

SERVICIOS PARA EL HOGAR – SUGURÚ

MODALIDAD por DEMANDA

Operado por 933 ASISTENCIA S.A.S. – NIT 900.715.717-6

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

1. Introducción

El presente documento aplica exclusivamente a la modalidad de servicio por demanda, consistente en la prestación de servicios puntuales contratados directamente por el usuario, previa cotización y pago del valor correspondiente.

La solicitud, aceptación de la cotización y pago del servicio por parte del usuario a través de los canales habilitados implica la aceptación expresa, íntegra e informada de los presentes términos y condiciones, constituyéndose un contrato válido y vinculante entre las partes conforme a la legislación colombiana aplicable, en particular a la Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor.

Glosario de Términos – Definiciones

Aceptación de la cotización: Manifestación expresa del usuario, realizada a través de los canales de atención habilitados por la Compañía, mediante la cual acepta el valor cotizado y las condiciones del servicio solicitado.

Canales de atención: Medios habilitados por la Compañía para la solicitud de servicios, atención de consultas, cotización, pago, y recepción de peticiones, quejas y reclamos, conforme a lo previsto en la cláusula 19 del presente documento.

Compañía: 933 ASISTENCIA S.A.S., sociedad comercial legalmente constituida que administra, opera y gestiona los servicios bajo la marca **SUGURÚ**.

Contrato: Acuerdo de voluntades celebrado entre el usuario y la Compañía mediante la solicitud del servicio, la aceptación de la cotización y/o la realización del pago correspondiente, regido por los presentes términos y condiciones.

Cotización: Oferta económica presentada por la Compañía al usuario, en la cual se especifican el valor del servicio solicitado, su alcance, condiciones aplicables y las limitaciones o exclusiones correspondientes. Salvo que se indique expresamente un término distinto, la cotización tendrá una vigencia de cinco (5) días calendario contados a partir de su comunicación al usuario.

La cotización se elabora con base en la información suministrada por el usuario y podrá ser ajustada en caso de modificaciones en el alcance del servicio, variaciones en costos, requerimientos adicionales o circunstancias no informadas al momento de su emisión. La aceptación de la cotización implica la aceptación de las condiciones comerciales y técnicas aplicables al servicio correspondiente y dará lugar a la contratación del servicio en los términos previstos en el presente documento.

Emergencia: Situación accidental y fortuita que deteriore el inmueble, impida su uso normal, o ponga en riesgo la seguridad del mismo o de sus residentes, ocurrida antes o durante la solicitud del servicio.

Factura del servicio: Documento físico o electrónico emitido por la Compañía como soporte de la prestación y del valor cobrado por el servicio, conforme a la normativa tributaria aplicable.

Garantía: Cobertura otorgada por la Compañía sobre la mano de obra realizada, en los términos y condiciones establecidos en el presente documento y conforme a la Ley 1480 de 2011 y el Decreto 735 de 2013.

Inmueble: Bien inmueble respecto del cual el usuario solicita la prestación del servicio, destinado a uso habitacional, comercial o mixto, según corresponda. El usuario deberá suministrar información completa y exacta sobre su ubicación y garantizar condiciones razonables de acceso para la adecuada prestación del servicio por parte del personal técnico de la Compañía.

En caso de que el servicio sea atendido mediante personal motorizado, el usuario deberá asegurar condiciones mínimas de acceso y estacionamiento que permitan la ejecución segura y oportuna del servicio.

Técnico especialista: Persona natural designada por la Compañía para la prestación de los servicios. La Compañía podrá prestar los servicios directamente o a través de proveedores autorizados de su red.

Servicio: Prestación puntual contratada por el usuario a través de los canales habilitados por la Compañía, conforme al alcance cotizado y a las condiciones establecidas en el presente documento.

Solicitud de servicio: Requerimiento realizado por el usuario a través de los canales habilitados por la Compañía para la prestación de un servicio específico.

Usuario: Persona natural y/o jurídica residente en el territorio colombiano que solicita, acepta y contrata los servicios de la Compañía a través de los canales habilitados, en los términos establecidos en la oferta de servicio. Para efectos del presente documento, el usuario tendrá la calidad de consumidor en los términos de la Ley 1480 de 2011.

