

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO “Coasmedas.Coop”**

Estos términos y condiciones regulan el acceso, navegación, exploración y uso de todos los productos, servicios, contenidos y ofertas que pueden ser consumidos por los usuarios interesados, a través del Portal Corporativo disponible en la URL <https://coasmedas.coop/> y sus subdominios, cuyo propietario es la **COOPERATIVA DE LOS PROFESIONALES COASMEDAS** (En adelante la **COOPERATIVA**), persona jurídica identificada con NIT 860.014.040 – 6, domiciliada en la ciudad de Bogotá, vigilada por la Superintendencia de la Economía Solidaria.

El Portal WEB Corporativo está diseñado y puesto a disposición de los **USUARIOS**, para que conozcan el portafolio de productos y servicios que la **COOPERATIVA** ofrece a los interesados, así mismo, los **USUARIOS REGISTRADOS** en la página web podrán solicitar certificaciones, realizar el pago de sus aportes sociales o el pago de cualquiera de las obligaciones pendientes con la **COOPERATIVA**.

Las funcionalidades, los productos o servicios ofrecidos a través del Portal WEB Corporativo están sujetos a la normativa colombiana vigente, por lo tanto, se solicita a todo visitante, leer detalladamente los presentes términos y condiciones, así como la política de tratamiento de datos personales de la **COOPERATIVA**.

Si tiene alguna pregunta sobre el presente documento puede contactarse con la **COOPERATIVA** a través de los canales de atención definidos en la sección “notificaciones” del presente documento o a través de la sección “contáctenos” ubicada en la página web.

### **USUARIOS DE LA PÁGINA WEB <https://coasmedas.coop/>**

La **COOPERATIVA** maneja en su página web dos tipos de **USUARIOS**

- I. Usuarios Interesados:** Se define como aquella persona que navega para conocer los productos, servicios y/o funcionalidades disponibles a través del Portal WEB Corporativo. El **USUARIO INTERESADO** entiende y acepta que la navegación y continuidad en el sitio web implica la aceptación total de los términos y condiciones de uso por parte de los navegantes.
- II. Usuarios Registrados:** Se define como aquella persona que se registra mediante cualquiera de los **FORMULARIOS DE REGISTRO** dispuestos para el efecto y de este modo accede al listado de productos, servicios y/o funcionalidades disponibles. Para el registro en la página es necesario que el usuario sea un Asociado de la **COOPERATIVA**.

### **FORMULARIOS DE REGISTRO EN <https://coasmedas.coop/>**

Se refiere a los formatos utilizados para la recolección de datos personales de **USUARIOS**. Estos formularios son puestos a disposición de los **USUARIOS INTERESADOS** visitantes del Portal WEB Corporativo, para que inicien su proceso de registro, para la radicación de una sugerencia, queja o reclamo, entre otros.

Los **USUARIOS INTERESADOS** tendrán acceso a la **POLÍTICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS** y a los presentes **TÉRMINOS Y CONDICIONES**, para que

puedan informarse sobre el tratamiento que la **COOPERATIVA** da a sus datos personales, finalidades, canales de contacto, entre otros.

### **REGISTRO Y CONFIGURACIÓN DE CUENTAS**

Para efectuar el registro, los **USUARIOS** declaran que la información que proveen a través del Portal WEB Corporativo es veraz, precisa, actualizada y completa y que cuentan con la capacidad legal suficiente para obligarse y con los permisos pertinentes para su operación. Así mismo, aceptan y reconocen que para el registro como **USUARIO** de la página web es necesario haber concluido satisfactoriamente la vinculación como asociado de la **COOPERATIVA**, el cual podrá realizarse a través de los canales definidos por esta.

La **COOPERATIVA** se reserva el derecho de incluir para el registro, la petición de todos los datos o información que considere necesarios, siempre y cuando tengan como fin lograr la mejor experiencia de uso de la página o el cumplimiento de requisitos legales. Si los **USUARIOS INTERESADOS** no pueden otorgar información veraz y verificable, o simplemente no desean otorgar la información solicitada por la **COOPERATIVA** deberán abstenerse de continuar con el proceso de registro, y se considerará como una manifestación inequívoca de no aceptación de los presentes términos y condiciones.

Registrado el **USUARIO**, este tendrá acceso a las funcionalidades disponibles en la página mediante el suministro de su número de identificación y la contraseña definida por el **USUARIO**. Es responsabilidad del **USUARIO** mantener la confidencialidad de sus credenciales de acceso y la privacidad sobre la información de su cuenta. El **USUARIO** será el único responsable de todas las actividades que se realicen desde su cuenta, entre las que se incluyen, sin limitación, todas las acciones solicitadas y autorizadas por **USUARIOS**.

