



CONDICIONES GENERALES

1.- Definición del servicio.

Consiste en la prestación de servicios de asistencia técnica y legal realizada por profesionales técnicos y jurídicos de LEGÁLITAS, y efectuada a través de vía telefónica y/o telemática. La formalización del contrato será en castellano, así como la interlocución con el CLIENTE. La prestación del servicio será en castellano, sin perjuicio de que, en atención al lenguaje y ubicación del prestador de servicios de la sociedad de la información que aloje, publique o enlace el contenido ilegítimo en cuestión, haya de hacerse uso del idioma inglés.

2.- Definición de CLIENTE y USUARIO.

Se considera CLIENTE a la persona física que contrate el servicio y se dé de alta como titular del mismo.

Se considera USUARIO tanto al CLIENTE, según se define en el párrafo anterior, como a su cónyuge o pareja con la que conviva habitualmente y a los hijos que habiten en el domicilio familiar. Todos los usuarios mayores de edad pueden consultar sobre asuntos objeto del servicio que regulan las presentes condiciones.

El número máximo de usuarios que podrán incluirse en el contrato en las prestaciones es de siete; de precisarse atención a un número mayor, los restantes deberán incluirse en un segundo contrato.

Los USUARIOS deberán quedar identificados previamente conforme al presente condicionado.

3.- Ámbito.

El servicio de asistencia legal se presta sobre situaciones fácticas que se pongan de manifiesto en territorio colombiano sin perjuicio del lugar donde se hayan generado o de que hayan producido efectos en otros países, y a las que sea aplicable la legislación colombiana, correspondiendo la competencia a los Jueces y Tribunales de la República de Colombia.

El contenido del asesoramiento jurídico prestado al USUARIO por los Abogados de LEGÁLITAS no podrá ser empleado para usos distintos al estricto aprovechamiento personal del mismo; la difusión pública del referido asesoramiento jurídico requerirá la expresa autorización por parte de LEGÁLITAS.

4.- Identificación.

Con antelación a la prestación del servicio, LEGÁLITAS solicitará al CLIENTE los datos que sean necesarios para comprobar el derecho al mismo. Dichos datos serán recabados en todo caso del propio CLIENTE o del USUARIO. Este servicio es personal e intransferible.

5.- Contratación y forma de pago.

La contratación será telefónica o telemática, debiendo en ese momento el CLIENTE facilitar los datos que se le requieran con el objeto de prestar el servicio. La falta de comunicación de datos por el CLIENTE podría dificultar la prestación del servicio por LEGÁLITAS y provocar que los resultados obtenidos sean deficientes o incompletos.

En los supuestos legales, el documento electrónico de formalización del contrato será archivado y podrá ser accesible. Si para la perfección o cumplimiento del presente contrato fuera precisa la notificación de cualesquiera circunstancias entre las partes, podrá realizarse mediante envío postal o electrónico a las direcciones o a los números de teléfono móvil indicados en la contratación.

Si cualquiera de las partes modificase su dirección postal, electrónica o número de teléfono móvil durante la vigencia del contrato, vendrá obligada a comunicar a la otra las nuevas direcciones y/o número de teléfono móvil, asumiendo la parte que incumpla las consecuencias jurídicas derivadas del incumplimiento.

Previamente a la celebración del contrato y con la antelación necesaria, LEGÁLITAS, de modo veraz, eficaz y completo, ha prestado información sobre las condiciones del contrato y pondrá a disposición del CLIENTE, por cualquier medio adecuado a la técnica de comunicación a distancia utilizada, el texto completo de las presentes condiciones generales.

Se establece como principal forma de pago la domiciliación bancaria en la cuenta designada al efecto por el CLIENTE mediante expedición de recibo que se cargará en la misma, si bien será posible efectuar el pago mediante cualquier otro medio que acuerden las partes. En cualquier caso, el

CLIENTE autoriza el tratamiento y la conservación de los datos necesarios para tal fin, los cuales serán utilizados exclusivamente para el cobro de las anualidades u otros cargos autorizados por el CLIENTE.