Venta a distancia: Modalidad de contratación en la cual el usuario solicita y contrata el servicio sin estar presente físicamente frente al prestador, a través de canales electrónicos, telefónicos o digitales, conforme a la Ley 1480 de 2011.

Visita técnica: Desplazamiento del técnico al inmueble previamente informado por el usuario para efectos de diagnóstico, cotización en sitio o ejecución del servicio.

3. Objeto del contrato

La Compañía prestará al usuario, previa cotización, los servicios para el hogar y/o establecimientos de comercio ofrecidos bajo la marca SUGURÚ. Conforme al alcance técnico cotizado y a las condiciones aquí establecidas.

La prestación del servicio se regirá por los términos y condiciones establecidos en el presente documento. La solicitud del servicio, la aceptación de la cotización y el pago por parte del usuario a través de los medios habilitados implica la aceptación expresa de dichas condiciones.

4. Usuarios del servicio

Se consideran usuarios del servicio las personas naturales y/o jurídicas que soliciten y acepten la prestación de los servicios ofrecidos por la Compañía a través de los canales habilitados, y que cumplan con las condiciones establecidas en el presente documento.

El usuario deberá tener la capacidad legal para contratar conforme a la legislación colombiana.

El usuario deberá contar con capacidad legal para contratar conforme a la legislación colombiana. Asimismo, declara que cuenta con legitimación suficiente para solicitar la prestación del servicio respecto del inmueble indicado, ya sea en calidad de propietario, poseedor, tenedor u ocupante autorizado.

5. Cobertura y condiciones de prestación del servicio

Los servicios serán prestados respecto de inmuebles ubicados dentro de las zonas de cobertura definidas por la Compañía y que cuenten con información suficiente para su adecuada localización y atención. Las zonas de cobertura podrán ser consultadas a través de los canales oficiales y/o el sitio web de la Compañía. En caso de no existir cobertura para la ubicación informada, la Compañía lo comunicará oportunamente al usuario.

La prestación del servicio estará sujeta a condiciones de acceso, seguridad, disponibilidad operativa y viabilidad técnica. La Compañía podrá abstenerse de prestar el servicio cuando no exista acceso transitable al inmueble, se presenten condiciones de orden público, fuerza mayor o caso fortuito, no se cuente con disponibilidad de técnicos, o cuando la ejecución del servicio pueda representar riesgo para la integridad física del personal asignado o no sea técnicamente viable.

6. Solicitud, cotización y programación del servicio

El usuario podrá solicitar los servicios a través de los canales habilitados por la Compañía. Una vez realizada la solicitud, la Compañía validará la información suministrada y comunicará al usuario el valor cotizado del servicio, conforme al alcance, materiales y condiciones aplicables.

La cotización podrá realizarse de manera remota con base en la información suministrada por el usuario, o mediante visita técnica en el inmueble cuando la naturaleza del servicio así lo requiera. Cuando se realice visita técnica para efectos de cotización o diagnóstico, la Compañía cobrará el valor correspondiente a dicha visita, el cual será informado previamente al usuario. En caso de que el usuario contrate posteriormente la ejecución del servicio cotizado, el valor pagado por concepto de visita técnica podrá ser descontado del valor total del servicio, conforme a las condiciones comerciales informadas por la Compañía.

La cotización tendrá una vigencia de cinco (5) días calendario contados desde su comunicación al usuario. Transcurrido dicho plazo sin aceptación del usuario, la cotización perderá su vigencia y deberá solicitarse una nueva.

Con la aceptación expresa de la cotización por parte del usuario y el pago correspondiente, se procederá a la programación de la atención, de acuerdo con la disponibilidad operativa y la agenda de servicio de la Compañía.

La aceptación de la cotización deberá ser registrada por la Compañía a través de mecanismos verificables, incluyendo confirmaciones electrónicas, grabaciones, mensajes, registros digitales o cualquier otro medio que permita acreditar de manera inequívoca la voluntad del usuario.