Así mismo, el **USUARIO** deberá propender por acceder a los servicios del Portal Corporativo, únicamente desde redes confiables, no públicas y utilizando un equipo de cómputo que cuente con las medidas mínimas de seguridad y de procesamiento.

Los **USUARIOS** se comprometen a dar aviso inmediato de cualquier uso no autorizado de sus credenciales de acceso, cualquier uso o movimiento no autorizado de su cuenta o cualquier sospecha de infracción a la seguridad de esta de la que tengan conocimiento y de manera inmediata mediante el **FORMULARIO DE REGISTRO** correspondiente o mediante correo electrónico enviado al correo electrónico [tratamientodatos@coasmedas.coop](mailto:tratamientodatos@coasmedas.coop).

### **EDAD MÍNIMA PARA LA INSCRIPCIÓN Y ADQUISICIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS OFERTADOS**

La **COOPERATIVA** y su equipo advierten que toda persona que esté interesada en registrarse como **USUARIO** y adquirir los productos, servicios y/o funcionalidades disponibles en el Portal WEB Corporativo, debe tener al menos dieciocho (18) años.

Si un **USUARIO** tiene conocimiento de otro **USUARIO** que no cumpla con las condiciones señaladas, podrá comunicarse con la **COOPERATIVA**. Teniendo en cuenta lo anterior, la **COOPERATIVA** se reserva el derecho de eliminar cualquier cuenta de usuario que no cumpla con la totalidad de estos Términos y Condiciones de Uso

### **GESTIÓN DE PAGOS EN LÍNEA**

A través del Portal WEB Corporativo, los **USUARIOS** podrán realizar el pago de sus aportes, cartera y pólizas de seguro (**Pago Único**), PAC, eventos sociales y/o transferencias de saldo a cuentas de ahorro, lo cual se podrá realizar a través del botón PSE o de la plataforma de pasarela de pagos (PSE o tarjeta de crédito) acogida en COASMEDAS. Para ello, los **USUARIOS** deberán aportar la información básica para el procesamiento del pago, los cuales serán conocidos, recolectados y tratados por la **COOPERATIVA** conforme a su Política de Tratamiento de Datos Personales y a la normativa de protección de datos vigente en territorio colombiano.

Así mismo, será responsabilidad de la **COOPERATIVA** mantener actualizada la información relacionada con los saldos y/o pagos pendientes de cada uno de los asociados al momento de la consulta.

Una vez surtido este paso el **USUARIO** será redirigido a la plataforma correspondiente, para la culminación de su proceso de pago y una vez finalizado se verá reflejado el estado de la transacción en el Portal WEB Corporativo.

En el momento que el **USUARIO** ingresa a la plataforma correspondiente para realizar el pago, se someterá a sus términos y condiciones, por ende, la **COOPERATIVA** no será responsable de la disponibilidad ni de la seguridad de dicha plataforma, de la privacidad de los datos suministrados, ni por las acciones realizadas por el **USUARIO** en esta plataforma.

Los depósitos y/o pagos realizados se entenderán efectivos únicamente cuando el recaudo de su valor, por cualquiera de los medios aquí señalados, se haga efectivo. En tal caso, se debe tener presente las consideraciones incluidas en la POLÍTICA DE PAGO ÚNICO, en donde se definen las prioridades de aplicación de pagos, así: aportes, fondos, cartera y otros productos.

A través de esta modalidad los **USUARIOS** pueden consultar el valor total a cancelar por concepto de aportes y de créditos que se encuentren vigentes entre el Asociado y la **COOPERATIVA**.

Los **USUARIOS** entienden y aceptan que al realizar el pago de sus obligaciones a través del Portal WEB Corporativo bajo la modalidad de **PAGO ÚNICO** estos se sujetarán a las políticas de pago de la **COOPERATIVA** aprobada por el Consejo de Administración.

Teniendo en cuenta lo anterior, los pagos realizados en esta modalidad se aplicarán teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- El pago mínimo a realizar estará destinado a cubrir en primer lugar el pago de los aportes que se encuentren vencidos o al día y las obligaciones de crédito adquiridas por el Asociado (seguros, comisiones, intereses, cuotas, entre otros) que se encuentren al día o vencidas serán cubiertas en segundo lugar.
- El valor a pagar podrá ser modificado siempre y cuando el pago a realizar sea igual o mayor a las obligaciones que se encuentren vencidas a la fecha.
- En el evento de requerir una negociación de pagos esta deberá ser solicitada por el Asociado en los puntos físicos habilitados por la **COOPERATIVA**.