Realizada la contratación, LEGÁLITAS practicará un alta provisional. LEGÁLITAS podrá no atender el primer uso de pago del servicio hasta la verificación del pago del mismo. En caso de abono mediante domiciliación bancaria, esta verificación se acomoda en plazo a lo que estipule la normativa vigente en cada momento. Una vez que LEGÁLITAS haya verificado que el recibo correspondiente a la cuota anual ha sido abonado y no devuelto, procederá a efectuar un alta definitiva con efectos desde la fecha de la contratación.

No atendido el pago a cargo del CLIENTE, LEGÁLITAS tendrá derecho al cobro de las cuotas impagadas más el interés legal del dinero, así como de los gastos bancarios derivados de la devolución del recibo, sin perjuicio de la posibilidad de incluir los datos del CLIENTE en ficheros de solvencia patrimonial y crédito.

6.- Duración del servicio y renovaciones.

La duración del servicio será de un año, renovándose tácitamente por anualidades sucesivas si no media renuncia expresa por cualquiera de las partes, con una antelación mínima de un mes antes de cada vencimiento y comunicada a través de cualquier medio que permita su constancia y, a su elección, en la misma forma en que lo celebró.

Con objeto de mantener la calidad del servicio, LEGÁLITAS podrá acordar la suspensión del servicio y, en su caso y previa advertencia al usuario, dar por terminado el contrato si se detecta un uso irregular, fraudulento o no previsto contractualmente, entendiéndose comprendidos en tal supuesto, a título de ejemplo, aquellos casos en los que el volumen y diversidad de consultas haga presumir que se están efectuando en interés de terceras personas distintas del USUARIO; si se detectara suplantación de la personalidad del CLIENTE o el USUARIO; o en casos en que el desconocimiento de la lengua haga imposible el entendimiento mutuo.

El precio de las renovaciones se conocerá a través de la oferta comercial realizada por LEGÁLITAS o a través de su página web (www.legalitas.com) o cualquier otro medio que LEGÁLITAS habilite al efecto. Para las renovaciones, LEGÁLITAS emitirá nuevos recibos que cargará en la cuenta bancaria facilitada por el CLIENTE o en su caso, de haber acordado otro medio de pago, utilizando el mismo, pudiendo en todo caso LEGÁLITAS reclamar legalmente el pago de los mismos en el caso de resultar devueltos o no atendidos. Cesará la prestación del servicio en caso de que por cualquier motivo no se produjera la renovación del mismo; dicho cese coincidirá con el vencimiento de la anualidad no renovada.

Si el CLIENTE decide unilateralmente resolver el contrato sin que medie incumplimiento de las obligaciones materiales por parte de LEGÁLITAS, el contrato quedará extinguido sin que le asista derecho alguno a reclamar ni la devolución de la cuota anual ni parte proporcional alguna de la misma.

LEGÁLITAS, a su criterio y sin perjuicio de otros derechos que le asistan, podrá resolver el contrato si considera que no tiene posibilidad de prestar el servicio al CLIENTE. En este caso se devolverá la parte proporcional de la cuota anual abonada, correspondiente a los servicios contratados y no prestados.

7.- Horario.

Los servicios técnicos podrán ser utilizados las 24 horas del día, todos los días de la semana. Los servicios de consulta de LEGÁLITAS se podrán utilizar de 09:00 a 17:00 horas de lunes a viernes, excepto festivos nacionales. Las consultas o documentación que lleguen fuera de ese horario se entenderán recibidas el siguiente día hábil a las 09:00 de la mañana, de acuerdo con los criterios expresados.

8- Remisión a Despachos.

La decisión de remitir, en su caso, a un CLIENTE a uno de los Despachos de Abogados de la Red de Despachos Colaboradores, será siempre adoptada por LEGÁLITAS en función de la viabilidad del asunto planteado.

