

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES**

El sitio web [WWW.GRUPOMANEJAR.COM](http://WWW.GRUPOMANEJAR.COM) es propiedad de ASESORES DE SEGUROS MANEJAR LTDA, MANEJAR LTDA Y SUS EMPRESAS FILIALES, tiene como función principal proveer información relativa a sus servicios y productos, así como promover la compra de los productos señalados en el portafolio de la empresa.

### **1. Aceptación de Términos**

Cuando un usuario accede a [WWW.GRUPOMANEJAR.COM](http://WWW.GRUPOMANEJAR.COM), ASESORES DE SEGUROS MANEJAR LTDA, MANEJAR LTDA Y SUS EMPRESAS FILIALES lo hace bajo su total responsabilidad y por tanto, acepta plenamente y sin reservas el contenido de los términos y condiciones de uso de la página Web de la empresa. La empresa se reserva, en todos los sentidos, el derecho de actualizar y modificar en cualquier momento y de cualquier forma, de manera unilateral y sin previo aviso, las presentes condiciones de uso y los contenidos de la página.

### **2. Origen de ingresos**

EL CLIENTE al consentir en cualquiera de los contratos que se perfeccionan al realizar transacciones en [WWW.GRUPOMANEJAR.COM](http://WWW.GRUPOMANEJAR.COM), declara bajo la gravedad de juramento, que sus ingresos provienen de actividades lícitas, que no se encuentra con registro negativo en listados de prevención de lavado de activos nacionales o internacionales, que no se encuentra dentro de una de las dos categorías de lavado de activos (conversión o movimiento) y que en consecuencia, se obliga a responder frente a ASESORES DE SEGUROS MANEJAR LTDA, MANEJAR LTDA Y SUS EMPRESAS FILIALES por todos los perjuicios que se llegaren a causar como consecuencia de esta afirmación. En igual sentido responderá ante terceros. Declara igualmente, que sus conductas se ajustan a la ley y a la ética y, en consecuencia se obliga a implementar las medidas tendientes a evitar que sus operaciones puedan ser utilizadas con o sin su consentimiento y conocimiento como instrumentos para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento en cualquier forma de dinero u otros bienes provenientes de actividades delictivas, o para dar apariencia de legalidad a éstas actividades. En el mismo sentido, se compromete a actuar dentro del marco legal vigente en Colombia, dando cumplimiento a todos los procedimientos, trámites y obligaciones contemplados en la Ley y demás normas pertinentes y que cualquier evidencia de que estos principios no se cumplen o puedan estar en entredicho será causal suficiente para resolver, a criterio de la Parte cumplida, el Contrato que resulte de su aceptación.

### **3. Confidencialidad de la cuenta**

El usuario debe manejar con completa confidencialidad su cuenta, así como de cualquier otro número de identificación o clave del Usuario, independientemente de

que éstos hayan sido proporcionados por ASESORES DE SEGUROS MANEJAR LTDA, MANEJAR LTDA Y SUS EMPRESAS FILIALES o seleccionados por el “Usuario”. Todas las actividades que se realicen con su cuenta como: intercambios, consultas, solicitudes y demás actividades; serán de su exclusiva responsabilidad.

Por lo anterior, así el cliente tenga o no tenga cuenta en la web [WWW.GRUPOMANEJAR.COM](http://WWW.GRUPOMANEJAR.COM), perteneciente a ASESORES DE SEGUROS MANEJAR LTDA, MANEJAR LTDA Y SUS EMPRESAS FILIALES, es necesario que cuente con dispositivos de seguridad electrónicos y adopte las medidas necesarias que eviten, entre otros: la suplantación de la persona, la utilización de su información por terceras personas, los fraudes, las intrusiones, los virus, espías y similares. Además, mediante estos dispositivos de seguridad se podrá verificar la identidad del “usuario”.