## **REVERSIÓN DE PAGOS**

La **COOPERATIVA** reversará los pagos que solicite cualquier persona natural (**USUARIO REGISTRADO** o no) cuando haya sido sujeto de fraude o cuando la transacción corresponda a una operación no solicitada.

Para que proceda la reversión del pago, el **USUARIO** o el **TITULAR DEL MEDIO DE PAGO**, debe presentar queja, dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada.

En los casos de fraude o transacción no solicitada, la queja debe presentarse ante la **COOPERATIVA** y, además, ante las entidades bancarias que manejan las cuentas y/o depósitos bancarios. La **COOPERATIVA** en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, procederán a revertir la transacción.

La queja debe ser presentada por el **TITULAR DEL MEDIO DE PAGO** con el cual se realizó la transacción y debe ser enviada a la **COOPERATIVA** dentro del término señalado en este título al correo electrónico señalado en el título de **PQRS Y NOTIFICACIONES** de los presentes **TÉRMINOS Y CONDICIONES**.

### **DERECHO DE RETRACTO**

El **USUARIO REGISTRADO** tiene derecho a retractarse de la operación comercial que haya realizado teniendo en cuenta que según lo definido en el artículo 47 de la ley 1480 de 2011 podrán presentar su solicitud siempre y cuando los servicios no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días o deban ejecutarse de manera inmediata.

Así mismo, los **USUARIOS** de <https://coasmedas.coop/> deben tener en cuenta que, de conformidad con lo establecido en la legislación colombiana tienen derecho a retractarse de cualquier compra que hayan realizado en el Portal WEB Corporativo y en la que hayan adquirido productos o servicios ofertados, sin embargo por disposición legal, no les aplica derecho de retracto, a los bonos virtuales, los productos electrónicos y los servicios que no pueden ser devueltos una vez el cliente haya realizado la descarga, o haya obtenido el acceso al contenido, o se hayan provisto los enlaces, claves de entrada o lo que resulte pertinente **y, todos los servicios cuya prestación se haya iniciado.**

Teniendo en cuenta lo anterior, para las operaciones definidas en la sección de “Gestión de pagos en línea” del presente documento no procederá el derecho de retracto pues los pagos realizados por los **USUARIOS** a la **COOPERATIVA** versan sobre servicios activos a favor del asociado.

### **USOS INDEBIDOS**

A continuación, se relacionan los eventos que se constituyen como violación de las condiciones de uso de los servicios ofrecidos a través del Portal WEB Corporativo, frente a los cuales la

**COOPERATIVA** se reserva el derecho de investigar y tomar las acciones legales correspondientes:

1. La violación a las reglas establecidas en los “Términos y Condiciones de Uso” aquí señalados.
2. Fraude, intento de fraude o uso indebido o abusivo en el uso del Portal WEB Corporativo.
3. Violación a los derechos de propiedad intelectual o industrial, mediante cualquier conducta directa o indirecta que conlleve a la infracción.
4. Cualquier intento de reproducción, traducción, modificación, adaptación, descompilación, desensamblaje y aplicación de ingeniería inversa total o parcial sobre la plataforma o sus funcionalidades.
5. La creación de identidades falsas o suplantación de la identidad de otros para acceder a los productos, servicios y/o funcionalidades disponibles en el Portal WEB Corporativo
6. Cargar archivos que contengan virus, software malicioso, malware, generadores de phishing, gusanos (“worms”), bombas de correo (“mail-bombing”), archivos corruptos o cualquier otro programa o software similar que pueda perjudicar el funcionamiento de los equipos de la red o de propiedad de terceros.
7. Alterar datos relativos a la identificación IP o geolocalización con fines ilegales.
8. La realización de transacciones cuyo origen, fin o destino sea ilícito o prohibido por la ley o autoridad competente o se enmarque dentro de actividades catalogadas por la Ley como Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo o la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LA/FT/FPADM), por lo tanto, el USUARIO/CLIENTE se obliga a no utilizar los canales dispuestos por COASMEDAS, detallados en la sección de GESTIÓN DE PAGOS EN LÍNEA del presente documento, para realizar transacciones con recursos cuyo origen, fin o destino sea ilícito o prohibido por la ley o autoridad competente o se enmarque dentro de actividades catalogadas por la ley como de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo o sus delitos fuente, o en general catalogada como cualquier actividad ilícita por el Código Penal Colombiano o cualquier norma que lo modifique, adicione o sustituya.
9. El uso comercial de la página web sin permiso de la **COOPERATIVA**

#### **SANCIONES POR VIOLACIÓN A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES**

La **COOPERATIVA** se reserva el derecho de aplicar una o varias de las presentes sanciones en el caso que los **USUARIOS** infrinjan cualquiera de las reglas establecidas en los presentes términos y condiciones:

- a. Advertencia al **USUARIO** infractor
- b. Suspensión temporal de la cuenta de **USUARIO**
- c. Suspensión definitiva de la cuenta de **USUARIO**

La(s) sanción(es) a aplicar a los **USUARIOS** serán informadas a través del correo de contacto registrado por el **USUARIO** a través del **FORMULARIO DE REGISTRO** correspondiente.