En los supuestos en que se produjera la remisión a Despachos para el planteamiento de un caso de especial complejidad o de un procedimiento judicial, los honorarios de Abogado, los de Procurador, ni los de otros profesionales necesarios para la tramitación de dicho caso complejo o

procedimiento judicial están incluidos en este servicio, como tampoco las costas judiciales impuestas al CLIENTE o el coste de envío de requerimientos o reclamaciones por cualquier medio.

9.- Conflicto entre USUARIOS y conflicto de intereses.

El servicio no podrá ser prestado en caso de conflicto de intereses. Se entenderá que existe conflicto de intereses, entre otros supuestos, cuando el CLIENTE de LEGÁLITAS plantee su reclamación o solicite asesoramiento contra alguna empresa participada directa o indirectamente por LEGÁLITAS; cuando se solicite el asesoramiento por USUARIOS en contra de los intereses del CLIENTE; o cuando coincidan dos CLIENTES con intereses contrapuestos en el mismo asunto. En este último caso y en cumplimiento de las disposiciones deontológicas, LEGÁLITAS se abstendrá de presentar servicio puntualmente conflictivo, informando a ambos clientes de tal extremo; si fuese la primera consulta del servicio, cualquiera de los clientes interesados podrá solicitar la devolución de la parte proporcional de la cuota abonada, quedando resuelto el contrato.

10.- Contenido del servicio.

El servicio LEGÁLITAS FAMILIA SEGURA se configura como un servicio, prestado por profesionales técnicos y jurídicos de LEGÁLITAS, con las siguientes prestaciones:

A. Asistencia Técnica Preventiva:

LEGÁLITAS, facilitará el uso de las siguientes funcionalidades a través de la descarga de una aplicación móvil, que incluye:

- a) Botón de Pánico, consistente en un sistema de alertas, emitidas desde la aplicación instalada en el teléfono móvil, que el usuario podrá activar, ante una situación de peligro, allí dónde se encuentre. La alerta se activa mediante CINCO pulsaciones en el botón de "inicio" o "encendido" del terminal móvil para terminales ANDROID, o desde la propia aplicación para terminales IOS y ANDROID. Desde ese momento, el emisor de la alerta se encuentra geo-localizado y con desplazamientos monitorizados. La aplicación facilitará imagen y sonido de los acontecimientos que se sucedan, mientras dure la monitorización.
- b) Alerta de Radio de Seguridad, que permite el control de movimientos en un número máximo de hasta seis zonas o áreas siempre que las mismas estén previamente delimitada por el cliente (barrio, urbanización, colegio); advirtiendo, mediante una notificación, de las salidas o llegadas a los puntos determinados de cada área delimitada.

B. Asesoramiento telemático:

El USUARIO podrá contar con el asesoramiento de especialistas de LEGÁLITAS por vía telefónica o correo electrónico para consultar cuestiones relacionadas con la protección de los hijos menores tales como:

1. Asistencia jurídica y psicológica. - Asistencia prestada por profesionales especializados, frente al acoso escolar y ciberacoso, es decir, conducta hostil de la que puedan ser víctimas los hijos en colegios, redes sociales o Internet.

Incluye un informe pericial sobre las causas, efectos y situación de la víctima, con certificación de veracidad, a fin de que pueda acreditarse la situación a efectos de acciones civiles o penales.

2. Asistencia jurídica sobre cualquier asunto sobre nuevas tecnologías que pueda afectar a los hijos.- Asistencia sobre grooming (intento de persuasión de un adulto hacia un menor, con la finalidad de obtener una conexión emocional y generar un ambiente de confianza para que el menor realice actividades sexuales); sexting (intercambio de textos, imágenes y videos de contenido o motivos eróticos); reputación "online" (difusión de imágenes no autorizadas en Internet; comentarios falsos o injuriosos; borrado o cancelación de datos aparecidos en Internet; robo de información; captura de información interceptada por terceros en las comunicaciones a través de Internet, fundamentalmente datos personales que pueden exponer a los hijos a pérdidas económicas o a suplantación de identidad); engaños o estafas a través de Internet.

