

POLÍTICA INTEGRAL DE PRIVACIDAD, PROTECCIÓN DE DATOS Y ADMINISTRACIÓN DE FONDOS

SafeTrip Plus y Compañía Limitada identificada con NIT. 901158219-3 (en adelante “SafeTrip”), con domicilio principal en Manizales, Colombia, reconoce la importancia de la privacidad, la seguridad y la adecuada administración de los datos personales y fondos depositados por sus clientes. Esta política integral regula de manera detallada la recolección, uso, almacenamiento, tratamiento y protección de la información personal, así como los lineamientos aplicables a la gestión de fondos y recursos económicos administrados a través de nuestra plataforma tecnológica y wallet virtual.

I. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

Los presentes Términos y Condiciones de Uso (en adelante, los “Términos y Condiciones”) regulan el acceso, navegación y utilización de la plataforma digital SafeTrip, disponible en www.safetrip.com.co

El acceso y uso de la plataforma implica la plena aceptación de estos Términos y Condiciones, así como de las políticas complementarias, entre ellas la Política de Privacidad y Protección de Datos Personales. En consecuencia, todo usuario o cliente debe leer cuidadosamente estos términos antes de registrarse, navegar o realizar cualquier operación a través de la plataforma.

El uso de SafeTrip es gratuito, salvo las transacciones de compra de pólizas y asistencias. No obstante, implica el compromiso de actuar conforme a la legislación colombiana vigente, las buenas prácticas comerciales y las normas éticas del entorno digital. Si el usuario no acepta en su totalidad las disposiciones aquí establecidas, deberá abstenerse de utilizar la plataforma y los servicios ofrecidos.

1. Autorización del usuario

Al acceder, registrarse o utilizar los servicios de SafeTrip Plus, el usuario declara haber leído, comprendido y aceptado estos Términos y Condiciones. Si no está de acuerdo con alguno de sus apartados, podrá cerrar el sitio y no continuar con su uso.

SafeTrip Plus se reserva el derecho de modificar, actualizar o complementar estos Términos y Condiciones en cualquier momento. Las modificaciones entrarán en vigor una vez publicadas en la plataforma, por lo que se recomienda al usuario revisar periódicamente su contenido. La versión vigente será siempre la disponible en línea.

2. Descripción de los servicios

SafeTrip Plus y Compañía Limitada es una empresa especializada en la intermediación comercial de seguros y asistencias de viaje, que actúa como aliado estratégico entre los usuarios y las

compañías aseguradoras. A través de su plataforma digital, permite cotizar, adquirir, gestionar y pagar pólizas en línea de forma ágil y segura.

SafeTrip combina su experiencia en seguros con el desarrollo tecnológico, ofreciendo soluciones para la protección de viajes dentro del territorio nacional, tanto en actividades de turismo tradicional como en experiencias de turismo extremo, adaptándose a las necesidades de personas naturales, empresas y turistas.

A través de la plataforma, los usuarios pueden cotizar, seleccionar y adquirir productos de protección ofrecidos por distintas compañías aseguradoras aliadas (en adelante, las "Compañías"), asegurando una experiencia de compra ágil, transparente y confiable.

Adicionalmente, SafeTrip pone a disposición de los usuarios una wallet virtual y pasarela de pagos, cuyo objetivo es facilitar la gestión de fondos y permitir transacciones rápidas, seguras y legalmente amparadas. La wallet permite que los Usuarios administren saldos disponibles para la compra de pólizas y asistencias, sin necesidad de ingresar sus datos de pago en cada operación.

El usuario autoriza expresamente a SafeTrip Plus y/o a las Compañías asociadas para contactarlo a través de medios electrónicos o telefónicos, con el fin de garantizar la correcta prestación del servicio, brindar asesoría, formalizar solicitudes o completar procesos de compra o emisión de pólizas.