#### **DERECHOS Y RESTRICCIONES A LOS USUARIOS**

El uso del Portal WEB Corporativo y sus servicios concede a **LOS USUARIOS INTERESADOS O REGISTRADOS** un derecho personal, no exclusivo, no transferible, no sublicenciable, revocable y limitado de acceso y uso, únicamente para el acceso al contenido, contacto con el

equipo de la página web <https://coasmedas.coop/> y acceso a las funcionalidades disponibles según el tipo de **USUARIO**.

El acceso y uso de la página web <https://coasmedas.coop/>, sus servicios y funcionalidades no otorga a ninguna clase de **USUARIO** la adquisición de gravámenes, derechos o propiedad, incluida la propiedad intelectual sobre los elementos de esta.

Está prohibido a todos los **USUARIOS** copiar, modificar o crear servicios derivados de la página, sus servicios, así como la reproducción, traducción, modificación, adaptación, descompilación, desensamblaje y aplicación de ingeniería inversa total o parcial sobre los servicios, durante la vigencia de la relación comercial y legal ni después de su terminación por cualquier causa.

### **DERECHOS DE AUTOR**

De conformidad con las disposiciones legales vigentes (Ley 23 de 1982 y Decisión 351 del Acuerdo de Cartagena y demás que puedan considerarse complementarias), los diseños, redacciones y contenidos de cada uno de los documentos e información presentados en el Portal WEB Corporativo <https://coasmedas.coop/>, están protegidos por las leyes de derechos de autor, según las cuales, salvo licencia o autorización de su titular, no pueden ser fotocopiadas, reproducidas digital o físicamente, modificadas total o parcialmente o comunicadas públicamente, so pena de ser responsable civil y penalmente de infracción de derechos patrimoniales y/o morales de autor.

### **MARCAS COMERCIALES**

Las marcas o nombres comerciales que distinguen a la **COOPERATIVA.**, la página web <https://coasmedas.coop/>, sus subdominios, unidades de negocio y sus productos o servicios, le pertenecen a la **COOPERATIVA** conforme a las normas vigentes.

Todas las marcas comerciales, marcas de servicio, nombres comerciales, logotipos u otras palabras o símbolos identificatorios de los productos, servicios o unidades de negocio de la **COOPERATIVA** son y continuarán siendo propiedad exclusiva de esta aunque no se encuentren específicamente reconocidas o formalizada su inscripción ante las autoridades competentes. Los **USUARIOS** no adquieren por su condición, ningún derecho sobre las marcas.

### **ENLACES A SITIOS WEB DE TERCEROS**

En el Portal WEB Corporativo <https://coasmedas.coop/> eventualmente se pueden proporcionar enlaces a otros sitios web. La **COOPERATIVA** advierte que no tiene control sobre dichos sitios web y por tanto no se hacen responsable de la disponibilidad de tales sitios ni se responsabiliza de ningún contenido, publicidad, productos, servicios u otros materiales que aparezcan o estén disponibles en dichos sitios web, ni de los daños o pérdidas causados a los usuarios por aquellos sitios web.

### **POLÍTICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

Toda la información proporcionada por **LOS USUARIOS** y recopilada mediante el **FORMULARIO DE REGISTRO** en relación con los productos y servicios ofertados, se rige por la normatividad vigente en el territorio colombiano, entre la que se encuentra, pero no se limita a:

1. Ley 1581 de 2012, "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales",
2. Decreto Reglamentario 1377 de 2013, "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012",
3. Capítulo 25 del Decreto 1074 de 2015

Igualmente se rige por la **POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES** de la **COOPERATIVA DE LOS PROFESIONALES COASMEDAS**, publicada en el portal WEB de la cooperativa, que puede ser consultada a través del enlace [https://coasmedas.coop/files/politica\\_de\\_tratamiento\\_de\\_datos\\_personales1.pdf](https://coasmedas.coop/files/politica_de_tratamiento_de_datos_personales1.pdf), en donde el **USUARIO** encontrará las finalidades con las que la **COOPERATIVA** trata la información de la página web <https://coasmedas.coop/>, ya sea para adquisición de los productos y servicios ofertados, así como, para el contacto con el equipo y sus unidades de negocio y recibo de los productos y servicios..

