



TÉRMINOS Y CONDICIONES MEGA GUAY COLOMBIA S.A.S.

MEGA GUAY COLOMBIA S.A.S. Identificada con NIT: 901.390.382-9 Domicilio Principal: Calle 16 Sur 22 19 Oficina 404, Bogotá D.C. Teléfono: (+57)3233192048 Correo Electrónico: servicioalcliente@megaguay.com.co Página Web: <https://megaguay.com.co/>

El Portal Web de Mega Guay Colombia S.A.S. de propiedad de Mega Guay Colombia S.A.S. en adelante, "MEGA GUAY" y la Compañía, se regirá por los siguientes términos y condiciones que puede consultar en el siguiente Link <https://megaguay.com.co/pages/terminos-y-condiciones-de-uso>

Este documento describe los Términos y Condiciones Generales aplicables al acceso y uso de los servicios ofrecidos por MEGA GUAY COLOMBIA S.A.S. dentro de la página web de Internet <https://megaguay.com.co/>

Cualquier persona que desee acceder y/o suscribirse y/o usar la página web o los Servicios, podrá hacerlo sujetándose a los Términos y Condiciones Generales que se incluyen en el presente documento; lo anterior, sin perjuicio de los Términos y Condiciones especiales que rigen determinadas ofertas y promociones publicadas en la página web y establecimientos comerciales, en tanto, que la aceptación de los mismos los incorpora el proceso de tratamiento de datos de los Clientes que se registren, los contratos y transacciones que se realicen por los Clientes a través de la página web, de manera que todas las visitas y todos los contratos y transacciones que se realicen en esta página, así como sus efectos jurídicos, quedarán regidos por estas reglas y sometidos a la legislación aplicable en Colombia.

MEGA GUAY, se compromete a promover que la información que se comuniquen en la página web y que la misma sea respetuosa de los derechos de propiedad intelectual, así como de la dignidad humana, la moral y las buenas costumbres. Es obligación de los visitantes y Clientes hacer un uso honesto de la información a la que accedan.

ACEPTACIÓN

Con la aceptación de estos términos y condiciones el Cliente expresamente manifiesta su consentimiento y autorización para que en la provisión de productos y servicios por parte de MEGA GUAY se utilicen mensajes de datos y métodos de firma electrónica. Así las cosas, el Cliente acepta expresamente que este acuerdo, así como la información y comunicaciones basadas en mensajes de datos que se intercambien entre el Cliente y MEGA GUAY tienen plena validez, efectos jurídicos y alcance probatorio, en los términos de la Ley 527 de 1999, el Decreto 2364 de 2012 y las demás normas que los modifiquen, adicionen o complementen.

En ese sentido, el Cliente acepta expresamente que las transacciones, compras, suscripción de contratos, pagos, y accesos realizados con su Cliente registrado y contraseña se reputen en todo caso como válido, se entienda que han sido cursadas por el Cliente y que producen plenos efectos jurídicos.



DEBERES DEL CLIENTE

El Cliente asume la plena responsabilidad frente a MEGA GUAY y frente a terceros por todas las órdenes y transacciones que reciba MEGA GUAY y que sean validadas con su Cliente y clave a través de la página web, las cuales presuponen su consentimiento y autorización, pues son de conocimiento exclusivo del Cliente.

El Cliente se obliga a: (1) Suministrar información veraz y fidedigna al momento de crear su Cuenta de Usuario; (2) Abstenerse de transferir a terceros los datos de validación (nombre de usuario y contraseña); (3) Abstenerse de utilizar La página web para realizar actos contrarios a la moral, el orden público y buenas costumbres en contra de MEGA GUAY o de terceros; (4) Pagar oportunamente a MEGA GUAY la contraprestación económica definida en el proceso de compra; (5) Informar inmediatamente a MEGA GUAY en caso de olvido o usurpación de los datos de validación; (6) Abstenerse de realizar conductas atentatorias del funcionamiento de la página web; (7) Abstenerse de suplantar la identidad de otros Clientes; (8) Abstenerse de descifrar, descompilar o desensamblar cualquier elemento de la página web o de cualquiera de sus partes; (9) Habilitar la utilización de ventanas emergentes durante la operación, permitir permisos para push, ubicación y habilitar la cámara; (10) En general todas aquellas conductas necesarias para la ejecución del negocio jurídico, como i) la recepción de los productos solicitados, ii) exhibir la identificación en caso de venta de productos de uso restringido, iii) verificar al momento de la validación que los productos seleccionados si corresponden a los necesitados, iv) informarse sobre las instrucciones de uso y consumo de los productos.