3. Declaraciones y responsabilidades del usuario

El usuario declara y garantiza que:

- Puede ser una persona natural, persona jurídica o empresa individual identificada con NIT o cédula, que actúa por cuenta propia o en representación de una organización, con plena capacidad legal para contratar y aceptar los presentes Términos y Condiciones.
- La información proporcionada en el proceso de registro, vinculación o uso de la plataforma es veraz, exacta, completa y actualizada, asumiendo la plena responsabilidad por su autenticidad y vigencia.
- En el caso de personas jurídicas o empresas, la persona que realiza el registro o contrata los servicios cuenta con las facultades suficientes de representación legal o autorización expresa para actuar en nombre de la entidad.
- Se abstendrá de suplantar la identidad de terceros, de utilizar datos falsos o inexactos, y de realizar cualquier uso indebido de la información contenida en la plataforma que vulnere derechos de terceros o afecte la integridad de SafeTrip.
- Reconoce que los servicios ofrecidos por SafeTrip están dirigidos a usuarios empresariales, personas naturales y turistas, y que el uso adecuado de la plataforma deberá realizarse conforme a la normatividad comercial, civil y de protección al consumidor aplicable en la República de Colombia.

SafeTrip se reserva el derecho de verificar la identidad del usuario y de solicitar documentación adicional cuando lo considere necesario, con el fin de confirmar la autenticidad de la información suministrada. La empresa no será responsable por la inexactitud o falsedad de los datos entregados por los usuarios.

SafeTrip actúa como intermediario tecnológico y comercial, y no como entidad aseguradora ni como intermediario financiero o fiduciario.

CUALQUIER PERSONA QUE NO ACEPTÉ ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES ÍNTEGRAMENTE DEBERÁ ABSTENERSE DE UTILIZAR EL PORTAL Y LOS SERVICIOS DE SAFETRIP.

II. POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Para brindar nuestros servicios, necesitamos recopilar y usar los datos personales de los usuarios, lo que se conoce como tratamiento de datos. Por lo expuesto, y en cumplimiento de la ley 1581 sobre protección de datos personales, SafeTrip ha implementado esta política de privacidad que establece los términos y condiciones en virtud de los cuales SafeTrip Plus y Compañía limitada, que es una sociedad constituida y domiciliada en Colombia, realizaremos el tratamiento de los datos personales de los usuarios.

Datos de contacto

Dirección: Calle 56 # 10B – 52 piso 4

Teléfono: 3152002299

Correo electrónico: servicioalcliente@safetrip.com.co

1. Finalidad de la Política

Esta política tiene como objetivo garantizar que todos los datos personales y fondos administrados por SafeTrip se manejen con los más altos estándares de seguridad, transparencia y cumplimiento normativo, conforme a la legislación colombiana vigente en materia de protección de datos personales (Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios), así como las disposiciones del Código de Comercio y demás normas aplicables al manejo de recursos de terceros.

2. Autorización expresa para el tratamiento de datos personales.

Los usuarios, como titulares de los datos personales, al continuar navegando y utilizar el portal y servicios de SafeTrip, habiendo sido informados de la obligatoriedad de estos Términos y Condiciones, autorizan expresamente a SafeTrip para dar tratamiento de sus datos personales de acuerdo con las disposiciones de la ley 1581 de 2012.

Los usuarios autorizan a SafeTrip para que realice la recopilación, almacenamiento y comunicación de los datos personales que le hayan sido proporcionados por los titulares, a las Compañías junto con la demás información que se señala en la presente Política de Privacidad, incluidos los datos sensibles, con el objeto de que el usuario pueda ser contactado por las Compañías.

Los usuarios autorizan a SafeTrip para que los contacten, a través de cualquier medio digital que haya sido señalado por estos al momento de ingresar sus datos al portal o por cualquier otro, para: asesorarlos y orientarlos en la cotización y/o compra de los productos, encuestarlo sobre la calidad del Servicio, verificar la efectividad de la contratación del producto seleccionado y, otros fines pertinentes.

En caso de que el usuario complete una encuesta de satisfacción, tras la compra y/o uso del producto, consiente y autoriza a SafeTrip a publicar su nombre o un alias a elección del usuario, la evaluación y comentarios en su portal u otros canales o medios digitales que sean de SafeTrip, incluidas redes sociales.

Toda aceptación digital, marcación de casilla o uso continuado de la plataforma se entenderá como manifestación expresa e inequívoca de consentimiento.