#### **4. Personas Jurídicas como Usuarios**

ASESORES DE SEGUROS MANEJAR LTDA, MANEJAR LTDA Y SUS EMPRESAS FILIALES asume que si el usuario está facturando a nombre de determinada persona jurídica, es porque está en la total capacidad y autorización de hacerlo.

#### **5. Copyright**

[WWW.GRUPOMANEJAR.COM](http://WWW.GRUPOMANEJAR.COM) y su contenido, incluyendo los textos, gráficos, logos, animaciones y sonidos, son de propiedad de la empresa. 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, sin autorización previa y escrita la empresa.

Los usuarios pueden recuperar, exhibir, imprimir, copiar o descargar cualquier material de este sitio exclusivamente para uso personal y no comercial, siempre y cuando se haga expresa mención de la propiedad en cabeza del ASESORES DE SEGUROS MANEJAR LTDA, MANEJAR LTDA Y SUS EMPRESAS FILIALES.

Con respecto a los contenidos que aparecen en la página Web [WWW.GRUPOMANEJAR.COM](http://WWW.GRUPOMANEJAR.COM), el usuario se obliga a:

- Usar los contenidos de forma diligente, correcta y lícita.
- No suprimir, eludir, o manipular el copyright (derechos de autor) y demás datos que identifican los derechos del ASESORES DE SEGUROS MANEJAR LTDA, MANEJAR LTDA Y SUS EMPRESAS FILIALES.
- No emplear los contenidos y, en particular, la información de cualquier otra clase obtenida a través de la empresa o de los servicios, para emitir publicidad.

- [WWW.GRUPOMANEJAR.COM](http://WWW.GRUPOMANEJAR.COM) no será responsable por el uso indebido que hagan los usuarios del contenido de su página Web.
- El visitante o usuario de la página Web [WWW.GRUPOMANEJAR.COM](http://WWW.GRUPOMANEJAR.COM) se hará responsable por cualquier uso indebido, ilícito o anormal que haga de los contenidos, información o servicios de la página Web de la empresa. El visitante o usuario del sitio, directa o por interpuesta persona, no atentará de ninguna manera contra la página Web de la empresa, contra su plataforma tecnológica, contra sus sistemas de información ni tampoco interferirá en su normal funcionamiento.
- El visitante o el usuario del sitio [WWW.GRUPOMANEJAR.COM](http://WWW.GRUPOMANEJAR.COM), no alterará, bloqueará o realizará cualquier otro acto que impida mostrar o acceder a cualquier contenido, información o servicios del sitio Web de la empresa o que estén incorporados en las páginas Web vinculadas a la de la empresa.
- El visitante o el usuario de la página Web [WWW.GRUPOMANEJAR.COM](http://WWW.GRUPOMANEJAR.COM) no enviará o transmitirá en este sitio Web o hacia el mismo, a otros usuarios o a cualquier persona, cualquier información de alcance obsceno, difamatorio, injurioso, calumnioso o discriminatorio contra la empresa, contra sus funcionarios o contra los responsables de la administración de la página Web.
- El visitante o el usuario de la página Web [WWW.GRUPOMANEJAR.COM](http://WWW.GRUPOMANEJAR.COM), no incurrirá en y desde el mismo, en conductas ilícitas como daños o ataques informáticos, interceptación de comunicaciones, infracciones al derecho de autor, uso no autorizado de terminales, usurpación de identidad, revelación de secretos o falsedad en los documentos.
- ASESORES DE SEGUROS MANEJAR LTDA, MANEJAR LTDA Y SUS EMPRESAS FILIALES tiene el derecho de rechazar el ingreso del “usuario” a la página.

El “Usuario” entiende que en esta herramienta no se lleva a cabo ningún tipo de aprobación de crédito

## **6. Privacidad**

EL ASESORES DE SEGUROS MANEJAR LTDA, MANEJAR LTDA Y SUS EMPRESAS FILIALES se compromete a salvaguardar la privacidad de la información personal del Usuario obtenida a través de la página Web de la entidad

[WWW.GRUPOMANEJAR.COM](http://WWW.GRUPOMANEJAR.COM), para lo cual adopta una política de confidencialidad de acuerdo con lo que se establece más adelante.