El Cliente se obliga a notificar por escrito o por el medio más expedito a MEGA GUAY cualquiera de las siguientes situaciones: (i) pérdida o hurto de su clave; (ii) uso no autorizado de su clave; (iii) alguna falla, error o hecho inusual al recibir algún mensaje relacionado con una orden iniciada por el Cliente a través de la página web de MEGA GUAY, o que haya sido recibida y/o ejecutada a través del mismo. No obstante, lo anterior, y aun mediando notificación oportuna, el Cliente será responsable por la confidencialidad y el uso de la clave y asumirá total responsabilidad por las transacciones que se realicen en la página web mediante el uso de la misma.

DEBERES DE MEGA GUAY COLOMBIA S.A.S.

En virtud de los presentes términos Mega Guay, se obliga a (1) Suministrar información cierta, fidedigna, suficiente, clara y actualizada respecto de los productos que exhibe; (2) Indicar las características generales del producto para que sirvan de referencia a los Clientes, para el efecto son marca y presentación; (3) Informar suficientemente sobre los medios habilitados para que los Clientes realicen el pago; (4) Enviar al correo electrónico suministrado por el Cliente constancia de la transacción; (5) Poner a disposición de los clientes los términos y condiciones de uso de La Plataforma de forma actualizada; (6) Utilizar la información únicamente para los fines establecidos en los presentes términos; (7) Utilizar mecanismos de información y validación durante la transacción como ventanas emergentes (Pop Ups), que permitan al Cliente aceptar o no cada paso del proceso de compra. celebra la relación de consumo; dicho resumen será enviado por correo electrónico al Cliente con esta información de forma detallada.



DESCRIPCIÓN DE LOS PRODUCTOS

Los productos exhibidos y ofrecidos por MEGA GUAY, son productos de tecnología, celulares, accesorios y electrohogar, entre otros. Todos los productos cuentan con una descripción general; esta descripción se realiza por MEGA GUAY a partir de prácticas legales de visualización, que en todo caso dependen del dispositivo en donde el Cliente observe el producto.

El Cliente declara entender y aceptar que entre el momento en que realiza la selección del Producto en la página web y el momento en el que efectivamente se realiza la aceptación de la transacción por parte de la respectiva entidad financiera, el producto seleccionado se puede agotar, razón por la cual MEGA GUAY queda facultado para devolver la transacción y en consecuencia devolver el dinero pagado por el producto agotado, en caso de que dicha situación se llegue a presentar. De presentarse dicha situación, MEGA GUAY procederá de manera oportuna a informar esta situación al Cliente, sin que la misma genere responsabilidad alguna para MEGA GUAY, ni la facultad de solicitar indemnización de perjuicios por parte del Cliente.

MEGA GUAY se reserva el derecho de actualizar, modificar y/o discontinuar los productos exhibidos en la página web.

El envío tendrá el valor determinado en la liquidación de las compras.

Las ofertas comunicadas no son acumulables entre sí.

El tamaño de las fotos no necesariamente representa el tamaño real del producto.

Consulta el tamaño real en las especificaciones del producto.

ADQUISICIÓN DE PRODUCTOS

El Cliente requiere únicamente agotar los siguientes pasos

- Si es un Cliente nuevo, debe registrarse diligenciando el formulario de registro.
- Si es un Cliente ya registrado, debe ingresar a su Cuenta con su Cliente y Clave.
- Para crear un Cliente nuevo debe seguir las instrucciones y diligenciar la información solicitada.
- El Cliente es responsable de diligenciar el formulario de registro con su información personal de manera exacta, precisa y verdadera.
- La cuenta es personal, única e intransferible.
- En caso de olvido de la contraseña, el Cliente puede recuperarla mediante la opción "Olvidaste tu contraseña", en donde se remitirá al correo electrónico registrado una contraseña temporal para iniciar sesión.
- El Cliente debe seleccionar el producto que desea comprar y realizar el proceso de pago.
- Una vez completada y enviada la solicitud de compra, al Cliente se le mostrará un resumen de la misma, el cual podrá imprimir o descargar.
- Posteriormente, debe esperar vía correo electrónico este mismo resumen confirmando su pedido.