Por último, el usuario expresamente autoriza a SafeTrip para que acuda a entidades públicas, compañías especializadas o centrales de riesgo para la verificación de los datos personales suministrados por el usuario. La información que se obtenga de estas entidades será tratada en forma confidencial según la ley 1581.

3. Autorización comunicación de Datos Personales.

Los usuarios autorizan a SafeTrip para recopilar, almacenar y compartir los datos personales proporcionados por los titulares, así como la información adicional detallada en esta Política de Privacidad, incluyendo datos sensibles. Lo anterior con el propósito de permitir que las Compañías o asesores comerciales se pongan en contacto con el usuario y para proporcionar ofertas de productos y servicios adecuadas a sus necesidades. Los usuarios también autorizan que SafeTrip transfiera y/o transmita los datos personales con terceros con quienes sostenga relaciones comerciales, siempre y cuando estos garanticen que tratarán los datos para las finalidades autorizadas y que cumpla con los estándares de seguridad necesarios para salvaguardar dicha información y los intereses superiores y derechos de los titulares de la misma. Esta transferencia y/o transmisión tiene como objetivo mejorar la entrega de productos y servicios comerciales y llevar a cabo estudios relacionados con los productos y servicios ofertados.

En este sentido, el usuario autoriza expresa e inequívocamente a SafeTrip a realizar la transferencia y transmisión internacional de datos personales solo a aquellos países que entreguen niveles adecuados de protección de datos de conformidad a lo dispuesto en el artículo 26° de la Ley 1581 de 2012, es decir, países que cumplen con los estándares fijados por la Superintendencia de Industria y Comercio sobre la materia, los cuales en ningún caso podrán

ser inferiores a los exigidos por la Ley 1581 de 2012. Es importante destacar que SafeTrip, comunicará a las Compañías, la información necesaria a efectos de obtener las cotizaciones solicitadas por los usuarios. Los datos son compartidos con el objeto de que se pueda emitir el Su caratula de póliza. En estos casos, SafeTrip solicitará a las Compañías que mantengan la información de los usuarios en forma confidencial y que la misma no sea utilizada para otros propósitos ni fines. Se sugiere que antes de entregar cualquier información, el usuario se familiarice con las prácticas de protección de datos de las Compañías.

Hoy en día nuestro sitio utiliza Google Analytics y en algunas páginas la API de Google AMP Client ID. Ambos componentes permiten la recopilación y el intercambio de información (incluidos los datos personales) con Google para su uso posterior, con la finalidad de poder optimizar el portal web de SafeTrip llevando un correcto y adecuado registro de los usuarios que visitan y navegan el nuestro servidor. El usuario autoriza a SafeTrip para compartir la información personal que se almacena con la finalidad anterior. Para obtener información específica sobre el uso que Google hace de estos datos y cómo controlarlo, consulte la Política de Privacidad de Google.

4. Administración de Fondos y Wallet Virtual

Los recursos depositados por los clientes a través de la pasarela de pagos o mediante la wallet virtual de SafeTrip se consideran fondos con destinación específica, entregados a título de mandato comercial, conforme a lo previsto en los artículos 2142 y siguientes del Código de Comercio Colombiano. Dichos recursos tienen como única finalidad permitir la adquisición de pólizas, asistencias y planes preferenciales ofrecidos dentro de la plataforma, por cuenta y orden del cliente.

Al efectuar una recarga, el cliente autoriza expresamente a SafeTrip para administrar y ejecutar los fondos conforme a las instrucciones que imparta dentro de la plataforma, con un plazo máximo de un (1) año contado a partir de la fecha de acreditación del depósito. Durante ese periodo, el cliente podrá destinar los recursos a una o varias compras de productos o servicios habilitados.

Los valores depositados no constituyen depósitos bancarios, captación masiva y habitual de recursos del público ni operaciones de intermediación financiera o de inversión. En tal sentido, SafeTrip Plus no actúa como depositario ni entidad financiera, sino como mandatario comercial encargado de gestionar los recursos en nombre y representación del cliente para los fines antes descritos.