C. Asistencia jurídica urgente.

El usuario, identificado en el servicio, dispondrá de asistencia jurídica urgente, durante 24 horas al día los 365 días del año. Algunas prestaciones exigirán que el número de teléfono del usuario haya sido previamente registrado.

Se entenderá por situaciones de urgencia aquellas cuyas consecuencias jurídicas más favorables o menos desfavorables para el asegurado dependan de un consejo legal especializado inmediato.

La valoración jurídica de la urgencia será determinada por el abogado asesor, en función de la realidad y las previsiones legales aplicables al caso.

11.-Responsabilidad.

LEGÁLITAS actuará con un grado razonable de profesionalidad y diligencia con respecto a las aplicaciones, puestas a disposición de los usuarios o cualesquiera servicios relacionados con este producto y las aplicaciones que lo integran; no asumirá, por tanto, la responsabilidad de los posibles errores o fallos técnicos en el funcionamiento de las aplicaciones,

disponibles en este servicio, que se originen en el uso de las mismas, sin perjuicio de las actuaciones que procedan para la subsanación de los mismos. Particularmente ni LEGÁLITAS ni sus empleados o directivos, asumirán:

1. Las incidencias, fallos o alteraciones de los servicios de telecomunicaciones o de cualquier otra índole, ya alteren las comunicaciones, o afecten al funcionamiento de las aplicaciones o de los aparatos de telefonía en los que se hallen instaladas, incluidas las sobretensiones en la red, rayos y demás fenómenos atmosféricos, robo, actos vandálicos, incendio o cualquier otra causa ajena.
2. Las incidencias derivadas de un uso o manipulación inadecuados o negligentes de las aplicaciones o elementos de telefonía por parte del CLIENTE.
3. La imposibilidad de grabación y archivo de las imágenes durante la monitorización como consecuencia de: (i) rotura o avería de los sistemas de transmisión de la imagen y sonido; (ii) cambios, alteraciones y manipulaciones realizadas por el CLIENTE o por terceros (iii) no activación por el CLIENTE del sistema de monitorización sea cual fuere la causa que lo origine.

12. Resolución de incidentes y consultas.

La resolución de consultas versará sobre las materias incluidas en estas condiciones generales y podrán ser realizadas por los profesionales de LEGÁLITAS en el mismo momento de ser planteadas, y a más tardar en el plazo de tres días, excluyendo sábados, domingos y festivos nacionales, en función de la complejidad del asunto planteado.

13.- Protección de datos.

Con respecto a las personas físicas, titulares de datos personales cedidos en el ámbito de la Ley 1581 de 2012 y del Decreto 1377 de 2013, LEGÁLITAS COLOMBIA S.A.S. con dirección física Calle Carrera 9 #77-67 – Oficina 1003, Edificio Unika. 110221 Bogotá (Colombia) (de ahora en adelante LEGÁLITAS) pone en su conocimiento que los Datos Personales que sean tratados de cualquier manera por LEGÁLITAS, dando cumplimiento con ello a la Ley 1581 de 2012 y al Decreto 1377 de 2013, los derechos que les asisten, los procedimientos y mecanismos dispuestos por LEGÁLITAS para hacer efectivos esos derechos de los titulares, y el alcance y la finalidad del tratamiento al cual serán sometidos los Datos Personales en caso de que el titular otorgue su autorización expresa, previa e informada.

