

TÉRMINOS Y CONDICIONES

DATOS PERSONALES:

Los afiliados y/o compradores garantizan que la información que suministran para la compra del portafolio de servicios y beneficios de **Soluciones Vida Fácil S.A.S** es veraz, completa, exacta, actualizada y en concordancia con la Ley 1581 de 2012 se establece lo siguiente:

Los datos que suministren en el sitio web formarán parte de la base de datos de **Soluciones Vida Fácil S.A.S** y serán destinados para los fines del contrato; responder sus consultas, contacto, etc.

Soluciones Vida Fácil S.A.S presume que los datos han sido introducidos por su titular o por persona autorizada por éste, así como que son correctos y exactos.

Los afiliados y/o compradores manifiestan que los datos de carácter personal que nos aporte a través de los formularios On– Line pueden ser utilizados para ofertas posteriores y distintas a las ofrecidas en el sitio web.

Nota: Para hacer uso del portafolio de servicios y beneficios de **Soluciones Vida Fácil S.A.S**, el afiliado deberá tener el mismo ACTIVO. En caso de no estar al día deberá comunicarse a la línea de Servicio al Cliente en Bogotá **3054232363** o a través de la página web www.solucionesvidafacil.com en horario de lunes a viernes de 9:00 Am a 5:00 Pm, enviando un correo electrónico a servicioalcliente@solucionesvidafacil.com. Donde le indicarán los pasos a seguir para el disfrute los servicios y beneficios.

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES

En **Soluciones Vida Fácil S.A.S** queremos estar en continua comunicación con usted como afiliado por los siguientes fines:

- Informarle sobre lanzamientos y/o eventos.
- Informarle continuamente sobre promociones, novedades y/o campañas comerciales.
- Ofrecerle servicios complementarios.
- Entregar su información a filiales, sucursales, y patrocinadores para ofrecerle los servicios complementarios indicados en el numeral anterior.
- Gestionar trámites como solicitudes, quejas y/o reclamos.
- Dando cumplimiento a la reglamentación de protección de Datos Personales (**ley 1581 de 2012**) con los datos de contacto suministrados nos comunicaremos con usted a través de medios telefónicos, electrónicos (SMS, chat, correo electrónico y demás medios considerados electrónicos) físicos y/o personales.
- **Soluciones Vida Fácil S.A.S** actuará como **responsable del tratamiento** de sus datos personales poniendo a su disposición la línea **3054232363** en Bogotá. O a través del formulario de contacto de la página web, para la atención de requerimientos relacionados con este tema y el ejercicio de los derechos mencionados en esta autorización.
- Los descuentos son válidos durante la vigencia del Portafolio de Servicios. La limitación de dicho porcentaje de descuento se realizará en virtud de la vigencia de los convenios suscritos por **Soluciones Vida Fácil S.A.S**. De tal manera, que nos comprometemos con los descuentos vigentes en el momento que el afiliado requiera el servicio.

- Para poder hacer uso de los beneficios y servicios del portafolio el afiliado debe presentar el carnet de afiliación de **Soluciones Vida Fácil S.A.S** y encontrarse activo en el sistema.
- Las promociones no son acumulables con otras promociones del portafolio ni canjeables por dinero en efectivo.
- Los establecimientos aliados y promociones estarán sujetos a modificaciones y cambios, los cuales serán informados a través de la página web.
- Los establecimientos están en libertad de otorgar otros beneficios y descuentos de acuerdo a su criterio.
- Al recibir el portafolio de servicios y beneficios de **Soluciones Vida Fácil S.A.S** usted acepta el envío de comunicados de los eventos y promociones del club a través de su correo electrónico, mensajes de texto, mensaje de whatsapp y llamadas telefónicas.
- El portafolio de **Soluciones Vida Fácil S.A.S** (según servicio a utilizar) es de uso personal e intransferible y sus beneficios son de uso exclusivo para el afiliado, quien es el titular del derecho.
- Los términos y condiciones de bienvenida se encuentran descritas en la sección de servicios. **Derecho al retracto:** de conformidad con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, todos los clientes por concepto de compras a distancia pueden ejercer el retracto dentro de los 5 días hábiles siguientes a la compra. Y esto implica asumir los costos logísticos de la devolución.
- La pérdida, hurto o robo de la tarjeta de afiliación deberá ser informada al Centro de Servicio al Cliente en Bogotá 3054232363 y/o a través de la página web www.solucionesvidafacil.com donde serán indicadas las condiciones de reposición de la misma.

