

**Condiciones comerciales y reglamento de uso de los CAPF digital Comfama**

**Señor Usuario: COMFAMA se complace en recibirlo en el aula digital Comfama para disfrutar de los servicios del Centro de Acondicionamiento y preparación Física digital**

**Prerrogativas y condiciones del servicio:**

1. El Titular o Usuario puede adquirir dos tipos de servicio "Plan General o Plan Total" por medio de la página oficial de Comfama [www.comfama.com](http://www.comfama.com); también puede adquirirlo si ingresa <https://educacion.comfama.com/>, la compra se realizará por e-commerce.
2. Al momento de pagar cualquier plan del CAPF digital, deberás esperar 1 día hábil para que tu matrícula sea activada, si pagas un viernes después de la 1 p.m. dicha activación se hará dentro de las 24 horas del día lunes siguiente o martes, en caso de ser festivo.
3. El usuario contará con diferentes servicios de acuerdo al plan adquirido: (i) Plan General: parrilla de clases y Test par-q (si éste es positivo se realizará una asesoría con el Médico Deportólogo una sola vez). (ii) Plan Total, adicional de lo incluido en el Plan General, el Titular o Usuario adquiere el derecho de agendar una asesoría mensual con los diferentes profesionales de la salud (médico deportólogo, nutricionista, fisioterapeuta, maso terapeuta), una asesoría mensual con los profesionales del ejercicio para construir un plan de entrenamiento personalizado "Construye tu plan", asesorías con el profesional del ejercicio una vez al día para resolver dudas e inquietudes del plan de entrenamiento y acceso ilimitado para participar en la programación de la parrilla de clases.
4. Los servicios adquiridos en el CAPF digital Comfama. Plan General y Plan Total tendrán una vigencia de 30 días calendarios, a partir del correo de activación.
5. Las asesorías de los profesionales de la salud y del ejercicio tendrán una duración de 30 minutos y se realizará en una sala privada de Microsoft Teams.
6. El usuario agendará los profesionales de la salud y del ejercicio a través de los links que encuentran en el correo de bienvenida, que el usuario recibe cuando el equipo de soporte realiza la matrícula al CAPF digital. Igualmente, los links los puede encontrar al ingresar al aula digital.
7. El tiempo de espera del servicio de asesoría será de 15 minutos. Si el usuario falta a la asesoría con el médico deportólogo, podrá re agendar, por una sola vez, durante la vigencia del plan. No se podrá re agendar durante un mes si el usuario no asiste a la asesoría con los demás profesionales de la salud y del ejercicio (fisioterapia, nutrición, masoterapia, instructores).
8. El usuario deberá cancelar con 24 horas de anticipación cualquier asesoría agendada con los profesionales de la salud y del ejercicio, para cancelar deberá ingresar al correo que recibió del agendamiento, darle click administrar reserva y en la opción de cancelar asesoría.
9. El acceso al plan adquirido se realizará por la página [web www.comfama.com](http://www.comfama.com) o <https://educacion.comfama.com/>, el Usuario debe contar con servicio de internet recomendando tener un ancho de banda de 20 megas de bajada y 5 megas de subida; de esta manera la señal será fluida para poder participar en las clases grupales y asesorías virtuales con los profesionales de la salud y del ejercicio.