Todo **FORMULARIO DE REGISTRO** que sea utilizado para la recolección de datos personales, contendrá un **AVISO DE PRIVACIDAD** en el que se indicará al usuario la ubicación de la Política de Protección de Datos Personales y **EL USUARIO** siempre tendrá la opción de aceptar o no la recolección de sus datos y el tratamiento estos conforme a la política, sin embargo, los **PRODUCTOS Y SERVICIOS OFERTADOS** solo serán prestados a **USUARIOS REGISTRADOS**, es decir, quienes estén de acuerdo y hayan aceptado las políticas.

#### **INTENTOS DE FRAUDE**

**LOS USUARIOS** quedan advertidos de que cualquier intento de fraude para la adquisición de los productos o servicios ofertados y en todo lo relacionado con el uso del Portal WEB Corporativo <https://coasmedas.coop/>, podrá ser reportado a las autoridades competentes y prohibirse el ingreso, cancelarse los servicios y ser causal para la terminación de la relación comercial con el **USUARIO** independientemente de la reclamación por los daños y perjuicios causados.

#### **FALLAS EN LOS SISTEMAS**

La **COOPERATIVA** no se responsabiliza por cualquier daño, perjuicio o pérdida de los **USUARIOS** causada por fallas en el sistema, en sus componentes o en el canal de conexión. La **COOPERATIVA** tampoco será responsable por cualquier virus que pudiera infectar el equipo del usuario como consecuencia del acceso, uso o examen de su sitio web o a raíz de cualquier transferencia de datos, archivos, imágenes, textos, o audios contenidos en el mismo. Los **USUARIOS** no podrán imputarle responsabilidad alguna ni exigir pago por lucro cesante, en virtud de perjuicios resultantes de dificultades técnicas. La **COOPERATIVA** no garantiza el acceso y uso continuado o ininterrumpido de su sitio. El sistema puede eventualmente no estar disponible debido a dificultades técnicas o fallas de conexión, o por cualquier otra circunstancia ajena a la **COOPERATIVA**. en tales casos se procurará restablecerlo con la mayor celeridad posible sin que por ello pueda imputársele algún tipo de responsabilidad.

#### **LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN**

Todo lo relacionado con el cumplimiento y aplicación de los presentes términos y condiciones, se sujetará a las normas legales civiles y comerciales de la República de Colombia, en especial lo establecido en Estatuto del Consumidor Ley 1480 de 2011, normas que lo modifiquen o adicionen.

En caso de surgir controversias por concepto de la ejecución, prestación o terminación de los servicios, estas pueden ser resueltas de común acuerdo, en primera instancia, mediante los mecanismos de Mediación o Conciliación (MASC Mecanismo Alternativo de solución de Conflictos). En todo caso de conformidad con lo establecido en las normas legales vigentes, los usuarios siempre podrán acudir directamente ante la justicia ordinaria de la República de Colombia para dirimir el conflicto o ante las autoridades competentes, entiéndase Superintendencia de Industria y Comercio o quién haga sus veces.

### **DOMICILIO**

Para todos los efectos legales, el domicilio para la aplicación de los presentes términos y condiciones será la ciudad de Bogotá, Colombia.

### **PQRS Y NOTIFICACIONES**

La **COOPERATIVA** recibirá las Peticiones, Quejas, Reclamos, Felicitaciones o Sugerencias presentadas por los **USUARIOS** a través de los siguientes canales de atención:

- a. **Radicación electrónica:** A través de la página web los **USUARIOS** podrán llevar a cabo su proceso de radicación, acompañando su solicitud de toda la información necesaria para la identificación del solicitante, la naturaleza de su solicitud, así como la posibilidad de adjuntar hasta dos (2) anexos. Al elegir esta alternativa el **USUARIO** puede autorizar o no el envío de su respuesta a través del correo electrónico indicado en la solicitud.
- b. **Radicación física:** A través de cualquiera de las oficinas de la **COOPERATIVA**
- c. **Vía telefónica:** En la ciudad de Bogotá, al 5895636 y a nivel nacional la línea 01 8000 910492
- d. **A través de la plataforma en la URL:** <https://coasmedas.coop/page/radica/>

Los **USUARIOS** recibirán notificaciones por correo electrónico o por correo postal ordinario en la dirección que figure en los registros de la **COOPERATIVA**.