Mientras los fondos permanezcan disponibles, éstos se mantendrán segregados de las cuentas operativas de SafeTrip, siendo administrados bajo criterios de transparencia, trazabilidad, custodia técnica y control contable, garantizando en todo momento la posibilidad de identificar y asociar los recursos a cada cliente y a las operaciones que los originaron.

En caso de que transcurra el término de un (1) año sin que los fondos sean utilizados total o parcialmente, el mandato se entenderá extinguido por vencimiento del plazo, aplicándose lo

dispuesto por la legislación civil y comercial vigente respecto a saldos no reclamados o inactivos, previa notificación al usuario registrada en la plataforma.

Por último, SafeTrip garantiza la separación contable y operativa de los recursos de los clientes frente a sus propios fondos, conforme al principio de segregación patrimonial establecido en el artículo 1234 del Código de Comercio.

a) Nota complementaria de trazabilidad y respaldo contable

SafeTrip mantiene un registro electrónico y contable individualizado de todas las operaciones asociadas a cada wallet, reflejando en tiempo real los movimientos de recarga, consumo, devolución o expiración. Dichos registros son auditables, se encuentran sujetos a los controles internos de la compañía y pueden ser verificados por las autoridades competentes en caso de requerirse. Asimismo, las transacciones procesadas a través de la pasarela de pagos se encuentran amparadas por los estándares de seguridad PCI DSS, garantizando la integridad, autenticidad y trazabilidad de los flujos monetarios administrados.

5. Recolección y Tratamiento de Datos Personales.

SafeTrip dispone de una serie de recursos digitales y tecnológicos para la recopilación de los datos personales que los usuarios suministren para acceder a los Servicios. El tipo de información que recopilamos dependerá de la forma en que los usuarios usen nuestros servicios:

- Nombre Completo
- Tipo y Número de Identificación
- Fecha y lugar de Nacimiento
- Género
- Domicilio
- Correo electrónico
- Número de Celular
- Datos Bancarios

6. Almacenamiento de datos.

Safetrip almacena automáticamente los datos del usuario. Los datos personales de nuestros usuarios son almacenados en servidores de Estados Unidos, de alto nivel de seguridad, desde los cuales los datos son descargados a Colombia, lo que el usuario declara conocer, aceptar y autorizar.

Safetrip puede recolectar información cuando el usuario visita el portal. Esta información puede ser la dirección IP del computador, la información sobre el sistema operativo y navegador utilizado, el sitio desde el cual el usuario llegó al portal o la hora y fecha de su visita y actividad, esto sólo con fines de administración y seguridad del sistema, para lo cual el usuario autoriza expresamente a Safetrip para proceder de la forma indicada.

Por otra parte, la página web utiliza cookies con el objetivo de analizar el uso que hacen los usuarios del sitio web y con el fin de hacer más fácil la navegación. Una cookie es un pequeño archivo que se envía al computador del usuario cada vez que visita el portal. SafeTrip utiliza Google Analytics, el servicio de Analítica Web de Google. Los usuarios pueden configurar el navegador para que bloquee todas las cookies. En dicho caso, puede que el usuario no acceda a todas las funcionalidades que tiene el sitio web.

Los niños, niñas y adolescentes menores de edad, podrán ser usuarios de los productos y servicios que ofrecemos, siempre y cuando actúen a través de o debidamente autorizados por sus padres o por quienes tengan la patria potestad del menor.

Velaremos por el uso adecuado de los datos personales de los niños, niñas y adolescentes menores de edad, garantizando que en el tratamiento de sus datos se respete el interés superior de ellos, y sus derechos fundamentales y en lo posible, teniendo en cuenta su opinión, como titulares de sus datos personales.

El portal utiliza Google Analytics (en adelante "Google Analytics"), que es un servicio de analítica web provisto por Google. Esta herramienta utiliza "cookies", archivos que se almacenan en el navegador del usuario para recopilar información general de su manera de usar el portal: páginas que visita, tiempo que permanece en el portal, edad, género, etc.