Se entiende por información personal aquella suministrada por el Usuario para el registro, la cual incluye datos como nombre, identificación, edad, género, dirección, correo electrónico y teléfono.

El Usuario reconoce que el ingreso de información personal, lo realiza de manera voluntaria y ante la solicitud de requerimientos específicos por la empresa para realizar un trámite, presentar una queja o reclamo, o para acceder a los mecanismos interactivos, entre los que se encuentra el Foro.

Con ocasión de un trámite o servicio desarrollado por medios Electrónicos, la Entidad podrá solicitar información a los Usuarios del Sitio Web [WWW.GRUPOMANEJAR.COM](http://WWW.GRUPOMANEJAR.COM) y la tratará con todas las garantías legales y de seguridad que impone la Constitución Política, las normas aplicables a la protección de datos de carácter personal y demás normas concordantes. La solicitud de información se hace siempre para que el Usuario la suministre de manera voluntaria.

La empresa se compromete a no ceder, vender, ni a compartir los datos recibidos en el Sitio Web con terceros sin su aprobación expresa. Las entidades adscritas no se considerarán terceros para estos efectos. Así mismo, la empresa cancelará o rectificará los datos cuando resulten inexactos, incompletos o hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para su finalidad.

## **7. Información y sitios Web de terceros**

La página Web [WWW.GRUPOMANEJAR.COM](http://WWW.GRUPOMANEJAR.COM) puede ofrecer hipervínculos o acceso a páginas Web y contenidos de otras personas o entidades, con el propósito de informar al Usuario sobre la existencia de otras fuentes susceptibles de ampliar los contenidos que ésta ofrece, o que guardan relación con aquéllos. La empresa no controla, refrenda ni garantiza el contenido incluido en dichos sitios, tampoco se responsabiliza del funcionamiento o accesibilidad de las páginas Web vinculadas; ni sugiere, invita o recomienda la visita a las mismas, por lo que tampoco será responsable del resultado obtenido.

El Usuario acepta que la entidad no es responsable de ningún contenido, enlace asociado, recurso o servicio relacionado con el sitio de un tercero. Asimismo, el Usuario acepta que la empresa no será responsable de ninguna pérdida o daño de cualquier tipo que se derive del uso que se realice de los contenidos de un tercero.

ASESORES DE SEGUROS MANEJAR LTDA, MANEJAR LTDA Y SUS EMPRESAS FILIALES no se responsabiliza por cualquier consecuencia derivada del ingreso indebido de terceros a la base de datos y/o por alguna falla técnica en el

funcionamiento y/o conservación de datos en el sistema en cualquiera de los menús de su página Web.

Igualmente, la empresa no podrá garantizar la disponibilidad de los servicios en línea y de la información que los usuarios requieran en determinado momento. Tampoco incurrirá en responsabilidad con el usuario o terceros, cuando su página Web no se encuentre disponible.

La empresa no responderá en ningún caso y bajo ninguna circunstancia, por los ataques o incidentes contra la seguridad de su página Web o contra sus sistemas de información; o por cualquier exposición o acceso no autorizado, fraudulento o ilícito a su página Web y que puedan afectar la confidencialidad, integridad o autenticidad de la información publicada o asociada con los contenidos y servicios que se ofrecen en ella.

## **8. Responsabilidad por la información contenida**

Debido a que en la actualidad los medios técnicos no permiten garantizar la absoluta falta de injerencia de la acción de terceras personas en las páginas Web, [WWW.GRUPOMANEJAR.COM](http://WWW.GRUPOMANEJAR.COM) de ninguna manera asegura la exactitud y/o veracidad de todo o parte de la información contenida en su página, ni su actualización, ni que dicha información haya sido alterada o modificada en todo o en parte, luego de haber sido publicada en la página, ni cualquier otro aspecto o característica de lo publicado en el sitio o en los enlaces, respectivamente.