- **Soluciones Vida Fácil S.A.S** es un portafolio de servicios y beneficios, donde nuestros afiliados contarán con diferentes descuentos además de asesorías telefónicas, operado por la misma, responsable del cumplimiento y calidad de lo adquirido.
- Los establecimientos comerciales aliados a **Soluciones Vida Fácil S.A.S** asumen la responsabilidad de la calidad del servicio y/o producto ofrecido.
- Los servicios y beneficios de **Soluciones Vida Fácil S.A.S** solo aplican para las sedes o ciudades en las que el establecimiento aliado autoriza la prestación del servicio.
- Todo lo que corresponde a estadías, reservas y boletería, se redime y se solicita únicamente a través de las líneas de atención al cliente y reservas en Bogotá 3054232363 – 3187638111 y/o a través del chat en línea de nuestra página web www.solucionesvidafacil.com, el afiliado debe contar con la respectiva respuesta de solicitud del servicio, por medio de correo electrónico.
- La Cortesía de estadía en la ciudad de Santa Marta es válida para el afiliado y 4 acompañantes en habitación múltiple, sólo cubre el alojamiento. Los traslados, tours y demás servicios no están incluidos en el obsequio de bienvenida y debe ir el titular de la afiliación para hacerlo efectivo.
- **Política de reserva**, Para garantizar la reserva de la estadía en la ciudad de Santa Marta se debe efectuar el depósito de \$ 400.000 pesos MCTE consignación que se debe hacer a la cuenta corriente del banco DAVIVIENDA # **004569996780** a nombre de **SOLUCIONES VIDA FACIL S.A.S**, Consignaciones Nacionales deben adicionar \$ 10.000. En el momento de finalizar la reserva se reintegrará el depósito de los \$ 400.000 pesos MCTE a los afiliados 10 días hábiles después. •Válido

solo para estadía. No incluye impuestos, alimentación, tiquetes, servicios ni consumos adicionales.

- Para los servicios de reservas, estadías y alojamiento, aplica horario de reserva, políticas del hotel y sujeto a disponibilidad.
- No aplica descuento sobre otras promociones que tenga el establecimiento en el momento de utilizar el servicio.
- Para la utilización de estos servicios se requiere reserva previa mínimo de 30 días hábiles en temporada baja y 60 días en temporada alta, a través de las líneas de Servicio al cliente o reservas de **Soluciones Vida Fácil S.A.S.** en Bogotá 3054232363 – 3187638111 y/o vía página web www.solucionesvidafacil.com, sujeta a disponibilidad.
- No es válido presentarse en el alojamiento sin reserva previa con **Soluciones Vida Fácil S.A.S.**
- Para procesos de cambios o anulación de reserva se debe realizar con veinte (20) días hábiles de antelación a la fecha indicada de ingreso al alojamiento (Check In).
- En caso de no presentarse el afiliado perderá el servicio del alojamiento
- No es acumulable con otros Servicios ni planes y/o promociones del portafolio **Soluciones Vida Fácil S.A.S** tampoco es canjeable por su respectivo valor el efectivo.
- Las asistencias al hogar solo tienen cobertura en la ciudad de Bogotá.
- La prestación de los servicios de técnicos, profesionales y contratistas aplican según disponibilidad de agendas.
- En los casos de Boletería, el afiliado debe solicitar la misma con 120 horas de antelación directamente con la línea de Servicio al Cliente en Bogotá 3054232363 o través de la página web www.solucionesvidafacil.com, sujeta a disponibilidad.

- Una vez pasada la vigencia de las boletas, no se realizarán cambios, tampoco se aceptaran reclamos, ni se realizara devolución de dinero.
- La prestación de los servicios de la asesoría legal telefónica se hace de forma ilimitada, si el afiliado requiere que los profesionales lleven el caso adquiere un beneficio adicional por pertenecer al club de **Soluciones Vida Fácil S.A.S.**
- Los bonos entregados se redimen directamente con **Soluciones Vida Fácil** en el caso de odontología, salud y belleza solo aplica en la ciudad de Bogotá.
- Cada uno de los beneficios y servicios ofrecidos por **Soluciones Vida Fácil S.A.S.**, corresponden a los autorizados por cada uno de los establecimientos aliados, se prestan según ciudad de cobertura, porcentaje de descuento, sede y tipo de servicio.
- Todos los servicios y beneficios aplican también condiciones y restricciones de cada uno de los establecimientos aparte de los de **Soluciones Vida Fácil S.A.S.**
- Algunos de los servicios y beneficios del alojamiento, reservas, estadías y hoteles, el porcentaje de descuento depende de la temporada, disponibilidad, número de personas y medio de pago.
- Se debe tener en cuenta que los porcentajes de descuento aplican antes de impuestos sobre las tarifas plenas de los servicios ofrecidos por los establecimientos aliados a **Soluciones Vida Fácil S.A.S.**
- Los servicios y beneficios ofrecidos por **Soluciones Vida Fácil S.A.S** están sujetos a cambios y se brindan según los establecimientos comerciales activos en el momento de la prestación del mismo.
- Los bonos ofrecidos dentro del portafolio de servicios se redimen directamente con **Soluciones Vida Fácil S.A.S** y no son acumulables ni canjeables por su valor en efectivo.