La información generada por las mencionadas cookies sobre el comportamiento del usuario, así como sus direcciones IP, es transmitida por el navegador hacia los servidores de Google en E.E.U.U. y otros países. En nombre de Safetrip, Google utilizará esta información con el propósito de generar reportes sobre la actividad que ocurre en el portal, ofreciendo además servicios adicionales para el comportamiento de los usuarios.

Las direcciones IP recopiladas por Google Analytics no serán asociadas con otra información que Google pueda tener almacenada en otros servicios. Toda información recopilada es general y no permite llevar a cabo una identificación personal del Usuario.

Si el usuario lo desea puede eliminar el uso de cookies de almacenamiento de información de manera voluntaria, en cualquier momento, a través de la configuración en su navegador. Debe tener en cuenta que esto podría provocar que el portal no funcione en todo su potencial.

El usuario acepta y autoriza que SafeTrip utilice un sistema de seguimiento mediante el uso de cookies.

Adicionalmente, el Usuario podrá detener la transmisión de información a través de cookies, descargando e instalando Google Analytics Opt-out Browser Add-on (<http://tools.google.com/dlpage/gaoptout>).

7. Medidas de Seguridad y Protección de Datos

SafeTrip, en cumplimiento de lo dispuesto por la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, la Ley 1266 de 2008, y conforme a los principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, adopta medidas técnicas, humanas, administrativas y organizacionales necesarias para garantizar la protección de los datos personales, financieros y transaccionales de los Titulares que interactúan con su plataforma.

En virtud de lo anterior, SafeTrip ha implementado un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) basado en los lineamientos de la norma ISO/IEC 27001, así como en los estándares internacionales de seguridad PCI DSS para el tratamiento de información financiera, garantizando la protección contra pérdida, acceso no autorizado, alteración, divulgación indebida o destrucción de los datos tratados.

Las principales medidas adoptadas por SafeTrip Plus incluyen, entre otras:

- a) Autenticación segura mediante tokens: Todas las sesiones y solicitudes dentro del sistema se gestionan a través de tokens únicos de seguridad, los cuales previenen accesos no autorizados y garantizan la integridad de la información intercambiada entre el cliente y el servidor.
- b) Verificación de identidad con código OTP: Se utiliza un sistema de autenticación mediante códigos de un solo uso (OTP), enviados al correo electrónico o número de teléfono móvil registrado, como mecanismo adicional de verificación de identidad antes de permitir el acceso o la ejecución de operaciones sensibles.
- c) Gestión confidencial de contraseñas: Las contraseñas son establecidas por los usuarios y almacenadas mediante algoritmos de cifrado robustos (hash irreversible y sal aleatoria), imposibilitando su visualización o recuperación incluso por parte del personal administrativo o técnico de SafeTrip.
- d) Transacciones seguras: Todas las operaciones de pago son procesadas a través de la pasarela certificada ePayco, la cual cumple con los estándares internacionales de seguridad PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard), garantizando la protección de los datos financieros y evitando el almacenamiento local de información sensible.
- e) Comunicación cifrada: La totalidad del tráfico entre los usuarios y la plataforma se realiza bajo el protocolo HTTPS (SSL/TLS), lo que asegura la confidencialidad de los datos transmitidos y protege contra interceptaciones, alteraciones o accesos indebidos.
- f) Control de acceso basado en roles: Los usuarios del sistema solo pueden acceder a la información y funcionalidades que correspondan a su perfil, conforme a un esquema de permisos definido bajo el principio de mínimo privilegio, restringiendo el acceso a datos sensibles únicamente a personal autorizado.
- g) Respallos y monitoreo constante: Se efectúan copias de seguridad periódicas y se mantiene un monitoreo activo de la infraestructura tecnológica para prevenir, detectar y responder ante posibles incidentes de seguridad, de conformidad con las mejores prácticas de continuidad del negocio y recuperación ante desastres.

SafeTrip realiza revisiones y auditorías internas regulares con el fin de verificar la efectividad de las medidas adoptadas y asegurar el cumplimiento de la legislación vigente sobre protección de datos personales. Así mismo, cualquier vulneración o incidente de seguridad será gestionado conforme a los protocolos de respuesta definidos, informando oportunamente a la Superintendencia de Industria y Comercio y a los titulares afectados, de acuerdo con el artículo 17 literal k de la Ley 1581 de 2012 y las directrices de dicha autoridad.