[WWW.GRUPOMANEJAR.COM](http://WWW.GRUPOMANEJAR.COM) no controla ni garantiza la ausencia de virus ni de otros elementos en los contenidos que puedan producir alteraciones en su sistema informático (software y hardware) o en los documentos electrónicos y ficheros almacenados en su sistema informático.

## **9. Ley aplicable y jurisdicción**

- El usuario no podrá manifestar ante la empresa o ante una autoridad judicial o administrativa, la aplicación de condición, norma o convenio que no esté expresamente incorporado en las presentes condiciones de uso.
- Estas condiciones serán gobernadas por las leyes de la República de Colombia, en los aspectos que no estén expresamente regulados en ellas.
- Si cualquier disposición de estas condiciones pierde validez o fuerza obligatoria, por cualquier razón, todas las demás disposiciones, conservan su fuerza obligatoria, carácter vinculante y generarán todos sus efectos.

- Para cualquier efecto legal o judicial, el lugar de las presentes condiciones es la ciudad de Bucaramanga, República de Colombia, y cualquier controversia que surja de su interpretación o aplicación se someterá a los jueces de la República de Colombia.

## **10. Trámites relacionados con el tratamiento de datos**

### **Consultas**

Como titular de datos personales, usted podrá consultar la información que repose en nuestras bases de datos. Las consultas deberán ser elevadas a través de los canales de comunicación enunciados y serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles, conforme lo dispone la ley. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá la consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

### **Reclamos**

El titular de la información podrá presentar RECLAMOS respecto de (i) Datos Personales Tratados por **ASESORES DE SEGUROS MANEJAR LTDA, MANEJAR LTDA Y SUS EMPRESAS FILIALES** que deben ser objeto de corrección, actualización o supresión, o (ii) el presunto incumplimiento de los deberes de Ley por parte de la Compañía.

Para la presentación de reclamos tenga en cuenta las siguientes instrucciones:

- El Reclamo deberá ser presentado por el Titular, sus causahabientes o representantes indicando el nombre y documento de identificación del Titular a través de los canales de comunicación enunciados.
- El reclamo deberá ser presentado a través de los canales de comunicación enunciados
- Deberá indicar la dirección y datos de contacto e identificación del reclamante.
- **ASESORES DE SEGUROS MANEJAR LTDA, MANEJAR LTDA Y SUS EMPRESAS FILIALES** recibirá y tramitará los reclamos que se refieran exclusivamente a **ASESORES DE SEGUROS MANEJAR LTDA, MANEJAR LTDA Y SUS EMPRESAS FILIALES** de Colombia S.A.

- Deberá contener una descripción de los hechos que dan lugar al reclamo y el objetivo perseguido (actualización, corrección o supresión, o cumplimiento de deberes).
- Deberá acompañarse por toda la documentación que el reclamante quiera hacer valer.

Si el reclamo o la documentación adicional están incompletos, ASESORES DE SEGUROS MANEJAR LTDA, MANEJAR LTDA Y SUS EMPRESAS FILIALES requerirá al reclamante por una sola vez dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Si el reclamante no presenta la documentación e información requerida dentro de los dos (2) meses siguientes a la fecha del reclamo inicial, se entenderá que ha desistido del reclamo.

El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

### **Cuidado con emails fraudulentos**

Estos correos electrónicos aparentan venir de una empresa reconocida, utilizando su marca o logo. Pero en realidad son diseñados para obtener datos personales con el fin de cometer fraude o involucrar a los clientes en actos ilícitos. En algunos casos, estos emails te solicitarán que ingreses datos como tu email, clave o número de cuenta y Pin Pass. En otros casos, el correo puede contener un virus que detecta información privada. Para evitar estos últimos, te recomendamos mantener siempre actualizado tu antivirus. A continuación te damos algunos consejos para que identifiques estos emails y evites caer en el engaño de algunos inescrupulosos.