Definiciones:

- a) **Autorización:** Es el consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de sus Datos Personales.
- b) **Base de Datos:** Es el conjunto organizado de Datos Personales que sean objeto de tratamiento, electrónico o no, cualquiera que fuere la modalidad de su formación, almacenamiento, organización y acceso.
- c) **Dato Financiero:** Es todo Dato Personal referido al nacimiento, ejecución y extinción de obligaciones dinerarias, independientemente de la naturaleza del contrato que les dé origen, cuyo tratamiento se rige por la Ley 1266 de 2008 o las normas que la complementen, modifiquen o adicionen.
- d) **Dato Personal:** Es cualquier información de cualquier tipo, vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales o jurídicas determinadas o determinables.
- e) **Dato Público:** Es el Dato Personal calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y aquel que no sea semiprivado, privado o sensible. Son públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio, a su calidad de comerciante o de servidor público y aquellos que puedan obtenerse sin reserva alguna. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- f) **Dato Sensible:** Es el Dato Personal que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen afiliaciones sindicales, el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas, morales o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.
- g) **Encargado del tratamiento:** Es la persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el tratamiento de Datos Personales por cuenta del Responsable del tratamiento.
- h) **Autorizado:** Es LEGÁLITAS y todas las personas bajo su responsabilidad, que por virtud de la Autorización y de estas Políticas tienen legitimidad para Tratar los Datos Personales del titular. El Autorizado incluye al género de los Habilitados.
- i) **Habilitación:** Es la legitimación que expresamente y por escrito mediante contrato o documento que haga sus veces, otorgue LEGÁLITAS a terceros, en cumplimiento de la Ley aplicable, para el tratamiento de Datos Personales, convirtiendo a tales terceros en Encargados del tratamiento de los Datos Personales entregados o puestos a disposición.
- j) **Responsable de tratamiento:** Es la persona natural o jurídica, pública o

privada, que por sí misma o en asoció con otros, decida sobre la Base de Datos y/o el tratamiento de los Datos Personales.

- k) **Titular del Dato Personal:** Es la persona natural o jurídica a quien se refiere la información que reposa en una Base de Datos, y quien es el sujeto del derecho de hábeas data.
- l) **Transferencia:** Es el tratamiento de Datos Personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.
- m) **Transmisión:** Es la actividad de tratamiento de Datos Personales mediante la cual se comunican los mismos, internamente o con terceras personas, dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, cuando dicha comunicación tenga por objeto la realización de cualquier actividad de tratamiento por el receptor del Dato Personal.
- n) **Tratamiento de Datos Personales:** Es toda operación y procedimiento sistemático, electrónico o no, que permita la recolección, conservación, ordenamiento, almacenamiento, modificación, relacionamiento, uso, circulación, evaluación, bloqueo, destrucción y en general, el procesamiento de Datos Personales, así como también su transferencia a terceros a través de comunicaciones, consultas, interconexiones, cesiones, mensajes de datos.
LEGÁLITAS, en el desarrollo de sus actividades comerciales recolectará, utilizará, almacenará, transmitirá y realizará diversas operaciones sobre los datos personales de los titulares. En todo tratamiento de Datos Personales realizado por LEGÁLITAS, los responsables, Encargados y/o terceros a quienes se les transfiera Datos Personales deberán dar cumplimiento a los principios y reglas establecidas en la Ley y en esta Política, con el fin de garantizar el derecho al habeas data de los titulares y dar cumplimiento a las obligaciones de Ley de LEGÁLITAS. Estos principios son:
 - a) **Autorización previa:** Todo tratamiento de Datos Personales se llevará cabo una vez se haya obtenido la Autorización previa, expresa e informada del titular, salvo que la Ley establezca una excepción a esta regla.
Los usuarios de LEGÁLITAS autorizan expresamente el tratamiento de los datos de carácter personal, entendiendo por tales cualquier información descriptiva, sonora o gráfica relativa a los usuarios, beneficiarios del servicio, que pudieran ser recabados durante la prestación del servicio con la finalidad anteriormente descrita, entre los cuales podrán figurar aquellos relativos a aspectos personales, a la comisión de infracciones, o aquellos otros que, haciendo referencia a cualquier otra información relativa al servicio, estos libremente comuniquen a LEGÁLITAS o LEGÁLITAS recabe en su labor de monitorización en Internet. Igualmente, los usuarios prestan su consentimiento expreso para la comunicación imprescindible de sus datos a aquellos organismos o partes implicadas en los asuntos cuya gestión pormenorizadamente encomiende y cuya negativa imposibilitaría dicha prestación.
 - b) **Finalidad autorizada:** Toda actividad de tratamiento de Datos Personales debe obedecer a las finalidades mencionadas en esta Política o en la Autorización otorgada por el titular de los Datos Personales, o en los documentos específicos donde se regule cada tipo o proceso de tratamiento de Datos Personales. La finalidad del tratamiento particular de un Dato Personal debe ser informada al titular del Dato Personal al momento de obtener su Autorización. Los Datos Personales no podrán ser tratados por fuera de las finalidades informadas y consentidas por los titulares de los Datos.
 - c) **Calidad del Dato:** El Dato Personal sometido a tratamiento debe ser veraz, completo, exacto, actualizado, comprobable y comprensible. Cuando se esté en poder de Datos Personales parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error, LEGÁLITAS deberá abstenerse de tratarlos, o solicitar a su titular la completitud o corrección de la información.
 - d) **Entrega de información al titular:** Cuando el titular lo solicite, LEGÁLITAS deberá entregarle la información acerca de la existencia de Datos Personales que le conciernan al solicitante.
 - e) **Temporalidad:** LEGÁLITAS no usará la información del titular más allá del plazo razonable que exija la finalidad que fue informada al titular de los Datos Personales.
 - f) **Acceso restringido:** Salvo por los Datos expresamente autorizados, LEGÁLITAS no podrá hacer disponibles Datos Personales para su acceso a través de Internet u otros medios masivos de comunicación, a menos que se establezcan medidas técnicas y de seguridad que permitan controlar el acceso y restringirlo solo a las personas autorizadas. Los Datos Personales solo pueden ser tratados por aquel personal de LEGÁLITAS que cuente con autorización para ello, o quienes dentro de sus funciones tengan a cargo la realización de tales actividades. No podrá entregarse Datos Personales a quienes no cuenten con autorización o no hayan sido habilitados por LEGÁLITAS para llevar a cabo el tratamiento.
 - g) **Confidencialidad:** LEGÁLITAS ha adoptado las medidas de índole técnica y organizativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, conforme al estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural; a tal fin todos las comunicaciones y traslados de datos se efectúan mediante su previa encriptación.
 - h) **Confidencialidad y tratamiento posterior:** Todo Dato Personal que no sea Dato Público debe tratarse por los responsables como confidencial,