SafeTrip podrá designar un Oficial de Protección de Datos (DPO) encargado de velar por el cumplimiento de esta política y por la atención oportuna de los derechos de los titulares.

8. Finalidad del Tratamiento de datos.

SafeTrip realizará el tratamiento de los datos personales del usuario única y exclusivamente con las siguientes finalidades:

- Comunicación a las Compañías para concretar el proceso de compra, contratación o acuerdo comercial.
- Contactar al usuario (en caso de ser necesario) con el fin de informarle por distintos medios digitales los servicios y productos que SafeTrip considera puede ser de interés del usuario.
- Realizar muestras de marketing y de comportamiento de los usuarios, de forma interna dentro de SafeTrip.
- Envío de correos electrónicos publicitarios o informativos.
- Realización de encuestas sobre satisfacción en los servicios prestados, pudiendo publicarse los resultados en el portal. El usuario siempre conserva el derecho a poder oponerse a la utilización de sus datos personales para fines de publicidad.

9. Derechos de los Titulares de la Información

Los usuarios en su calidad de titulares de sus datos personales y de conformidad a la ley 1581 de 2012, tiene derecho a:

- a) Acceder en forma gratuita a los datos personales proporcionados que hayan sido objeto de tratamiento por parte de SafeTrip.
- b) Conocer, actualizar y rectificar los datos personales frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o a aquellos cuyo tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado.
- c) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente.
- d) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato personal a SafeTrip, siempre que no exista un deber legal o contractual que impida eliminarlos.

El ejercicio de los derechos aquí previstos no está sujeto a costo alguno, salvo que el titular formule solicitudes repetitivas o injustificadas, conforme al artículo 21 del Decreto 1377 de 2013.

10. Procedimiento para ejercer sus derechos.

El usuario puede ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información, así como revocar la autorización, escribiendo a servicioalcliente@safetrip.com.co , indicando su petición. Para estos efectos se seguirán los siguientes procedimientos:

- Consultas y solicitudes

Los titulares o las personas autorizadas para ello podrán consultar y solicitar la información personal que SafeTrip tenga en su base de datos enviando un correo a servicioalcliente@safetrip.com.co.

SafeTrip tendrá un máximo de 10 días hábiles para enviar la información solicitada o justificar el rechazo de la solicitud vía correo electrónico.

- Correcciones, rectificaciones y supresiones

Si los titulares o las personas autorizadas consideran que la información contenida en la base de datos debe ser corregida, actualizada o suprimida, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la regulación colombiana en materia de protección de datos, podrán presentar un reclamo ante nosotros vía correo electrónico a servicioalcliente@safetrip.com.co, adjuntando los documentos que fundamenten el reclamo.

SafeTrip tendrá un máximo de 15 días hábiles para enviar la información solicitada o justificar el rechazo de la solicitud vía correo electrónico. No obstante, podrá ampliarse este plazo, en caso de que SafeTrip hubiera solicitado más información o antecedentes al reclamante por haberse presentado el reclamo incompleto, ambiguo o sin registro del usuario en nuestra base de datos.

11. Derecho de Retracto y Ajustes de Pólizas.

De acuerdo con lo establecido en la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), el cliente podrá ejercer su derecho de retracto respecto a la compra de su póliza dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la adquisición, siempre que la cobertura no haya iniciado ni falten menos de doce (12) horas para su inicio.

En caso de que la cobertura haya comenzado o se encuentre dentro de las doce (12) horas previas a su vigencia, no será procedente la devolución del dinero ni la cancelación de la póliza, dado que el riesgo asegurado ya se encuentra vigente o en proceso de activación ante la compañía de seguros.

En situaciones en las que el cliente requiera realizar correcciones o ajustes derivados de un error en el proceso de compra (como modificación de fechas, asegurados, tipo de producto o paquete), podrá realizar la solicitud enviando un correo a servicioalcliente@safetrip.com.co. SafeTrip dispondrá de un plazo máximo de tres (3) días hábiles para efectuar los ajustes solicitados, siempre que el inicio de la cobertura no se encuentre dentro de las siguientes seis (6) horas.