- **Cosas que nunca te preguntaremos por email**

El número de tu tarjeta de crédito o clave

- **Solicitud de actualizar tus datos o la información de tu cuenta**

Nunca te pediremos que actualices tu información en un sitio distinto al de ASESORES DE SEGUROS MANEJAR LTDA, MANEJAR LTDA Y SUS EMPRESAS FILIALES. En caso de concursos o campañas que tengan como fin actualizar nuestras bases de datos, el email que te enviaremos te llevará directamente

ASESORES DE SEGUROS MANEJAR LTDA, MANEJAR LTDA Y SUS EMPRESAS FILIALES.

- **Archivos adjuntos sospechosos en el email**

ASESORES DE SEGUROS MANEJAR LTDA, MANEJAR LTDA Y SUS EMPRESAS FILIALES nunca enviará archivos adjuntos en sus emails ni tampoco se lo permitirá a negocios asociados, a menos que tú solicites recibir en el correo documentos tales como tus estados de cuenta. Te recomendamos que nunca abras un archivo adjunto de una remitente que desconozcas. Si llegaras a recibir un correo que supuestamente venga de ASESORES DE SEGUROS MANEJAR LTDA, MANEJAR LTDA Y SUS EMPRESAS FILIALES y contenga un archivo adjunto, reenvíalo a

---

Si por alguna razón llegaras a abrir el archivo sospechoso adjunto, recomendamos correr tu antivirus de inmediato.

- **Errores tipográficos o de lenguaje**

Pon atención si el email presenta errores ortográficos o gramaticales graves. Algunos correos phishing son traducidos de otros idiomas o no son revisados en profundidad antes de ser enviados.

- **Fíjate en la dirección del remitente**

Revisa la información que aparece en el De o From. Si llegara a aparecer algo como manejar@hotmail.com o manejar@gmail.com , puede tratarse de un email fraudulento.

- **No elimines tu dirección**

Nunca sigas instrucciones contenidas en un email extraño para solicitar que dejemos de enviarte emails. Algunos spammers usan este sistema para recoger tus datos privados. Si quieres dejar de recibir nuestros correos, puedes hacerlo directamente en el último email nuestro que hayas recibido, al pie del email.

## **11. Transacciones**

Todas las transacciones realizadas en ASESORES DE SEGUROS MANEJAR LTDA, MANEJAR LTDA Y SUS EMPRESAS FILIALES están sujetas a un proceso de validación de inventario, medio de pago y datos personales. Las órdenes que no aprueben este proceso de validación serán rechazadas por el sistema. El resultado de la validación será informado al cliente vía correo electrónico y en caso de haberse debitado dinero se realizará la devolución al mismo medio de pago.



La entrega de los pedidos se realiza dentro de ciudades, regiones y/o zonas consideradas como seguras para la operación del transporte, a criterio del transportista.

Para las entregas con pago contraentrega, se le informa a los clientes que solo podrán ser pagadas en efectivo, es importante entregar al transportista el monto exacto por el cual se realizó la compra. Recuerde que para las órdenes de pago contraentrega cualquier reclamación o sugerencia relacionada con el transporte del producto, la entrega o el pago del mismo, debe ser comunicado directamente a ASESORES DE SEGUROS MANEJAR LTDA, MANEJAR LTDA Y SUS EMPRESAS FILIALES. Si al momento de abrir el empaque usted observa alguna anomalía o defecto, debe comunicarse con las líneas de servicio al cliente 6832500.

Solo es posible programar la entrega en un rango horario para aquellos productos que se envíen al cliente desde el centro de distribución de ASESORES DE SEGUROS MANEJAR LTDA, MANEJAR LTDA Y SUS EMPRESAS FILIALES.