OBLIGACIÓN DE REGISTRARSE

- El Cliente reconoce y acepta que los datos personales a ser proveídos son requeridos a fin de poder suministrarle nuestros Servicios.
- En caso de que usted brindase información falsa, imprecisa o incompleta, o en caso de que MEGA GUAY tuviese motivos razonables para sospechar que dicha información es falsa, imprecisa o incompleta, MEGA GUAY tendrá el derecho de suspender o de terminar su acceso al Servicio.
- El Cliente recibirá una contraseña y un nombre de inicio de sesión al momento de finalizar el proceso de registro.
- El Cliente es responsable de mantener la confidencialidad de su contraseña y de su nombre de inicio de sesión, y es responsable de todo lo que suceda con su contraseña y nombre de inicio de sesión.
- El Cliente deberá informar en forma inmediata a MEGA GUAY sobre todo uso no autorizado de su membresía o sobre cualquier otra violación a la seguridad, sin que esto implique para MEGA GUAY asumir responsabilidad en modo alguno.

PERFECCIONAMIENTO DE COMPRA EN LA PÁGINA WEB

El consentimiento por parte del Cliente se manifiesta con la realización y aceptación de cada uno de los pasos de compra en la página web y se perfecciona con la manifestación final de compra después de haber revisado el resumen del pedido en el cual se encuentran detallados cada uno de los productos, su precio individual, los gastos de envío (en caso de ser aplicable), los demás que tenga a su cargo, y la sumatoria total que el Cliente debe cancelar.

Al momento de realizar la orden de compra, MEGA GUAY validará la transacción, medios de pago, disponibilidad de inventario y datos personales, entre otros. Solo si la orden de compra es aceptada, MEGA GUAY expedirá y enviará dentro de las 24 horas hábiles siguientes, la recepción y confirmación del pedido al correo electrónico informado por el Cliente al momento de realizar la compra.

MEDIOS DE PAGO

Previo a la aceptación de la orden de compra, MEGA GUAY verificará que se haya efectuado el pago del pedido, a través de cualquier tarjeta de crédito emitida por entidades financieras colombianas o extranjeras que corresponda a una de estas marcas:

Addi
Mercado pago
Visa
MasterCard
American Express
Diners Club International



Pese a que esta página web cuenta con conexiones seguras y confiables para la realización de transacciones electrónicas, MEGA GUAY se exime de responsabilidad por cualquier daño que se pueda generar ante alguna falla en las operaciones o comunicaciones de las entidades Financieras emisoras de las tarjetas válidas para efectuar los pagos.

CONDICIONES DE ENVÍO Y ENTREGA

Es obligación del Cliente inspeccionar el Producto inmediatamente después de la entrega. En el evento en que el Cliente detecte que el empaque de el(los) Producto(s) se encuentra deteriorado o abierto, debe proceder abrir el mismo y constatar el estado de el(los) mismo(s), y dejar constancia por escrito de tal situación ante la presencia del funcionario de la empresa prestadora del servicio de transporte aliada a MEGA GUAY.

De igual manera, en caso de presentarse cualquier falla, defecto o daño en el Producto, el Cliente deberá comunicarse con el área de servicio al cliente e informar tal situación y entregar y poner el producto a disposición de MEGA GUAY dentro de los CINCO (5) días hábiles siguientes a la fecha de entrega del producto, según lo establece la política de retracto.

Una vez el Cliente o la persona designada por éste, como por ejemplo la empleada doméstica o el vigilante del edificio o conjunto residencial, haya recibido el Producto, MEGA GUAY no será responsable por la pérdida o destrucción del Producto entregado.

Si la entrega del Producto se retrasa: i) Porque el Cliente se niega a recibirla sin justificación alguna; ii) Por no haberla recibido dentro de las dos (2) semanas siguientes contadas a partir del primer intento de entrega por parte de la empresa del servicio de transporte o; iii) Por la incapacidad de la empresa prestadora del servicio de transporte de encontrar la dirección que ha sido suministrada de manera equivocada por parte del Cliente, MEGA GUAY podrá (sin perjuicio a ejercer otro derecho o recurso disponible) no realizar la entrega del Producto y en consecuencia proceder a notificar al Cliente que la orden de pedido ha sido cancelada por su incumplimiento, en cuyo caso se reintegrará al Cliente la totalidad del dinero pagado.

El costo de envío del Producto se establecerá dependiendo de la ciudad o municipio donde el Cliente quiera recibir el Producto, el valor a pagar por los productos, y el tipo de servicio de entrega que escoja. Dicho valor será informado en el resumen reflejado en el carrito de compra al momento de realizar la transacción en la página web.

El servicio de envío tiene costo y éste dependerá de la ubicación de la dirección que proporcione el cliente, dependiendo del municipio o ciudad donde el cliente se encuentre, sin embargo, este tiempo no superará los treinta (30) días calendario, a partir del día siguiente en que el cliente haya comunicado su pedido.

