

## TÉRMINOS Y CONDICIONES

### TABLA DE CONTENIDO

- **INTRODUCCIÓN:** Preámbulo, manejo, finalidad, efectos de aceptación y definiciones importantes.
- **CONTENIDO:** Publicidad, incentivos, manejo, uso y derechos de la página.
- **SERVICIO:** Modalidades de servicios, aceptación, garantía, tarifas, derecho de retracto, Vehículo, Hogar, Salud, Mascota, jurídico, entre otros.
- **REGISTRO E INFORMACIÓN:** Registro, obligaciones, permisos de terceros y garantía de la información confidencial.
- **COOKIES:** Significado, utilización y finalidad.
- **ACCESIBILIDAD:** Horario, situaciones de no funcionalidad, obligación de funcionamiento y derecho de retiro.
- **LINEAMIENTOS JURÍDICOS:** Enlaces de terceros, notificaciones y jurisdicción en caso de disputa.
- **DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL:** Manejo de todo dato en la plataforma y del usuario en términos intelectuales.
- **PREVENCIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN AL TERRORISMO:** Contra actividades ilícitas.
- **PQRFS:** Mecanismos para el uso de las peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias.
- **VIGENCIA.**

### INTRODUCCION

Agradecemos leer con detenimiento estos términos y condiciones (en adelante TYC), teniendo en cuenta que es obligatoria su aceptación para hacer uso de los servicios de Tranky Asistencias disponibles en los canales de atención WhatsApp, aplicación y la plataforma denominada Tranky Asistencias.

El navegar o hacer uso de la plataforma web y otros canales de atención de Tranky Asistencias, implica que se han leído y aceptado los presentes TYC para el uso de esta.

Si usted no está de acuerdo con estos TYC, debe abstenerse de utilizar los servicios de Tranky Asistencias

Tranky Asistencias en cualquier momento puede modificar los TYC cumpliéndose sus efectos después de la publicación. El empleo continuado de la PLATAFORMA se entenderá como aceptación de dichas modificaciones.

Estos TYC buscan regular la relación contractual entre el USUARIO y Tranky Asistencias, respecto a la compra de documentos, trámites, suscripciones, paquetes y demás servicios (en adelante SERVICIO o SERVICIOS).

Además de aceptar los presentes TYC, el USUARIO, antes de utilizar los SERVICIOS, debe aceptar la Política de privacidad y tratamiento de datos personales. Al utilizar el canal de

WhatsApp, App y web [tranky.com](https://www.tranky.com), el USUARIO acepta que queda vinculado adicionalmente a la **Política de Privacidad y tratamiento de datos personales**.

## **DEFINICIONES**

**USUARIO:** persona natural o jurídica que acceda, navegue o utilice los servicios o realice cualquier tipo de actividad, gratuita u onerosa, a través de Tranky Asistencias.

**SERVICIOS:** adquisición de cualquier servicio, trámite, documento, suscripción, paquete y/o producto ofrecido por Tranky Asistencias.

**PLATAFORMA:** desarrollo web, WhatsApp (+57 302 7384451), aplicación IOS (Link - <https://apps.apple.com/co/app/tranky/id1673143294>), aplicación Android (Link - [https://play.google.com/store/apps/details?id=com.assixpres.hd.servicios&hl=es\\_PE&pli=1](https://play.google.com/store/apps/details?id=com.assixpres.hd.servicios&hl=es_PE&pli=1)) que permite y facilita a los USUARIOS el acceso a los SERVICIOS ofrecidos por Tranky Asistencias. Hace referencia a todo el contenido web de <https://www.tranky.com/> y canales de atención, todos los links, micrositios, pop-ups, avisos, anuncios, páginas, blog, y contenidos derivados de Tranky Asistencias.

**PQRFS::** peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias.

## **CONTENIDO**

Estos TYC se aplican sin restricción o reserva a todas las funcionalidades o SERVICIOS que se presten a través de Tranky Asistencias.

Tranky Asistencias en todo momento tiene el derecho de administrar la PLATAFORMA para el desarrollo de nuevos SERVICIOS o funcionalidades, incluso eliminarlos, sin que el USUARIO pueda pedir ningún tipo de compensación.

En el uso de la PLATAFORMA, los USUARIOS podrán dar a conocer información de terceros, por lo que informan que cuentan con la autorización expresa del titular de la información para darla a conocer.

El USUARIO acepta que el servicio de la PLATAFORMA puede incluir publicidad y que la misma es necesaria para que Tranky Asistencias pueda prestar el servicio, por lo tanto, el USUARIO acepta recibir, mensajes, anuncios e información comercial.

Tranky Asistencias tiene la facultad para enviar comunicaciones de SERVICIOS, de contenido administrativo o de cualquier tipo de comunicación que sea necesario para el desarrollo del SERVICIO. Cualquier nueva funcionalidad que modifique, aumente o mejore el SERVICIO actual, incluyendo el lanzamiento de nuevas propiedades, estará sujeta a estos TYC.

Tranky Asistencias en ningún caso asumirá responsabilidades por el retraso, borrado, entrega equivocada, mal diligenciamiento o falla al guardar cualquier documento, información o comunicación del USUARIO. El USUARIO es totalmente responsable de la información que establezca en el uso de esta PLATAFORMA.

Tranky Asistencias se encuentra autorizado para eliminar cualquier información o documento cuando infrinja cualquier norma o regulación de la República de Colombia, o afecte en cualquier modo el SERVICIO o funcionalidad de la PLATAFORMA. Cualquier información o documento subido o compartido en la PLATAFORMA por un USUARIO puede ser utilizado por Tranky Asistencias con el fin de mejorar el servicio o el contenido ofrecido en la PLATAFORMA.