La prestación del servicio se realizará en la fecha y franja horaria asignadas y confirmadas al usuario, conforme a la programación definida por la Compañía, sin perjuicio de variaciones derivadas de condiciones externas, disponibilidad operativa o circunstancias ajenas a su control.

Si durante la ejecución del servicio se identifican condiciones técnicas adicionales no contempladas en la cotización inicial, estas serán informadas al usuario y ejecutadas únicamente previa aceptación expresa y pago del valor adicional correspondiente.

7. Valor del servicio y medios de pago

El usuario pagará a la Compañía el valor correspondiente al servicio cotizado y aceptado. El valor del servicio podrá incluir, según corresponda, mano de obra, materiales, desplazamiento del técnico, visita técnica y demás conceptos que serán discriminados en la cotización y en la factura correspondiente.

Como condición para la programación y prestación del servicio, el usuario deberá realizar el pago anticipado del cien por ciento (100%) del valor cotizado, conforme a las modalidades de pago habilitadas por la Compañía, incluyendo tarjetas de crédito, débito, pagos electrónicos (PSE), billeteras digitales, transferencias o cualquier otro medio habilitado. El pago anticipado del cien por ciento (100%) aplica a todas las líneas de servicio ofrecidas por la Compañía, sin distinción por tipo de servicio.

Para acceder a los servicios, el usuario deberá proporcionar un medio de pago válido y autorizado. La Compañía podrá validar la información suministrada y abstenerse de programar o prestar el servicio cuando no sea posible verificar u obtener la autorización del pago correspondiente.

Al contratar el servicio, el usuario autoriza de manera expresa a la Compañía a realizar los cobros correspondientes al servicio aceptado, incluyendo valores adicionales expresamente aprobados durante la ejecución, a través del medio de pago seleccionado.

Todos los valores se entienden con el IVA incluido, salvo disposición expresa en contrario, conforme a la legislación tributaria vigente.

8. Derecho de retracto y reversión del pago.

Derecho de retracto.

Conforme al artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, el usuario que haya contratado el servicio mediante ventas a distancia (canales electrónicos, telefónicos o digitales) tendrá derecho a retractarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la contratación del servicio, sin necesidad de justificación y sin penalización alguna.

El derecho de retracto no aplicará en los siguientes casos, conforme a la normativa vigente:

(i) Cuando el servicio ya haya sido prestado totalmente, con consentimiento expreso del usuario para su ejecución antes de que transcurra el plazo de retracto. El usuario reconoce expresamente que la solicitud de servicios de emergencia implica su consentimiento para la ejecución inmediata y la pérdida consecuente del derecho de retracto una vez iniciada la prestación;

(ii) Cuando, por la naturaleza del servicio, su ejecución deba iniciarse dentro del plazo de los cinco (5) días hábiles, previa solicitud expresa del usuario.

La aceptación de la ejecución inmediata del servicio podrá ser recolectada y acreditada por la Compañía mediante grabaciones, confirmaciones electrónicas, mensajes, registros digitales, aceptación por canales telefónicos o cualquier otro mecanismo verificable que permita demostrar la voluntad expresa del usuario.

Para ejercer el derecho de retracto, el usuario deberá comunicarlo a través de los canales de atención habilitados por la Compañía antes del inicio de la ejecución del servicio. Ejercido oportunamente el retracto, la Compañía reintegrará al usuario los valores pagados dentro de los treinta (30) días calendario siguientes, conforme al artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

Reversión del pago

El usuario podrá solicitar la reversión del pago en los casos previstos en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 y el Decreto 587 de 2016, cuando el servicio no haya sido prestado, corresponda a una operación no solicitada, haya sido prestado de manera defectuosa, o el pago haya sido objeto de fraude o suplantación.

La solicitud de reversión deberá presentarse dentro de los términos establecidos en la normativa aplicable y a través de los canales dispuestos por la entidad financiera, el proveedor del medio de pago y la Compañía, cuando corresponda.