Si la entrega del pedido supera el tiempo pactado por las partes o los treinta (30) días calendario o que no haya disponibilidad del producto adquirido, el cliente podrá resolver o terminar según el caso el contrato unilateralmente y obtener la devolución en dinero de todas las sumas pagadas sin que haya lugar a retención o descuento alguno. La devolución se hará efectiva en un plazo máximo de quince (15) días calendario.



VENTA A CRÉDITO

MEGA GUAY actualmente cuenta con un aliado comercial ADDI cuya sociedad realiza créditos de consumo para personas naturales en el punto de venta físico y en las tiendas en línea.

Los requisitos para solicitar el crédito con Addi, son los siguientes:

Para solicitar un crédito Addi debes cumplir los siguientes requisitos:

- Ser mayor de edad.
- Tener tu cédula de ciudadanía en físico.
- Contar con celular con acceso a WhatsApp.
- Una dirección de correo electrónico válida.

La aprobación de tu crédito está sujeta al cumplimiento de las políticas internas y de riesgo de Addi.

Respecto a las condiciones del crédito las mismas pueden ser consultadas en la página web de Addi en el siguiente link: <https://co.addi.com/terminos-y-condiciones>

MEGA GUAY no se hace responsable frente a las obligaciones y derechos que surgen exclusivamente de la relación comercial entre el cliente y el aliado comercial con la emisión del crédito consumo.

OFERTAS Y PROMOCIONES

Las ofertas y/o promociones tendrán la vigencia indicada y comunicada al Cliente. En caso de estar sujetas a disponibilidad de inventarios, se entenderá que la promoción se extiende hasta agotar el inventario destinado para esa oferta o hasta la fecha de vigencia indicada para la misma, lo que suceda primero.

Las promociones no son acumulables con otras promociones o descuentos a menos de que en la página web o promoción se especifique lo contrario.

El cliente acepta íntegramente las condiciones de las ofertas o promociones para acceder a estas y los presentes Términos y Condiciones.

REVERSIONES DE PAGO

El Cliente podrá solicitar la reversión del pago en los siguientes casos:

- Cuando el cliente sea objeto de fraude
- Cuando corresponda a una operación no solicitada
- Cuando el producto adquirido no sea recibido dentro de los treinta (30) días calendario.
- Cuando el producto entregado no corresponda a lo solicitado, no cumpla con las características inherentes a las atribuibles por la información que se suministre sobre el producto.



- Cuando la adquisición corresponda a varios productos, el consumidor podrá solicitar la reversión parcial del pago de aquellos respecto de los cuales se presente alguno de los eventos mencionados anteriormente.
- Cuando el producto entregado se encuentre defectuoso.
- Cuando el producto adquirido no sea recibido.

La queja podrá ser presentada mediante correo electrónico, la página web y/o la línea de servicio al cliente. La queja deberá ser presentada dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el cliente tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada, o en que debió haber recibido el producto o lo recibió, con lo cual se entenderá satisfecha la obligación de devolverlo.

La queja ante MEGA GUAY deberá contener como mínimo: 1) Manifestación expresa de las razones que fundamentan la solicitud de reversión del pago 2) Indicación de la causal que sustenta la petición, que deberá corresponder a alguna o algunas de las señales en el primer párrafo 3) Valor por el que se solicita la reversión 4) Identificación de la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o instrumento de pago al que fue cargada la operación. Tratándose de productos el Consumidor deberá poner a disposición el bien para recogerlo en las mismas condiciones y en el mismo lugar en que se recibió.

EL DERECHO DE RETRACTO se concibe en la ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) y la ley 2439 de 2024.

MEGA GUAY ofrece a sus clientes la posibilidad de retractarse de la compra de equipos adquiridos a cuotas mediante el sistema de financiación otorgado por el tercero y los productos adquiridos de contacto o a través de la Tienda Virtual.

El derecho de retracto se debe ejercer a través de los canales habilitados por MEGA GUAY, dentro de los CINCO (5) días hábiles siguientes a la fecha de entrega del producto. Para ejercer el derecho de retracto el cliente deberá enviar la solicitud a través de los siguientes canales de atención al cliente:

- Atención telefónica: +57 3108738870
- Correo electrónico: contacto@megaguay.com.co
- Formulario página web <https://www.megaguay.com.co/contacto/>

En caso de realizar la solicitud de retracto por medio de correo electrónico, atención telefónica, o a través del formulario de la página web, el cliente será contactado en un máximo de setenta y dos (72) horas hábiles para agendar la recolección del producto.

Posterior a la recolección del producto, este realizará revisión física y de funcionamiento con el fin de validar el estado del mismo y la procedencia del retracto.