El producto podrá ser recibido e inspeccionado por cualquier persona mayor de edad que habite o esté presente en el lugar de entrega, para lo cual bastará la firma en el documento de transporte, a menos que el cliente manifieste expresamente al momento de la compra, que el producto debe ser entregado únicamente al comprador o a un tercero autorizado, esta se deberá indicar en la casilla de observaciones del formulario de despacho.

En caso de no estar nadie presente en el sitio de entrega para recibir el producto despachado, o no estar presente la persona autorizada, el pedido será devuelto al lugar de despacho. ASESORES DE SEGUROS MANEJAR LTDA, MANEJAR LTDA Y SUS EMPRESAS FILIALES reprogramará la entrega del mismo y/o el cliente deberá comunicarse con el Call Center y reprogramar la entrega del producto. Si el producto no es recibido después de dos visitas realizadas por parte de la transportadora, ASESORES DE SEGUROS MANEJAR LTDA, MANEJAR LTDA Y SUS EMPRESAS FILIALES procederá con la devolución de los productos. En este caso, si el cliente desea que le reenvíen el pedido, es obligación del cliente contactarse con Servicio al cliente para programar el reenvío del pedido, lo cual incurre en un costo que deberá asumir el cliente.

El cliente y el transportista deben revisar que el producto entregado se encuentre en buenas condiciones. Si no se registra algún reclamo por parte del cliente en el documento de transporte correspondiente, se entenderá que el recibo del producto fue satisfactorio.

En caso de que no se realice la inspección del producto en el momento de la entrega, el cliente tiene 12 horas después de recibido para notificar a ASESORES DE SEGUROS MANEJAR LTDA, MANEJAR LTDA Y SUS EMPRESAS FILIALES de cualquier inconveniente con el producto. Después de ese tiempo no se aceptan reclamaciones.

Si al momento de la entrega del producto, el cliente rechaza el recibimiento del mismo por una razón ajena a la responsabilidad de ASESORES DE SEGUROS

MANEJAR LTDA, MANEJAR LTDA Y SUS EMPRESAS FILIALES, el costo del envío no le será devuelto.

Luego de recibido el producto, bajo ninguna circunstancia, ni el transportador ni terceros están autorizados para volver a retirar el producto del domicilio. El cliente debe tener en cuenta que los amigos de lo ajeno pueden intentar engañarlo con excusas para quedarse con su producto, con argumentos tales como: "Hubo un error en la entrega, le subirán el correcto, el producto entregado esta dañado" etc. En caso de que suceda este evento, es oportuno que el cliente se comunique con las autoridades de policía.

Para la modalidad de Retiro en oficina, al momento de retirar la compra debe tenerse en cuenta lo siguiente: Si es el titular de la compra quien la retira, este debe presentar el original de la tarjeta de crédito con la que se hizo el pago (no aplica para pagos con débito), el original de su cédula de ciudadanía y el número de la orden de compra. Si es un tercero autorizado el que hará el retiro, este debe presentar su cédula de ciudadanía en original, fotocopia de la cédula de ciudadanía del quien realizó la compra y el número de la orden de compra. Si quien retira es un tercero NO autorizado adicionalmente a los documentos anteriores debe presentar un poder autenticado en notaría donde se autorice la entrega de los productos. En ningún caso se aceptan denuncias, avisos o noticias sobre pérdida de documentos.

## **12. condiciones de anulación de órdenes**

Si el cliente desea realizar la anulación de la compra, debe hacerlo dependiendo de las condiciones del producto tratándose de SEGUROS. En caso de proceder la anulación el cliente deberá pagar los gastos administrativos y de envío. Además el cliente debe tener en cuenta que aun así haya realizado la anulación de la compra, el dinero sí fue debitado de su cuenta.

Para ejercer la anulación de la compra, el cliente puede comunicarse con la línea de Servicio al cliente **683 2500**.