9. Programación e inasistencia del usuario

Cuando el usuario no atienda al técnico asignado, no permita el acceso al inmueble, no responda los intentos razonables de contacto o no se encuentren dadas las condiciones necesarias para la ejecución del servicio, la Compañía podrá cancelar la atención programada y cobrar los costos efectivamente incurridos, incluyendo visita técnica, desplazamiento y demás gastos operativos previamente informados al usuario.

La Compañía podrá dejar registro de la imposibilidad de atención mediante los mecanismos de verificación disponibles, incluyendo registros fotográficos, georreferenciación, llamadas, mensajes o constancias del técnico asignado.

Cuando la cancelación o imposibilidad de prestación del servicio sea imputable a la Compañía, incluyendo indisponibilidad de técnico o imposibilidad operativa, el usuario tendrá derecho al reintegro íntegro de los valores pagados, sin ningún tipo de descuento.

10. Condiciones generales de ejecución

La prestación del servicio estará sujeta al cumplimiento de las siguientes condiciones:

- (i) La información suministrada por el usuario deberá ser veraz, completa, suficiente y corresponder a la situación real que da lugar a la solicitud del servicio;
- (ii) El usuario deberá garantizar el acceso al inmueble en el que se ejecutará el servicio, así como contar con la autorización necesaria para su intervención;
- (iii) El servicio se ejecutará previa aceptación del valor cotizado y pago correspondiente, en los términos establecidos por la Compañía;
- (iv) El servicio se prestará conforme a la programación definida y a la disponibilidad operativa, en la fecha y franja horaria asignadas;
- (v) El usuario deberá permitir la adecuada ejecución del servicio y abstenerse de realizar acciones que interfieran con su desarrollo;
- (vi) Durante la ejecución, deberá encontrarse presente el usuario o una persona mayor de edad expresamente autorizada por él.

El incumplimiento de cualquiera de estas condiciones, así como la ocurrencia de circunstancias que impidan la adecuada prestación del servicio, facultará a la Compañía para abstenerse de ejecutarlo o proceder con su cancelación, sin que ello genere responsabilidad alguna, sin perjuicio del cobro proporcional por los costos incurridos (desplazamiento, visita técnica, materiales ya adquiridos).

Los servicios se prestarán con la diligencia profesional exigible a un prestador especializado en cada una de las especialidades objeto del contrato, conforme a las normas técnicas aplicables.

11. Tiempos de atención

Los tiempos de atención informados al usuario son estimados y estarán sujetos a la disponibilidad operativa de la Compañía, la aceptación de la solicitud, las condiciones técnicas del servicio y las circunstancias propias de cada atención.

La programación y prestación del servicio dependerán de la disponibilidad de técnicos, cobertura, acceso al inmueble y validación de pago correspondiente.

La Compañía no será responsable por retrasos en la prestación del servicio derivados de factores externos o ajenos a su control, tales como condiciones de tráfico, clima, orden público, ubicación del inmueble, restricciones de acceso, fuerza mayor, caso fortuito o cualquier otra circunstancia que afecte la operación o el desplazamiento del personal técnico.

12. Descripción de los servicios A continuación, se describen los servicios que la Compañía presta, con su alcance, condiciones y exclusiones específicas. En todo caso, el alcance concreto de cada servicio se definirá en la cotización aceptada por el usuario para cada solicitud particular.

12.1. Cerrajería

Servicio dirigido a restablecer, habilitar o intervenir mecanismos de acceso y cierre del inmueble del usuario, en situaciones tales como pérdida, extravío o hurto de llaves, inutilización de cerraduras, fallas mecánicas o cualquier otra circunstancia que impida o dificulte el acceso o funcionamiento normal de chapas, cerraduras o sistemas de cierre internos o externos.

Alcance y condiciones del servicio de cerrajería

El servicio comprende las intervenciones necesarias sobre chapas, cerraduras y mecanismos de acceso del inmueble, conforme al alcance previamente cotizado y aceptado por el usuario.

El valor del servicio será el cotizado y aceptado por el usuario e incluirá mano de obra, desplazamiento del técnico y, según corresponda, materiales básicos. Repuestos especiales, copias de llaves o elementos no incluidos expresamente en la cotización serán cobrados de manera adicional.