La recolección del equipo en el domicilio del cliente únicamente aplica para equipos que hayan sido entregados por este medio, y el costo deberá ser asumido por el cliente. Si durante el proceso de devolución, el producto objeto de retracto no cumple con los requisitos para ser aceptado por MEGA GUAY, el producto se retornará a la dirección registrada por el cliente y no se realizará el reembolso.



- Establecimientos de comercio de Mega Guay www.megaguay.com.co

En caso de realizar la solicitud en un establecimiento de comercio, el cliente deberá llevar el equipo con sus accesorios en la caja original para efectos de realizar la revisión física y de funcionamiento con el fin de validar que el equipo se encuentre en las mismas condiciones en que fue entregado y confirmar la viabilidad de la solicitud de retracto.

CONDICIONES PARA EJERCER EL DERECHO DE RETRACTO

Para ejercer el Derecho de Retracto de un producto adquirido por nuestra página web, a través de un asesor autorizado o en nuestros establecimientos de comercio autorizados, se debe tener presente por parte del cliente las siguientes condiciones:

- El cliente deberá devolver el producto por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del producto serán cubiertos por el cliente.
- El producto no debe estar averiado o deteriorado por acciones correspondientes a los clientes.
- El producto debe tener etiquetas, accesorios y empaques originales (incluyendo manuales, guías de uso, certificados de garantía, etc.).
- El producto no debe mostrar señales de uso, suciedad o desgaste.
- El producto no debe tener más de CINCO (5) días hábiles de entregado
- Las demás condiciones que exija la ley.

CASOS EN LOS QUE NO PROCEDE EL DERECHO DE RETRACTO

El Derecho de Retracto no será procedente y por ende no aplicará la devolución de ninguna suma de dinero en las siguientes condiciones:

- Cuando el producto que retorno a nuestras instalaciones se encuentre en mal estado, este averiado o deteriorado por acciones correspondientes a los clientes.
- En aquellos bienes confeccionados conforme a las especificaciones del cliente o claramente personalizados.
- En aquellos bienes que, por su naturaleza, no pueden ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez.
- Los demás casos que mencione la ley.

CONDICIONES DE REEMBOLSO DEL RETRACTO

En el evento en que la solicitud de retracto sea procedente, MEGA GUAY realizará el reembolso del dinero o la reversión del pago, según el medio de pago utilizado en la transacción, de la siguiente manera:

Compra por medios electrónicos: Si la compra se realizó utilizado como mecanismo de pago una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, MEGA GUAY solicitará la reversión del pago a la red bancaria, para que sea aplicado a la tarjeta de crédito utilizada para la compra, o se procederá a reintegrar el valor de compra a través de transferencia bancaria al titular de la cuenta, según aplique.



Compra en efectivo: Si la compra se realizó mediante pago en efectivo, se realizará la devolución del dinero cancelado por el cliente en un establecimiento de comercio de MEGA GUAY.

La devolución del dinero al consumidor se realizará a los quince (15) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho y haya cumplido con las obligaciones:

- i) Suministrar los datos correctos y completos requeridos por el proveedor para efectuar el proceso,
- ii) La devolución del producto en las condiciones antes expuestas.

En caso de que el cliente lo desee también podrá conservar el valor pagado como un saldo a su favor, el cual, podrá ser aplicado en otras compras.

GARANTIAS

La garantía de cualquier producto estará sujeta a un diagnóstico técnico. Para tramitar la garantía de un producto se programará una entrega del producto con el fin de realizar una verificación técnica.

Toda solicitud se atenderá en un tiempo máximo de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción, por ello, tenga en cuenta que el producto se remitirá al proveedor para su diagnóstico técnico y su reparación (si aplica). El proceso de reparación se realizará dentro de los treinta (30) días hábiles contados a partir del día siguiente a la recepción de la solicitud.

Para agilizar la respuesta en la solicitud de garantía, le recomendamos contactar con el correo electrónico servicioalcliente@megaguay.com.co.

Si resulta procedente la garantía del producto, se efectuará la reparación totalmente gratuita de los defectos del producto y se suministrarán oportunamente los repuestos requeridos. Si el producto no admite reparación, se procederá a la devolución del precio pagado.

Si el producto estuviera en un lugar diferente al de la compra, el cliente deberá asumir los costos de transporte para hacer efectiva la garantía.

En caso de repetirse la falla a elección del consumidor, se procederá a una nueva reparación, la devolución del precio pagado o al cambio del producto por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas.

La garantía no será procedente si el diagnóstico emitido es:

- Hubo fuerza mayor o caso fortuito
- El hecho de un tercero
- El uso indebido del bien por parte del cliente
- Que el cliente no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicados en el manual del producto y en la garantía.