Si la solicitud de modificación se presenta dentro de las seis (6) horas previas al inicio de la cobertura, no será posible realizar cambios en la póliza, por encontrarse en etapa de activación y control de riesgo ante la compañía aseguradora.

a) Uso de Bolsas o Planes Preferenciales

Los clientes que adquieran planes preferenciales o bolsas de saldo con SafeTrip podrán ejercer su derecho de retracto conforme a la Ley 1480 de 2011, siempre que no hayan iniciado el uso total o parcial del saldo adquirido.

Una vez el cliente realice la primera redención o uso del saldo disponible para la compra de pólizas o servicios, se entenderá que la prestación ha comenzado, y en consecuencia, no será procedente el retracto ni la devolución del dinero, conforme al artículo 47 del Estatuto del Consumidor, que exceptúa los servicios cuya ejecución haya iniciado con el consentimiento del consumidor.

El saldo disponible en la bolsa permanecerá vigente durante un (1) año calendario a partir de la fecha de adquisición, periodo durante el cual podrá ser utilizado para la compra de los productos o servicios ofrecidos por SafeTrip.

12. Responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos.

El área de Safetrip encargada de recibir las solicitudes de los titulares de la información en el ejercicio de sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato y revocar la autorización será el área de Atención al Cliente.

Los datos de contacto son:

Teléfono: 3152002299

Correo electrónico: servicioalcliente@safetrip.com.co

13. Consentimiento y Aceptación

Al utilizar los servicios de SafeTrip, el cliente declara haber leído, comprendido y aceptado íntegramente esta política integral, autorizando el tratamiento de sus datos personales y la administración temporal de los fondos relacionados con los servicios contratados. Esta

aceptación se considera válida mediante medios electrónicos, físicos o digitales, según corresponda.

III. LIMITACIONES DE GARANTÍA Y RESPONSABILIDAD

El usuario reconoce y acepta que el uso de la plataforma tecnológica de SafeTrip se realiza bajo su entera responsabilidad. El acceso, navegación, consulta y contratación de servicios a través del portal o de cualquier otro canal digital de SafeTrip se ofrecen “tal como están disponibles”, sin que ello implique garantía alguna de funcionamiento ininterrumpido, disponibilidad permanente, idoneidad para un propósito específico ni ausencia de errores.

SafeTrip realiza los mayores esfuerzos técnicos y administrativos para mantener la continuidad y seguridad de sus servicios; sin embargo, no garantiza que el portal o sus aplicaciones estarán libres de interrupciones, errores, virus o fallas en la red, ni que cualquier defecto será corregido oportunamente.

Bajo ninguna circunstancia SafeTrip será responsable frente al usuario, clientes, aliados, intermediarios o terceros por daños directos, indirectos, incidentales, consecuenciales, lucro cesante, pérdida de datos, interrupción de operaciones, perjuicios morales o patrimoniales derivados —de manera directa o indirecta— del uso o imposibilidad de uso del portal, de los servicios digitales o de cualquier contenido asociado, incluso si SafeTrip hubiere sido advertida sobre la posibilidad de tales daños.

El usuario acepta expresamente que el uso del portal, de la wallet virtual, de la pasarela de pagos y de cualquier otro servicio asociado se realiza bajo su propio riesgo y discreción, y libera a SafeTrip de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de fallas técnicas, errores humanos, demoras en la red, indisponibilidad temporal de los servidores o actos de terceros ajenos al control razonable de la empresa.

Asimismo, el portal puede incluir enlaces o integraciones con sitios web, plataformas o servicios de terceros, incluyendo pasarelas de pago, sistemas de mensajería u otros servicios tecnológicos. En tales casos, SafeTrip no asume responsabilidad alguna por los contenidos, prácticas, políticas de privacidad o fallas de dichos sitios externos, ni por los perjuicios que el uso de los mismos pueda generar al usuario.

