo, ésta enviará el mismo a quien corresponda en un término de dos (2) días hábiles y se informará al interesado de dicha situación.

Políticas de tratamiento de la información

FAMOSA, ha desarrollado unas políticas y procedimientos para fijar los principios y bases fundamentales sobre las cuales se realizará el Tratamiento de datos personales las cuales puede consultar en este Portal.

Ley Aplicable

Estos términos y condiciones, así como las Políticas de Tratamiento de Datos Personales se regirán e interpretarán de acuerdo con las leyes de la república de Colombia. Este Portal se origina en Colombia y FAMOSA no se responsabiliza si sus contenidos no se ajustan a la normatividad de otros países.