La prestación del servicio estará sujeta a la verificación de la situación reportada, la viabilidad técnica de la intervención y las condiciones de seguridad para su ejecución.

El servicio requerirá la presencia del usuario o de una persona autorizada, quien deberá acreditar, cuando sea requerido, la autorización, tenencia, posesión, residencia o relación con el inmueble objeto de la intervención, mediante documento idóneo. Cuando existan indicios de actividad ilícita o no sea posible validar razonablemente la legitimidad de la solicitud, la Compañía podrá abstenerse de prestar el servicio e informar a las autoridades competentes.

Exclusiones específicas del servicio de cerrajería

No estarán cubiertos por este servicio los siguientes eventos:

- (i) La apertura, reparación o reposición de cerraduras o puertas con sistemas de acceso electrónico, biométrico o inteligente, salvo cotización expresa;
- (ii) Servicios respecto de los cuales no sea posible validar razonablemente la legitimidad de la solicitud o la relación del usuario con el inmueble objeto de la intervención;
- (iii) Intervenciones que requieran orden judicial, autorización de autoridad competente o acompañamiento de autoridades.

12.2. Plomería

Servicio dirigido a atender averías, fugas, humedades, roturas o fallas en las instalaciones hidráulicas y sanitarias del inmueble del usuario.

Alcance y condiciones del servicio de plomería

El servicio comprende intervenciones sobre instalaciones hidráulicas y sanitarias del inmueble, conforme al alcance previamente cotizado y aceptado por el usuario.

El valor del servicio será el cotizado y aceptado por el usuario e incluirá mano de obra, desplazamiento del técnico y, según corresponda, materiales básicos. Los accesorios, repuestos o elementos no incluidos expresamente en la cotización serán cobrados de manera adicional.

La prestación del servicio estará sujeta a la verificación de la situación reportada, la viabilidad técnica de la intervención y las condiciones de seguridad para su ejecución.

Cuando se requieran actividades adicionales o no incluidas dentro del alcance inicialmente cotizado, estas deberán ser informadas al usuario y ejecutadas previa aceptación expresa y pago del valor correspondiente.

Cuando el servicio no pueda ser ejecutado por causas atribuibles al usuario, falta de acceso al inmueble, ausencia del usuario o por no contar con las condiciones necesarias para su ejecución, la Compañía podrá cobrar el valor correspondiente a visita técnica, desplazamiento y demás costos operativos previamente informados.

Exclusiones específicas del servicio de plomería

No estarán cubiertos por este servicio los siguientes eventos, salvo cotización específica y expresa aceptada por el usuario:

- (i) Intervenciones que requieran modificaciones sobre mesones, muros, concreto u otros elementos estructurales para acceder a las redes;
- (ii) Manipulación o reparación de electrodomésticos o equipos conectados a las redes hidráulicas o sanitarias;
- (iii) Reparaciones sobre tuberías o materiales en estado de deterioro avanzado que impidan su intervención sin requerir adecuaciones adicionales;
- (iv) Sistemas de evacuación de aguas lluvias, humedades o filtraciones derivadas de problemas estructurales del inmueble.

12.3. Electricidad

Servicio dirigido a atender fallas, averías o requerimientos relacionados con las instalaciones eléctricas del inmueble del usuario.

Alcance y condiciones del servicio de electricidad

El servicio comprende intervenciones sobre instalaciones eléctricas del inmueble, conforme al alcance previamente cotizado y aceptado por el usuario.

El valor del servicio será el cotizado y aceptado por el usuario e incluirá mano de obra, desplazamiento del técnico y, según corresponda, materiales básicos. Los accesorios, repuestos o elementos no incluidos expresamente en la cotización serán cobrados de manera adicional.

La prestación del servicio estará sujeta a la verificación de la situación reportada, la viabilidad técnica de la intervención y las condiciones de seguridad para su ejecución.

Cuando se requieran actividades adicionales o no incluidas dentro del alcance inicialmente cotizado, estas deberán ser informadas al usuario y ejecutadas previa aceptación expresa y pago del valor correspondiente.