aun cuando la relación contractual o el vínculo entre el titular del Dato Personal y LEGÁLITAS haya terminado. A la terminación de dicho vínculo, tales Datos Personales deben continuar siendo tratados de conformidad con esta Política y con la Ley.

- i) **Individualidad:** LEGÁLITAS mantendrá de manera separada las bases de datos en las que tiene la calidad de Encargado de las bases de datos en las que es Responsable.
- j) **Necesidad:** Los Datos Personales solo pueden ser tratados durante el tiempo y en la medida que el propósito de su tratamiento lo justifique.

FINALIDAD DEL TRATAMIENTO

Los Datos Personales tratados por LEGÁLITAS deberán someterse estrictamente únicamente a las finalidades que se señalan a continuación. Así mismo los Encargados o terceros que tengan acceso a los Datos Personales por virtud de Ley o contrato, mantendrán el tratamiento dentro de las siguientes finalidades:

Gestionar toda la información necesaria para la prestación del servicio REPUTACION ONLINE, tal como se describe en las presentes condiciones, así como el archivo en bases de datos y la actualización, protección y custodia de información en las mismas.

La transmisión de datos a terceros con los cuales se hayan celebrado contratos con el objeto de prestar el servicio a que el presente condicionado se refiere.

La oferta de otros servicios que puedan ser de interés para el CLIENTE.