Una vez expire el término de la garantía legal el cliente deberá asumir el pago de cualquier revisión, diagnóstico, reparación y/o repuesto que requiera el bien.

AVISO DE PRIVACIDAD

En **MEGA GUAY** reconocemos la importancia de la seguridad, privacidad y confidencialidad de la información personal.

El presente Aviso está dirigida a los clientes o las personas interesadas en adquirir un producto ofrecido por MEGA GUAY detalla los datos personales que recopilamos, la manera en que MEGA GUAY utiliza sus datos personales, con quién compartimos dichos datos y cómo Cliente puede ponerse en contacto con la Compañía, acceder a sus datos personales y ejercer sus derechos relativos a sus datos personales.

En general, toda la información y los datos que Usted nos proporcione, o que de otra forma recopilemos debido al giro ordinario de sus actividades comerciales y mercantiles, serán utilizados por MEGA GUAY de conformidad con la Ley 1581 de 2012, los capítulos 25 y 26 del decreto 1074 de 2015 y sus decretos reglamentarios. Lo anterior significa que cualquier forma de tratamiento de sus datos personales que realice el responsable respetará los principios de legalidad, equidad, transparencia, limitación de propósito, limitación de almacenamiento, minimización de datos, precisión, integridad y confidencialidad.

MEGA GUAY, reconoce que el Titular de los datos personales tiene derecho a contar con una expectativa razonable de su privacidad, teniendo en cuenta, en todo caso, sus responsabilidades, derechos y obligaciones con la Compañía. En virtud de la relación que se establezca entre usted y el Responsable, le informamos que sus datos personales serán tratados con total respeto de los principios definidos en la ley aplicable y que, la captación, uso, circulación, transmisión, transferencia y, en general, cualquier forma de tratamiento sobre los mismos, se hará de acuerdo con las siguientes finalidades que previamente serán informadas, correspondiendo, en cualquier caso, al desarrollo de su objeto social y al giro ordinario de sus actividades comerciales.

Esta política puede ser consultada en la página web: <https://megaguay.com.co/pages/politica-de-privacidad>

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Con el objetivo de dar cumplimiento a la legislación vigente en materia de protección de datos, en especial la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, el Decreto 886 de 2014 y demás normas que los modifiquen, adicionen, complementen o desarrollen, a continuación nos permitimos informar los aspectos relevantes en relación con la recolección, uso, actualización, almacenamiento, circulación y eliminación de datos personales que MEGA GUAY COLOMBIA S.A.S realiza de sus datos personales, en virtud de la autorización que ha sido otorgada por usted para adelantar dicho tratamiento.



MEGA GUAY Como responsable del Tratamiento de sus datos personales, debe cumplir con los siguientes deberes:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- b) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular;
- c) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada;
- d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- e) Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;
- f) Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada;
- g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento;
- h) Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley;
- i) Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular;
- j) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la ley;
- k) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos;
- l) Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo;
- m) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos;
- n) Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- o) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS

De conformidad con lo establecido en el Artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, los derechos que a usted le asisten como Titular en relación con sus datos personales, son:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. 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 al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento.
- c) Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y en las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Finalidades de la Política de tratamiento de datos personales

Toda labor de Tratamiento de Datos Personales que realiza MEGA GUAY deberá corresponder al ejercicio de sus funciones legales o a las finalidades mencionadas en la respectiva autorización otorgada por el Titular, cuando la situación así lo amerite. De manera particular a continuación se describe las principales finalidades para el Tratamiento de los Datos Personales recolectados por la compañía:

- a) Ejecutar los contratos que se tienen suscritos con la Compañía.
- b) Realizar el pago de las obligaciones contractuales.
- c) Enviar la información a entidades gubernamentales o judiciales por solicitud expresa de las mismas.
- d) Soportar procesos de auditoría externa e interna.
- e) Enviar mensajes de texto, vía correo electrónico con fines comerciales, campañas de promoción, marketing, publicitarios y/o de atención al cliente final, Consumidor o Usuario, Vendedor(es).
- f) Analizar, evaluar y generar datos estadísticos sobre la actividad económica como Vendedor(es), así como indicadores, resultados comerciales, investigaciones de mercados, variables de sus negocios y/o cualquier otra consideración relacionada directa o indirectamente con la actividad económica y comercial que realizan el(os) Vendedor(es).
- g) Contactar a el(os) Vendedor(es) y otro tipo de Clientes Finales, Consumidor(es) o Usuario(s), Proveedores para el envío de información referida a la relación contractual, comercial, campañas de promoción, marketing, publicitarios y obligacional a que haya lugar.
- h) Entregar los datos personales del Cliente final, Consumidor o Usuario particularmente aquellos relacionados con información financiera y/o comercial necesaria para calcular el riesgo crediticio, al proveedor externo que se ha dispuesto a disposición sobre el particular, en virtud de contrato celebrado entre las compañías asociadas.
- i) Entregar los datos personales del Cliente final, Consumidor o Usuario para compartirlos o enviarlos a terceros con quienes realice alianzas, convenios o contratos comerciales relacionados con la ejecución de las actividades comprendidas dentro del objeto de MEGA GUAY.
- j) Para desarrollar procesos de selección de nuevos empleados.