- Los bonos de compra de productos se encuentran disponibles únicamente en la página web www.solucionesvidafacil.com. Cada producto tiene términos específicos de garantía. Para hacer efectivo dicho derecho, usted cuenta con 5 días hábiles después de recibido el producto.
- Todos los beneficios y servicios que tiene el afiliado una vez se encuentran activo se manejan directamente por la compañía a través de nuestros medios de contacto, esto con el fin de ofrecer un servicio personalizado ágil y rápido para la prestación de los mismos. <https://www.solucionesvidafacil.com/como-funciona/>.
- Nuestro carnet de afiliado **Soluciones Vida Fácil S.A.S** lo hace acreedor de nuestro portafolio de servicios tiene como función presentarlo ante algunos de nuestros aliados, puesto que no todos funcionan de la misma manera por eso es importante su comunicación, nuestra tarjeta, no representa tarjeta de crédito, ni débito.
- Es importante señalar, que nuestra cortesía de estadía en Santa Marta no se cambia por otros destinos. Brindamos hospedaje, en un hotel tipo turista en el sector del rodadero y se encuentra sujeto a disponibilidad.
- En el área de turismo y viaje, las cotizaciones se hacen directamente desde la plataforma de turismo asignada. Los servicios están sujetos a disponibilidad y cambios sin previo aviso, aplican términos y condiciones y políticas de cambio y cancelación de las aerolíneas y hoteles.
- Antes de realizar cualquier pago debe confirmar la reserva o disponibilidad en las líneas de atención.
- Se establece fecha específica para la confirmación de la reserva enviada por el asesor de servicio máximo de 72 horas.

- Para reembolsos como política interna y para verificar la titularidad de nuestro afiliado debe enviar una certificación bancaria no mayor a 30 días para hacer la respectiva consignación.
- Nuestros convenios se realizan tratando de garantizar la mayor cobertura posible, en los casos de no cobertura presencial se hace para las áreas de forma virtual.
- **Soluciones Vida Fácil S.A.S** es una empresa prestadora de servicios por lo que no es responsable de procesos de venta directa.
- Para reservas los pagos se hacen únicamente por transferencia bancaria.
- **Soluciones Vida Fácil S.A.S** le hace entrega bonos de turismo NO acumulables, NI canjeables por valor en efectivo, son para destinos nacionales en paquetes todo incluido con salidas programadas (es decir para la cotización de tiquetes, alojamiento, alimentación, tours en fechas específicas de los planes a destinos determinados por la agencia), los cuales debe confirmar con las líneas de atención.
- En el caso de que la disponibilidad no se ajuste a la necesidad del cliente, se le ofrece un descuento hasta del 20% para el alojamiento en uno de los hoteles tipo turista ubicados en el rodadero.
- En el caso del SOAT los descuentos aplican para el grupo familiar directamente con seguros mundial en caso de reintegros sólo es para vehículo o motocicleta a nombre del titular.
- Así mismo, aclaramos a nuestros afiliados que algunos establecimientos ofrecen descuentos propios de los cuales no hay una relación directa con **Soluciones Vida Fácil S.A.S**.
- Para reintegros de pasaportes, dependiendo el aliado, aplica máximo para cuatro personas.

LÍNEAS TELEFÓNICAS Y WHATSAPP:

Para Servicio Al Cliente: 3054232363

Para Reservas y Boletería: 3187638111

Chat en línea: www.solucionesvidafacil.com

CORREOS CORPORATIVOS

Para Servicio al cliente: **servicioalcliente@solucionesvidafacil.com**

Para convenios: **convenios@solucionesvidafacil.com**

Para reservas: **reservas@solucionesvidafacil.com**

Para Información General: **info@solucionesvidafacil.com**

Para temas legales: **legal@solucionesvidafacil.com**