Cuando el servicio no pueda ser ejecutado por causas atribuibles al usuario, falta de acceso al inmueble, ausencia del usuario o por no contar con las condiciones necesarias para su ejecución, la Compañía podrá cobrar el valor correspondiente a visita técnica, desplazamiento y demás costos operativos previamente informados.

Exclusiones específicas del servicio de electricidad

No estarán cubiertos por este servicio los siguientes eventos, salvo cotización específica y expresa aceptada por el usuario:

- (i) Reparación o intervención de electrodomésticos, equipos eléctricos o electrónicos;
- (ii) Intervenciones sobre instalaciones eléctricas que no cumplan condiciones mínimas de seguridad o las normas técnicas aplicables, incluyendo RETIE, cuando ello implique riesgo para la ejecución del servicio;
- (iii) Daños derivados de fallas externas en el suministro de energía, fluctuaciones de tensión, descargas atmosféricas, interrupciones del operador de red o cualquier otra causa ajena al control de la Compañía;
- (iv) Sistemas especiales o de tecnología específica, tales como domótica, paneles solares, redes de datos, automatización o sistemas de seguridad.

* La Compañía podrá evaluar y prestar servicios adicionales o complementarios a los aquí descritos, conforme a su disponibilidad operativa, viabilidad técnica y aceptación de la cotización correspondiente. *

13. Garantía

La Compañía otorga garantía sobre la mano de obra del servicio prestado por un término de tres (3) meses, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 8 de la Ley 1480 de 2011 y el artículo 16 del Decreto 735 de 2013.

La garantía sobre los materiales suministrados por la Compañía será la otorgada por el fabricante de los mismos, conforme a las especificaciones técnicas correspondientes.

Para hacer efectiva la garantía, el usuario deberá presentar la reclamación a través de los canales de atención habilitados por la Compañía, dentro del término de vigencia de la misma, aportando la factura del servicio y los soportes que permitan identificar el servicio objeto de la reclamación.

La garantía no aplica en los siguientes casos:

- (i) Servicios de destaponamiento;
- (ii) Intervenciones posteriores realizadas por terceros sobre los elementos objeto del servicio;

- (iii) Afectaciones derivadas del estado previo del inmueble o de elementos no suministrados por la Compañía;
- (iv) Daños causados por uso inadecuado, manipulación indebida o desgaste normal;
- (v) Materiales o insumos aportados directamente por el usuario, respecto de los cuales la garantía corresponderá al proveedor que los suministró;
- (vi) Cuando el usuario no haya dado un uso adecuado a los elementos intervenidos conforme a su naturaleza y finalidad.

Cuando proceda la garantía, la Compañía reparará el defecto, rehará el servicio o, cuando ello no sea posible, reintegrará los valores correspondientes, conforme al artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

14. Responsabilidad

La Compañía será responsable por la correcta prestación del servicio en los términos establecidos en el presente documento y en la cotización aceptada. La Compañía actuará con la diligencia profesional exigible a un prestador especializado.

La responsabilidad de la Compañía por daños directos derivados de la ejecución del servicio se limitará al valor efectivamente pagado por el usuario por dicho servicio, salvo en los casos de dolo, culpa grave o cuando exista disposición legal imperativa en contrario.

La Compañía no será responsable por daños indirectos, lucro cesante, pérdidas económicas, afectaciones a terceros u otros perjuicios que no sean consecuencia directa del servicio prestado.

Tampoco será responsable cuando los daños se originen en:

- (i) Información inexacta o incompleta suministrada por el usuario;
- (ii) Estado previo deficiente del inmueble o de las instalaciones intervenidas;
- (iii) Intervenciones realizadas por terceros ajenos a la Compañía;
- (iv) Uso inadecuado de los elementos intervenidos por parte del usuario;
- (v) Situaciones de fuerza mayor o caso fortuito.

Lo anterior sin perjuicio de los derechos que asisten al usuario en su calidad de consumidor conforme a la Ley 1480 de 2011.