DERECHOS DE LOS TITULARES

De acuerdo con la Ley, los titulares de Datos Personales tienen los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus Datos Personales frente a LEGÁLITAS o los Encargados del tratamiento de los mismos. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- b) Solicitar prueba de la Autorización otorgada a LEGÁLITAS, salvo que la Ley indique que dicha Autorización no es necesaria.
- c) Presentar solicitudes ante LEGÁLITAS o el Encargado del tratamiento respecto del uso que le ha dado a sus Datos Personales, y a que éstas le entreguen tal información.
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la Ley.
- e) Revocar su Autorización y/o solicitar la supresión de sus Datos Personales de las bases de datos de LEGÁLITAS, cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado mediante acto administrativo definitivo que en el tratamiento LEGÁLITAS o el Encargado del tratamiento ha incurrido en conductas contrarias a la Ley o cuando no hay una obligación legal o contractual de mantener el Dato Personal en la base de datos del Responsable.
- f) Solicitar acceso y acceder en forma gratuita a sus Datos Personales que hayan sido objeto de tratamiento de acuerdo con el artículo 21 del Decreto 1377 del 2013.
- g) Conocer las modificaciones a los términos de esta Política de manera previa y eficiente a la implementación de las nuevas modificaciones o, en su defecto, de la nueva política de tratamiento de la información.
- h) Tener fácil acceso al texto de esta Política y sus modificaciones.
 - i) Acceder de manera fácil y sencilla a los Datos Personales que se encuentran bajo el control de LEGÁLITAS para ejercer efectivamente los derechos que la Ley les otorga a los titulares.
 - j) Conocer a la dependencia o persona facultada por LEGÁLITAS frente a quien podrá presentar quejas, consultas, reclamos y cualquier otra solicitud sobre sus Datos Personales.

Los titulares podrán ejercer sus derechos de Ley y realizar los procedimientos establecidos en esta Política, mediante la presentación de su cédula de ciudadanía o documento de identificación original. Así mismo podrán ejercer los derechos del titular los causahabientes que acrediten dicha calidad, el representante y/o apoderado del titular con la acreditación correspondiente y aquellos que han hecho una estipulación a favor de otro o para otro.

DERECHOS DE CONSULTA, CORRECCIÓN, SUPRESIÓN Y OPOSICIÓN:

LEGÁLITAS dispondrá de mecanismos para que el titular, sus causahabientes, sus representantes y/o apoderados, aquellos a quienes se ha estipulado a favor de otro o para otro, y/o los representantes de menores de edad titulares, formulen consultas respecto de cuáles son los Datos Personales del titular que reposan en las Bases de Datos de LEGÁLITAS.

Estos mecanismos podrán ser físicos como trámite de ventanilla, electrónicos a través del correo de Servicio al Cliente atc@legalitas.co o telefónicamente en la línea de atención (+57) 15 16 96 55, encargados de recibir las peticiones, quejas y reclamos en los teléfonos.

Si el solicitante tuviere capacidad y legitimación para formular la consulta, de conformidad con los criterios de acreditación establecidos en la Ley

1581 y el Decreto 1377, LEGÁLITAS recopilará toda la información sobre el titular que esté contenida en el registro individual de esa persona o que esté vinculada con la identificación del titular dentro de las bases de datos de LEGÁLITAS y se la hará conocer al solicitante.

El Responsable de atender la consulta dará respuesta al solicitante siempre y cuando tuviere derecho a ello por ser el titular del Dato Personal, su causahabiente, apoderado, representante, se haya estipulado por otro o para otro, o sea el responsable legal en el caso de menores de edad. Esta respuesta se enviará dentro de los diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha en la que la solicitud fue recibida por LEGÁLITAS.

En caso de que la solicitud no pueda ser atendida a los diez (10) hábiles, se contactará al solicitante para comunicarle los motivos por los cuales el estado de su solicitud se encuentra en trámite. Para ello se utilizará el mismo medio o uno similar al que fue utilizado por el titular para su comunicar su solicitud.

La respuesta definitiva a todas las solicitudes no tardará más de quince (15) días hábiles desde la fecha en la que la solicitud inicial fue recibida por LEGÁLITAS.

Si los titulares o las personas autorizadas consideran que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, podrán presentar un reclamo al Departamento de Atención al Cliente de LEGÁLITAS.