10. El usuario deberá contar con computador de escritorio/Portátil o Celular, descargar las aplicaciones oficiales Webex Meeting y Microsoft Teams las cuales utiliza Comfama para la prestación del servicio de clases grupales y asesorías virtuales.
11. Todos los servicios adquiridos al aula digital y asesorías virtuales son intransferibles.
12. El servicio de CAPF digital Comfama tendrá una duración del 1 de julio del 2020 al 31 de diciembre del 2020, sujeto a cambios por disposición de la Caja.
13. Los planes del CAPF digital no tendrán derecho de congelamiento después de 5 días hábiles de haber realizado la compra. El usuario podrá congelar su plan por un tiempo máximo de 30 días calendario, luego de recibir el correo de notificación del congelamiento de su plan.
14. El Titular o Usuario puede solicitar la devolución del dinero del plan adquirido por medio del correo [aprendizajedigital@comfama.com.co](mailto:aprendizajedigital@comfama.com.co) cuando se presente una causa justificada de incapacidad médica, para lo cual se deberá acreditar los soportes respectivos. Si fuera el caso se realizará la devolución del 50% del dinero por el valor de la compra del plan. Para que esta devolución sea aplicable, se deberá realizar la solicitud en los primeros 5 días hábiles siguientes después de tener la incapacidad médica.
15. Si el Usuario presenta dificultades para ingresar a la plataforma del aula virtual, deberá ponerse en contacto al correo [aprendizajedigital@comfama.com.co](mailto:aprendizajedigital@comfama.com.co) indicando la dificultad presentada.
16. El ingreso al CAPF digital se realizará bajo responsabilidad del Usuario, Si el PAR-Q es positivo, se recomienda esperar las indicaciones del médico deportólogo para ingresar a las clases en la plataforma virtual.
17. Los resultados de planes Virtuales a nivel de cambios físicos o metabólicos no dependerán de la asesoría, plan o recomendaciones de los Profesionales del CAPF digital, debido a que esto depende de factores ajenos al servicio, por lo tanto, no son garantizables.
18. La calidad en la prestación del servicio "transmisión de contenidos audiovisuales", obedecerá a la eficacia de la señal digital del receptor.
19. Comfama no se hace responsable por lesiones o situaciones accidentales que se pudieren presentar durante la realización de las clases, asesorías o encuentros virtuales.
20. Los horarios, clases y Profesionales del CAPF digital podrán ser cambiados o reemplazados de la plataforma sin previo aviso.
21. El CAPF digital podrá sustraer de la plataforma virtual cualquier clase que considere no es adecuada sin previo aviso.
22. Durante la realización de las clases virtuales el Usuario deberá mantener los micrófonos y cámara apagados para brindar una mejor experiencia de la clase. Sin embargo, los mentores podrán determinar si en algún momento lo pueden prender.
23. El canal de comunicación para las sugerencias y felicitaciones es el correo [aprendizajedigital@comfama.com.co](mailto:aprendizajedigital@comfama.com.co)