15. Exclusiones generales

No serán objeto de cobertura o prestación por parte de la Compañía los siguientes eventos, adicionales a las exclusiones específicas previstas para cada servicio:

- (i) Servicios, reparaciones o intervenciones ejecutadas directamente por el usuario o por terceros ajenos a la Compañía;

- (ii) Daños derivados del estado previo del inmueble, falta de mantenimiento, deterioro natural, condiciones preexistentes o problemas estructurales;
- (iii) Daños en bienes del usuario o de terceros que no sean consecuencia directa de la prestación del servicio realizada por la Compañía;
- (iv) Remodelaciones, adecuaciones, excavaciones o intervenciones estructurales del inmueble, incluyendo intervenciones sobre columnas, vigas, muros de carga, placas, cimentaciones, techos o cubiertas;
- (v) Reparaciones o intervenciones sobre enchapes, pisos, paredes, techos, pintura, madera, drywall, yeso, cielos rasos, papel de colgadura, alfombras u otros acabados similares, salvo cotización específica;
- (vi) Intervenciones sobre instalaciones, conexiones ilegales, fraudulentas o que incumplan la normativa técnica aplicable;
- (vii) Reposición o suministro de piezas, equipos, repuestos o materiales especiales, importados o de difícil consecución en el mercado, salvo cotización expresa;
- (viii) Servicios cuya ejecución implique condiciones inseguras, exposición a materiales peligrosos o riesgos para la integridad del personal técnico;
- (ix) Daños causados de manera intencional o derivados de fuerza mayor, caso fortuito o circunstancias ajenas al control de la Compañía, incluyendo fenómenos naturales, alteraciones del orden público o actuaciones de terceros.

16. Obligaciones del usuario

El usuario se obliga a:

- (i) Suministrar información veraz, completa y actualizada al momento de la solicitud y durante la ejecución del servicio.
- (ii) Acreditar, cuando sea requerido, la titularidad o autorización para solicitar el servicio en el inmueble indicado.
- (iii) Garantizar el acceso al inmueble y permitir la adecuada ejecución del servicio por parte del técnico designado.
- (iv) Encontrarse presente durante la ejecución del servicio, o asegurar la presencia de una persona mayor de edad expresamente autorizada.
- (v) Pagar el valor cotizado y aceptado en los términos y plazos establecidos, así como los valores adicionales expresamente aceptados durante la ejecución del servicio.
- (vi) Abstenerse de utilizar los servicios de manera fraudulenta, con dolo, simulación o para fines distintos a los declarados.
- (vii) Dar un uso adecuado a los elementos intervenidos, conforme a su naturaleza y finalidad.

- (viii) Comunicar oportunamente cualquier inconformidad con la prestación del servicio a través de los canales de atención habilitados, dentro de los términos previstos en el presente documento.

17. Reporte de novedades del servicio

El usuario deberá reportar cualquier novedad, inconsistencia o inconformidad relacionada con la ejecución del servicio dentro de los diez (10) días calendario siguientes a su prestación o al momento en que tenga conocimiento del hecho que la origina, con el fin de permitir su adecuada verificación y gestión por parte de la Compañía.

Las solicitudes deberán presentarse a través de los canales de atención habilitados por la Compañía, acompañadas de la factura del servicio y de la información o soportes que permitan validar la situación reportada.

La presentación extemporánea de la novedad podrá limitar la posibilidad de verificación de los hechos por parte de la Compañía.

Lo anterior se entiende sin perjuicio de los derechos derivados de la garantía legal establecida en la cláusula 13, la cual podrá hacerse efectiva dentro de su término de vigencia y conforme al procedimiento allí previsto.