SafeTrip podrá interrumpir temporal o definitivamente el acceso al portal por razones técnicas, de mantenimiento, actualización o fuerza mayor sin que ello implique responsabilidad alguna ni genere derecho a compensación. En caso de que una interrupción técnica afecte el valor o vigencia de una cotización o transacción, SafeTrip notificará al usuario, quien podrá optar por reconfirmar la operación o desistir sin derecho a indemnización alguna.

1. Exoneración e Indemnidad del usuario

El usuario se obliga a mantener indemne, defender y exonerar de toda responsabilidad a SafeTrip sus socios, representantes, empleados y contratistas frente a cualquier reclamación, sanción, multa, proceso, pérdida o daño que derive de:

- El uso indebido de la plataforma, la wallet o los servicios de SafeTrip.
- El incumplimiento de estos Términos y Condiciones, de las políticas complementarias o de la normativa aplicable;
- La infracción de derechos de propiedad intelectual, industrial o de protección de datos de terceros;
- La falsedad, omisión o inexactitud de la información suministrada; o cualquier acto u omisión doloso o culposo imputable al usuario o a las personas a su cargo.

El usuario asume plena responsabilidad por las consecuencias derivadas del uso de los servicios, reconociendo que SafeTrip Plus actúa como intermediario tecnológico y comercial en la adquisición de pólizas y asistencias, y no como entidad aseguradora ni como intermediario financiero.

IV. VIGENCIA Y COMUNICACIONES

1. Modificaciones a los Términos y Condiciones

SafeTrip podrá actualizar, complementar o modificar en cualquier momento los presentes Términos y Condiciones, con el fin de adaptarlos a cambios normativos, tecnológicos, operativos o comerciales. Toda modificación será publicada en el sitio web oficial de SafeTrip y, cuando sea pertinente, notificada a los usuarios registrados a través de los medios de contacto autorizados, tales como correo electrónico o avisos dentro de la plataforma.

La fecha de la última actualización será visible en la parte inferior del documento, y su publicación constituirá notificación suficiente a todos los efectos legales. El uso continuo del portal o de los servicios digitales después de la publicación de una modificación implicará la aceptación expresa de los nuevos términos.

2. Comunicaciones e Información al usuario

El usuario autoriza de manera expresa a **SafeTrip** para remitirle toda clase de **notificaciones, comunicados, actualizaciones, ofertas comerciales, avisos legales o informativos** a través de cualquiera de los siguientes medios:

- a) Correo electrónico registrado por el usuario al momento de su vinculación o registro;
- b) Mensajería instantánea, notificaciones dentro de la aplicación o portal web;
- c) Comunicaciones físicas enviadas a la dirección proporcionada por el usuario;
- d) Publicación en el sitio web oficial o cualquier otro canal digital de SafeTrip Plus.

Estas comunicaciones podrán incluir información relacionada con la gestión de pólizas, asistencias, medios de pago, wallet virtual, novedades en los servicios y aspectos legales asociados a la relación entre SafeTrip Plus y sus usuarios. El usuario podrá solicitar en cualquier momento ser excluido de los listados de envío comercial o publicitario, sin que ello afecte la recepción de comunicaciones estrictamente contractuales o legales.

3. Vigencia de los Términos y Condiciones

Los presentes Términos y Condiciones estarán vigentes de manera indefinida a partir de su publicación en el sitio web oficial de SafeTrip Plus, www.safetrip.com.co

V. CLÁUSULA FINAL

1. Jurisdicción y Ley Aplicable

Los presentes Términos y Condiciones, así como la Política Integral de Privacidad y toda relación jurídica derivada del uso de la plataforma de SafeTrip Plus y Compañía Limitada, se regirán e interpretarán conforme a las leyes de la República de Colombia.

Para todos los efectos legales y contractuales, las partes acuerdan que cualquier controversia, diferencia o reclamación relacionada con la interpretación, ejecución o terminación de estos Términos y Condiciones será resuelta ante los jueces competentes de la ciudad de Manizales (Caldas), Colombia, renunciando expresamente a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles por razón de su domicilio presente o futuro.

Actualizado el 27/10/2025