**Reglamento:**

**Al hacer uso de este servicio es su responsabilidad leer, aceptar y acatar el presente reglamento y las recomendaciones que de manera particular el modelo CAPF digital Comfama.**

**El incumplimiento o no acatar las condiciones descritas en cualquiera de los puntos establecidos en el presente reglamento podrán ser causal de terminación de la prestación del servicio sin derecho a reembolso del dinero. Basado en las políticas de devolución.**

24. COMFAMA no se hace responsable por lesiones, accidentes o alteración de la salud que ocurran durante la realización o comunicación con el CAPF digital Comfama o por el incumplimiento de las normas fijadas por La Caja y el manejo inadecuado de los elementos en casa.
25. Para el uso del servicio, el Usuario deberá utilizar códigos o links cuando sea requerido para verificar la identidad virtual del Usuario.
26. Deberá registrar con información veraz los datos de ingreso que le sean solicitados y su perfil de Usuario.
27. El Usuario tiene derecho a estar informado de los horarios de las diferentes clases virtuales programadas en la plataforma aula digital Comfama.

**Por seguridad y salud:**

28. Sólo se permite el uso del CAPF digital a personas con edad de los 14 años en adelante, Los menores de 18 años deben al momento de acceder a los servicios de salud, estar en compañía de uno de los padres o adulto responsable.
29. El Usuario deberá mantener a la mano su documento de identificación y carné de su EPS o de la entidad con la que tenga contratos para el aseguramiento de la salud.
30. El Usuario que se encuentre sol@ al comenzar cualquiera de las clases virtuales deberá comunicarse con un familiar o persona de confianza antes y después de realizar la clase virtual
31. El Usuario deberá reportar al instructor o personal del CAPF digital si su condición de salud ha cambiado durante la vigencia del plan o si posee alguna situación que amerite especial atención en su actividad podrá hacerlo al correo [aprendizajedigital@comfama.com.co](mailto:aprendizajedigital@comfama.com.co)
32. El Usuario deberá evitar realizar ejercicio bajo el efecto del alcohol o cualquier sustancia alucinógena o perturbaciones por el consumo de medicamentos.
33. El Usuario deberá mantener un espacio libre en el hogar o lugar de entrenamiento para evitar accidentes y colocar en los lugares asignados las mancuernas, discos y equipos que se tengan.
34. El Usuario evitará esfuerzos "heroicos" o excesivos que se salgan de sus rutinas habituales, cualquier molestia consúltela al correo [aprendizajedigital@comfama.com.co](mailto:aprendizajedigital@comfama.com.co)

**Por higiene y convivencia:**

35. Use toalla para secar su sudor
36. Mantenga un tarro con agua o líquido hidratante.
37. Use ropa y calzado adecuado, ideal prendas cómodas y tenis con protección para los talones y amortiguación.

38. Evite el consumo de alimentos sólidos mientras realizas las clases virtuales.

#### Seguridad, información y datos

39. Al crear tu cuenta o inscribirte para cualquiera de los productos, te comprometes a suministrar información veraz y actualizada. Para nosotros es muy importante contar con esta información ya que esto nos permitirá ofrecerte los servicios y tarifas adecuados.
40. Debes proteger la información de tu cuenta, especialmente la contraseña, ya que eres responsable de las operaciones que se realicen a través de ésta. Tu cuenta es personal, única e intransferible.
41. En caso de que detectes un acceso no autorizado a tu cuenta deberás informar a Comfama inmediatamente lo ocurrido.
42. Eres responsable de disponer del servicio de internet necesario para acceder al sitio web y servicios de pago.
43. Al acceder como usuario del CAPF digital Comfama, aceptas recibir correos de nosotros relacionados a nuestros servicios. Te enviaremos notificaciones, correos electrónicos, mensajes o llamadas con información sobre diferentes eventos y ofertas propias o de nuestros aliados. Puedes optar por no recibir estos correos seleccionando la opción "unsubscribe" que se halla al pie de página del email.
44. Es importante que uses las plataformas asociadas al CAPF digital Comfama, de una forma consciente, responsable, respetuosa y conforme con las leyes colombianas. Recuerda tomar las medidas de seguridad tales como ingresar desde equipos de uso personal, tener una contraseña de seguridad fuerte y verificar los elementos de seguridad de nuestra página, tales como el candado en la barra del navegador.

#### Uso ético del CAPF digital Comfama

En Comfama creemos en la libertad que tiene cada persona para expresar lo que siente, así como en promover la libertad en la actividad física de las organizaciones colaboradoras y aliadas e instructores y gestores de contenido. Por eso, para un uso ético de nuestro CAPF digital, debes evitar utilizar la plataforma para:

45. Compartir contenido ilegal o que fomente actividades ilegales.
46. Publicar amenazas o actos de xenofobia y violencia real.
47. Generar contenido dirigido a otras personas que pueda ser abusivo e hiriente.
48. Difundir publicidad y promociones de artículos u otros servicios.
49. Compartir tu contraseña, permitir que alguien acceda a tu cuenta, o hacer algo que pudiera poner tu cuenta de usuario en riesgo de ser clonada o hurtada.
50. Intentar acceder a la cuenta de otro usuario.
51. Reproducir, transferir, vender, revender o de alguna manera hacer uso indebido de los contenidos publicados.
52. Acceder, falsificar o usar áreas privadas de nuestros sistemas.
53. Romper o burlar nuestra autenticación o medidas de seguridad o de alguna manera probar la vulnerabilidad de nuestros sistemas o redes.
54. Tratar de aplicar ingeniería inversa a cualquier parte de la plataforma o de los contenidos.
55. Tratar de interferir con cualquier usuario, huésped o red, por ejemplo: enviando virus, sobrecargando, enviando correo spam o bombardeando el correo.
56. Usar nuestros servicios para distribuir malware.
57. Tergiversar tu inscripción o hacerte pasar por cualquier persona o entidad.
58. Hacer cualquier cosa que viole cualquier ley local, regional, nacional o internacional.