- k) Para el desarrollo de la relación laboral establecida, con empleados y exempleados y con el fin de dar cumplimiento a deberes que la Ley señala, así como para hacerlos partícipes de las actividades o beneficios que provea la Compañía. Para el cumplimiento de estas obligaciones se incluye información del grupo familiar del empleado.
- l) Compartir los resultados de la Compañía a nivel regional, con las Compañías relacionadas, elaborar estudios y estrategias para mejorar los resultados de la Compañía.
- m) Cualquier otra finalidad que resulte indispensable o conexas al desarrollo del contrato o de la relación que existe entre usted y la Compañía.

INDEMNIDAD

El cliente se obliga a mantener indemnes de todo reclamo o demanda a MEGA GUAY COLOMBIA S.A.S., sus accionistas, subsidiarias, afiliadas, funcionarios, agentes y empleados, incluyendo honorarios de abogados, iniciado por algún tercero debido a que surja como consecuencia del uso por parte suya del Servicio, de su violación de las Condiciones de Servicio, y/o de la violación de algún derecho de un tercero.

MODIFICACIONES A LA PÁGINA WEB

MEGA GUAY se reserva el derecho de modificar o en forma temporaria o permanente en cualquier momento, el Sitio Web o cualquier parte del mismo con o sin notificación previa.

De igual manera, queda expresamente advertido y reconocido que MEGA GUAY no será responsable, frente al Cliente como así tampoco frente a ningún tercero, por ninguna modificación del mismo.

INFORMACIÓN DE MARCA REGISTRADA

MEGA GUAY COLOMBIA S.A.S., el logotipo de MEGA GUAY COLOMBIA S.A.S., así como otros logotipos, productos y nombres de Servicios de MEGA GUAY COLOMBIA S.A.S., son marcas registradas de MEGA GUAY COLOMBIA S.A.S.

Usted no podrá exhibirlos o utilizarlos de forma alguna o de forma que se haga un uso comercial o engañoso (adoptar una falsa identidad) de ellos.

PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Procedimiento para la atención de peticiones, solicitud, Categoría y tiempo de respuesta.

Teniendo en cuenta la clasificación de las PQRS, se establece la siguiente tipología para el manejo y gestión de estas, así como el tiempo definido para la generación y comunicación de la respectiva respuesta, según lo descrito por la Ley.



El sistema de información de Mega Guay cuenta con la opción tanto de Tipo como de SOLICITUD de PQRS Y CATEGORIA con el fin de adelantar una clasificación adecuada de las mismas.

Atención de PQR's primer nivel: En el caso que, el cliente y/o usuario se comuniquen a nuestra línea de atención al cliente, chat y formato de la página web o WhatsApp 323 3192048, el cliente y/o usuario deberá brindar la siguiente información para dar trámite a la solicitud. Su número de identificación, nombre completo, y el motivo de la solicitud.

Una vez el analista tenga conocimiento de la solicitud, hará uso de los aplicativos y herramientas para analizar los hechos e identificar y clasificar la misma, en un tiempo prudencial para tal fin, evitando caídas en la comunicación, o reprocesos.

El analista procederá a evaluar, gestionar, e identificar la petición y procurará brindar una respuesta y/o solución inmediata a su requerimiento, es decir, verificar en el acto de recibo su completitud y en caso de faltar algún requisito, informarlo al cliente y/o usuario para que sea complementado en ese mismo instante, en caso de ser posible, con el ánimo de evitar solicitudes de aclaración o ampliación de información posteriores, lo que acarrea, por un lado, la suspensión de términos y por otro la realización de tareas por parte del peticionario.

En caso de que no pueda brindar una solución inmediata, el analista deberá escalar la petición a la coordinación de servicio al cliente.