18. Tratamiento de datos personales

En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, sus normas reglamentarias y la Política de Tratamiento de Datos Personales de la Compañía, disponible en <https://www.suguru.com.co/politica-de-tratamiento-de-datos-personales/>, el usuario, con la solicitud y contratación del servicio, autoriza de manera previa, expresa e informada a la Compañía para la recolección, almacenamiento, uso, circulación y tratamiento de sus datos personales, con las siguientes finalidades:

- (i) Gestionar la cotización, prestación y facturación del servicio solicitado.
- (ii) Contactar al usuario para confirmar solicitudes, coordinar técnicos y gestionar la prestación del servicio.
- (iii) Atender consultas, peticiones, quejas, reclamos y reversión de pagos conforme a la normativa aplicable.
- (iv) Realizar encuestas de calidad y actividades de mejora del servicio.
- (v) Suministrar información a las autoridades competentes cuando así lo exija la ley.
- (vi) Transmitir o compartir datos con terceros vinculados a la prestación del servicio, cuando ello sea necesario para su ejecución.
- (vii) Envío de información comercial, publicitaria y promocional, previa autorización expresa del usuario, que podrá ser revocada en cualquier momento.

El usuario, en su calidad de titular de la información, podrá ejercer en cualquier momento sus derechos de acceso, actualización, rectificación, supresión de sus datos personales y revocatoria de la autorización, a través de los canales de atención habilitados por la Compañía.

19. Canales de atención

La Compañía pone a disposición del usuario los siguientes canales para la solicitud de servicios, atención de consultas, peticiones, quejas, reclamos, ejercicio de derechos y demás trámites: Línea telefónica y de Whatsapp 333-033-3133, correo electrónico: servicioalcliente@suguru.com.co, página web <https://www.suguru.com.co/>, o en la Carrera 7 No. 156-78 Torre 2 Piso 18.

Los canales de atención y sus horarios se mantendrán publicados y actualizados en el sitio web oficial de la Compañía. El usuario deberá utilizar los canales aquí indicados para todas las comunicaciones formales relacionadas con el servicio.

20. Resolución de controversias y ley aplicable

Cualquier controversia, diferencia o reclamación que surja entre la Compañía y el usuario con ocasión de la interpretación, ejecución o terminación del presente contrato será gestionada inicialmente a través de los canales de atención y servicio al cliente dispuestos por la Compañía, que dará respuesta a las reclamaciones dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente en materia de protección al consumidor.

En caso de no lograrse una solución directa, las partes podrán acudir de manera voluntaria a mecanismos alternativos de solución de conflictos, tales como la conciliación ante centros autorizados. Sin perjuicio de lo anterior, el usuario podrá acudir en cualquier momento a la jurisdicción ordinaria, a la Superintendencia de Industria y Comercio en ejercicio de sus funciones jurisdiccionales o a las demás autoridades competentes en materia de protección al consumidor.

El presente contrato se regirá por las leyes de la República de Colombia, en particular por la Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor y sus normas reglamentarias.

21. Modificación de los términos y condiciones

La Compañía podrá modificar los presentes términos y condiciones, incluyendo ajustes relacionados con la cobertura geográfica, alcance de los servicios o condiciones comerciales, derivados de la expansión de ciudades o de cambios operativos. Las modificaciones serán informadas al usuario a través de los canales de atención dispuestos en la cláusula 19 y/o publicadas en el sitio web oficial de la Compañía, con antelación razonable a su entrada en vigencia. Las modificaciones no afectarán los servicios ya contratados y pagados con anterioridad a su publicación, los cuales se regirán por los términos vigentes al momento de la contratación.

22. Aceptación final

Con la solicitud del servicio, la aceptación de la cotización y el pago correspondiente, el usuario declara haber leído, entendido y aceptado de manera expresa e íntegra los presentes términos

y condiciones, los cuales regulan la prestación de los servicios ofrecidos por la Compañía y constituyen un acuerdo vinculante entre las partes.

El usuario reconoce que la información suministrada para la solicitud del servicio es veraz, completa y suficiente, y se obliga a cumplir con las condiciones aquí establecidas, así como a atender las instrucciones necesarias para la adecuada prestación del servicio.

Asimismo, el usuario acepta que los servicios serán prestados conforme a la disponibilidad operativa, a las condiciones técnicas del inmueble y a los alcances definidos en la cotización correspondiente.

La utilización de los servicios implica la aceptación de todas las disposiciones aquí contenidas, incluyendo aquellas relacionadas con cobertura, exclusiones, responsabilidad, garantía y demás condiciones aplicables.