#### Propiedad intelectual

59. Usar nuestros servicios no te da la titularidad del derecho de propiedad intelectual del contenido al que accedas. En consecuencia, Comfama te otorgará una licencia limitada, personal, no exclusiva, intransferible y revocable para que puedas acceder a el contenido de nuestras clases, aclarando que solo estarán disponibles para tu uso personal y no podrán ser utilizados con fines comerciales. Es muy importante que tengas en cuenta:
60. Comfama respeta los derechos de propiedad intelectual de las organizaciones o personas colaboradoras y aliadas, instructores, gestores y otras terceras partes. Las cuentas que tengan contenido que engañen o que violen la marca registrada de otros, podrán ser actualizadas, suspendidas, deshabilitadas o canceladas por Comfama.
61. Si crees de buena fe que los materiales que aparecen en este espacio infringen algún derecho de autor, te invitamos a comunicárnoslo a través de nuestra línea de transparencia. Esta comunicación debe estar soportada por elementos probatorios y si es el caso, Comfama suspenderá, bloqueará o eliminará los contenidos que vulneren derechos de autor.

#### Nuestros compromisos

Para Comfama es muy importante que puedas disfrutar de tu experiencia como visitante de nuestras plataformas por eso nos comprometemos contigo a:

62. Mantener estándares altos de seguridad de las cuentas y en nuestra infraestructura tecnológica.
63. Garantizar la reserva, seguridad, y confidencialidad de tu información y solo utilizarla para las finalidades y tratamientos que nos autorices o aquellos que permita la ley. Para más información te invitamos a leer nuestra Política de Protección de Datos. Ten presente que la autorización de tratamiento de datos personales puedes revocarla por los diferentes canales de atención.
64. Informarte los cambios y modificaciones que hagamos de estos términos y condiciones.
65. Garantizar que todos nuestros contenidos cumplan con nuestros compromisos frente a la ética y el Gobierno corporativo y suprimir aquellos que los vulneren.
66. Informarte de la existencia de otras cuentas con tu información y cancelarlas, suspenderlas o inhabilitarlas.
67. Procuraremos garantizar la calidad de las aplicaciones y servicios de nuestra plataforma. Sin embargo, Comfama podrá interrumpir temporal o definitivamente el acceso a las plataformas cuando lo considere necesario y no es responsable por los daños que puedan ocasionarse con motivo de las fallas técnicas que llegue a presentar la plataforma o que se presenten por uso del sitio web.

#### Comunícate con nosotros

68. Si tienes preguntas o dudas frente a estos términos y condiciones o algunos de los productos relacionados, te invitamos a que nos escribas a través de

<https://www.comfama.com/herramientas/contactos/frmSeleccionar.asp>

Central de Llamadas: el teléfono es (57) (4) 360 70 80 para el Área Metropolitana de Medellín y el Valle de San Nicolás, y 01800415455 para las otras regiones de Antioquia o llamadas nacionales.

Línea de transparencia: 01-8000-124477 y correo electrónico: [comfama@lineatransparencia.com](mailto:comfama@lineatransparencia.com)

Para notificaciones judiciales escribe a: [notificacionesjudiciales@comfama.com.co](mailto:notificacionesjudiciales@comfama.com.co)