Gráfico 1. RECEPCIÓN PETICIONES MEDIANTE TELÉFONO, CHAT DE LA PÁGINA WEB Y WHATSAPP



Atención de PQR's recibidas mediante correos electrónicos: Una vez recibida la petición, inmediatamente el analista deberá asignar el número de radicación interno y procederá a evaluar, gestionar, e identificar si la petición está completa o si se trata de una solicitud en la que el cliente y/o usuario debe anexar algún tipo de documento, es decir, verificar en el acto de recibo su completitud y en caso de faltar algún requisito, informarlo al cliente y/o usuario para que sea complementado y solucionar mediante comunicación escrita la solicitud y/o requerimiento del cliente y/o usuario dentro de los tiempos establecidos para tal fin.

Gráfico 2. RECEPCIÓN DE PETICIONES RECIBIDAS MEDIANTE CORREOS ELECTRÓNICOS



A continuación, relacionamos el tipo de peticiones, tiempo máximo de respuesta, área responsable, clasificación y categoría de la solicitud:

TIPO DE PQR	TIEMPO MÁXIMO DE RESPUESTA/ÁREA RESPONSABLE	SOLICITUD	CATEGORÍA SOLICITUD
Derechos de petición	Tiempo de respuesta máximo 15 días hábiles	Derechos de petición	Solicitudes de usuarios amparadas en la ley 1755 de 2015
		Requerimientos por parte de Clientes y Usuarios.	Notificaciones y comunicados dirigidos a la entidad relacionados con, temas administrativos, regulatorios, suplantaciones de identidad, falsedad en documento, fraude, y demás contemplados en las leyes nacionales

TIPO DE PQR	TIEMPO MÁXIMO DE RESPUESTA/ÁREA RESPONSABLE	SOLICITUD	CATEGORÍA SOLICITUD
Peticiones verbales, solicitudes de información, felicitaciones o sugerencias	Tiempo de respuesta inmediato o máximo una (1) hora dentro de los siguientes horarios de atención Lunes a Sábado: 9:00am a 07:00pm Domingos No hay atención (primer nivel)	Solicitud de información	• Compra de productos • Solicitud de crédito • Inventario • Bloqueo del Celular • Garantía • Información de crédito • Derecho de retracto • Demás Solicitudes de información • Información de las Financieras
		Queja por prestación de servicio	Inconformidad con el servicio prestado, o en la atención por parte de los colaboradores de Mega Guay
		Felicitaciones por prestación de servicio	Manifestación de satisfacción por haber cumplido con las expectativas en el trámite realizado o en el servicio recibido por parte de un colaborador de Mega Guay.



Procedimientos de Consultas y Reclamos Ley de Habeas Data

Los Titulares o los causahabientes que consideren que la información que se encuentra contenida en las bases de datos de MEGA GUAY debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley, podrán presentar un reclamo ante MEGA GUAY como Responsable del Tratamiento, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- El reclamo se formulará mediante solicitud a través del correo electrónico protecciondedatos@megaguay.com.co adjuntando fotocopia del documento de identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer.
- Si el reclamo resulta incompleto, MEGA GUAY requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas.
- Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento realizado por MEGA GUAY, sin que el solicitante presente la información requerida, la Compañía entenderá que se ha desistido del reclamo.
- En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
- Una vez MEGA GUAY reciba el reclamo completo, incluirá en la base de datos una leyenda que indique: "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 por parte de MEGA GUAY será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo.
- Cuando no fuere posible para MEGA GUAY atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

LINKS CON OTROS SITIOS EN LA PÁGINA WEB

Este Sitio puede contener "links" a otros sitios. MEGA GUAY no es responsable de las prácticas de seguridad o privacidad, o el contenido de esos sitios. Asimismo, MEGA GUAY no avala ningún producto o servicio ofrecido en dichos sitios.

De igual forma MEGA GUAY se rige por Política de protección de datos personales, por lo tanto, no aplican políticas de sitios que derivan tráfico hacia la página web de MEGA GUAY.



DECLARACIÓN ORIGEN DE RECURSOS

El Cliente declara bajo la gravedad del juramento que los dineros y recursos entregados a MEGA GUAY COLOMBIA S.A.S. producto de las transacciones y operaciones realizadas a través de la página web provienen de actividades lícitas.

Así mismo, el Cliente autoriza para que MEGA GUAY COLOMBIA S.A.S. cancele, salde o de por terminado todas las operaciones, negocios, transacciones o contratos, en el caso que se detecte o sospeche cualquier infracción cometida la alguna operación por manejo, ocultamiento, inversión u otros bienes provenientes de actividades ilícitas o delictivas.

Cordialmente,

MEGA GUAY COLOMBIA S.A.S.

Última Actualización el 02 de enero de 2025.