El reclamo deberá formularse mediante solicitud dirigida a LEGÁLITAS COLOMBIA con sus datos de identificación, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, su dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer como prueba de los hechos. Si el reclamo resultare incompleto, se solicitará subsanación y dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del mismo deberá solucionar las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que se presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo, en los términos del artículo 17 de la Ley 1755 de 2015, estatutaria del Derecho de Petición.

Si LEGÁLITAS COLOMBIA, entendiera que no es competente para la solución de la petición, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles hecho que le será informado al titular de manera oportuna.

De ser procedente, una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

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 le informarán 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.

Los titulares de datos personales pueden ejercer sus derechos de conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos personales enviando su solicitud al correo electrónico atc@legalitas.co o en los teléfonos (+57) 15 16 96 55 de conformidad con lo establecido en esta Política de Privacidad.

El área de atención de peticiones, consultas o reclamos ante la cual el titular de la información puede ejercer sus derechos es:

Carrera 9 #77-67 – Oficina 1003, Edificio Unika.
110221 Bogotá (Colombia).
Teléfonos (+57) 15 16 96 55
Dirección electrónica de contacto: atc@legalitas.co

14.- Información Condiciones Generales.

Las presentes condiciones generales se encuentran publicadas en la página web www.legalitas.co, sin perjuicio de las posteriores actualizaciones que se produzcan.

INFORMACIÓN SOBRE EL DERECHO DE RETRACTACIÓN

El interesado, en su condición de consumidor, tiene derecho a retractarse del presente contrato, cuando este se haya realizado por medios no tradicionales o a distancia (compras no presenciales) y no hayan comenzado a ejecutarse, antes de cinco (5) día, contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios.

El uso de la facultad de retracto, da derecho al CLIENTE a resolver el contrato y al reintegro del importe que hubiese pagado.

Se entiende por consumidor, de conformidad con el numeral 3 del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011:

Es consumidor cualquier persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utiliza un determinado producto,

cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario.

Se exceptúan del derecho de retracto los casos en que los servicios contratados hayan comenzado a prestarse a demanda o con el acuerdo del CLIENTE.

El retracto deberá ser ejercido, a través de canal de atención al cliente de LEGÁLITAS. El reembolso se hará efectivo dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de notificación, en la misma forma en que se realizó el pago, a no ser que se exprese lo contrario por el interesado; en todo caso, no se cargará ningún gasto como consecuencia del reembolso.

Si se ha solicitado la prestación de algún servicio durante el período de desistimiento y este se ha prestado efectivamente, LEGÁLITAS podrá optar por reclamar el pago, o en su caso descontar de la cantidad a reembolsar, un importe proporcional a la parte ya prestada del servicio en el momento en que se haya comunicado la retractación.

MODELO DE COMUNICACIÓN DE RETRACTACIÓN

A la atención de:
LEGÁLITAS COLOMBIA S.A.S. Servicio de Atención al Cliente
Carrera 9 #77-67 – Oficina 1003, Edificio Unika.
110221 Bogotá (Colombia)
Correo Electrónico: atc@legalitas.co

Por la presente se comunica desistimiento del contrato de prestación de los servicios siguientes:

Modalidad de contrato o servicio
Contratado en fecha
Nombre y apellidos del cliente y usuario
Firma del consumidor y usuario
Fecha:

NOTA: Es preciso acompañar cédula o documento equivalente de identificación

LEGÁLITAS COLOMBIA

Carrera 9 #77-67 – Oficina 1003, Edificio Unika.
110221 Bogotá (Colombia).



LEGÁLITAS **Inteligencia Legal**

Consultas por la web:
www.legalitas.co

Para acceder al servicio el usuario deberá proporcionar los datos que le sean requeridos para su identificación.
info@legalitas.co

Llámenos de 8:00h. a 17:00h.
De lunes a viernes.

24 horas en caso de Urgencias Legales

5 186 417