Tranky Asistencias tiene la facultad para crear y comunicar ofertas, incentivos, cupones, descuentos, obsequios o promociones relacionadas con la adquisición de los SERVICIOS, publicarlas en la PLATAFORMA y comunicarlas a través de cualquier medio o canal (en adelante “PROMOCIÓN” o “PROMOCIONES”).

Cualquier PROMOCIÓN que modifique el precio o las características de cualquiera de los SERVICIOS, estará vigente por tiempo limitado y estará sujeto a estos TYC o a los términos específicos de cada PROMOCIÓN y podrá ser modificada o eliminada en cualquier momento sin previo aviso y sin que el USUARIO pueda pedir ningún tipo de compensación y en ningún caso tendrá efectos retroactivos.

Las PROMOCIONES no son acumulables y solo pueden ser usadas una vez por USUARIO. Tranky Asistencias se reserva el derecho de limitar o invalidar cualquier PROMOCIÓN a USUARIOS que accedan a ellas sin respetar los presentes TYC o los términos de cada PROMOCIÓN. Esta limitación o invalidación es aplicable para todos los casos en los que alguna persona intente acceder a una misma PROMOCIÓN varias veces con diferentes cuentas de USUARIO o utilizando cualquier otro método.

## **SERVICIO**

El acceso al contenido de la web es gratuito, sin necesidad de registro, salvo que el USUARIO quiera adquirir alguno de los SERVICIOS ofrecidos los canales de Tranky Asistencias. La PLATAFORMA ofrece cinco segmentos de asistencia. A continuación, se detalla los servicios por segmento:

### **1. Vehículo**

- Grúa
- Conductor elegido
- Cambio de llanta
- Suministro de gasolina
- Reinicio de batería
- Apertura de autos
- Abogado por accidente
- Bici taller
- Traslado de bicicleta
- Lavado y desinfección
- Traslado al aeropuerto
- Impugnación de comparendos

### **2. Hogar:**

- Plomería
  - Instalación llave de paso
  - Cambio de acople plástico

- Cambio de acople metálico
  - Instalación de kit sanitario
  - Instalación grifería lavamanos, ducha o lavaplatos
  - Destaponamiento con sonda manual
  - Destaponamiento con sonda eléctrica
- Cerrajería
  - Apertura de puerta
  - Cambio de cerraduras
  - Apertura de cerraduras de seguridad
- Electricidad
  - Revisión daño eléctrico y cotización
  - Instalación toma corriente e interruptor
  - Reparación corto eléctrico
- 3. Salud:
  - Ambulancia
  - Orientación médica
  - Médico general
- 4. Mascota:
  - Veterinario en casa
  - Guardería para mascota
- 5. Jurídico:
  - Divorcio de mutuo
  - Asesoría Jurídica
  - Eliminación comparendo de bases de datos
- 6. Planes de asistencia: el USUARIO puede comprar planes de acuerdo con sus necesidades, donde encontrará servicios dentro de los 5 segmentos ofrecidos por Tranky Asistencias.

La PLATAFORMA permitirá a los USUARIOS, según corresponda principalmente:

- Tomar servicios para vehículos
- Tomar servicios para el hogar
- Tomar servicios para su salud
- Tomar servicios para su mascota
- Resolución a dudas legales.
- Representación de los USUARIOS

Si el USUARIO así lo solicita, Tranky Asistencias dispone de una línea 601 3900754 donde podrá obtener asesoría y resolver dudas sobre la coordinación y compra de sus servicios.

En ningún caso Tranky Asistencias se obliga a garantizar la funcionalidad de la web, WhatsApp y aplicaciones. El USUARIO es responsable de revisar el contenido de los SERVICIOS prestados y determinar si cubren sus necesidades. En todo caso Tranky Asistencias puede modificar, adicionar o eliminar los SERVICIOS. Así mismo, Tranky Asistencias no garantiza la disponibilidad, acceso y continuidad del funcionamiento del portal, PLATAFORMA o SERVICIOS.

Al adquirir algún SERVICIO, el USUARIO entiende y acepta qué:

- a. Algunos SERVICIOS solo aplican para las ciudades principales.
- b. El horario y fecha para la consulta con el asesor o abogado, serán decididos con el USUARIO según los horarios disponibles en Tranky Asistencias.
- c. Para los servicios jurídicos la asesoría con el abogado de Tranky Asistencias se podrá realizar a través de: Llamada telefónica
- d. Para los servicios jurídicos el abogado de Tranky Asistencias realizará 3 seguimientos en 1 semana posterior a la solicitud del servicio, con 1 intento de llamada cada uno. Si no se establece contacto se dejará un correo al USUARIO. Si el USUARIO no responde a la llamada o no se comunica se entenderá por finalizada y cumplida la misma.
- e. Para los servicios jurídicos el tiempo de la asesoría corresponderá al tiempo contratado o informado al USUARIO y en ningún caso podrá superar el mismo.
- f. Para los servicios jurídicos si el USUARIO contrató la “Consulta con un abogado” y no contesta la llamada telefónica según los intentos aquí descritos, podrá agendarla nuevamente pagando las tarifas aplicables para dicho SERVICIO.
- g. Para los servicios jurídicos toda la información contenida en el (los) documento(s), así como la información que el USUARIO transmita a Tranky Asistencias o a sus abogados, con base en la prestación del SERVICIO, está protegida por secreto profesional entre usuario y abogado y, por lo tanto, será tratada de manera confidencial.
- h. Para los servicios jurídicos en la consulta solo se absolverán las inquietudes del USUARIO relacionadas con el SERVICIO adquirido.
- i. No habrá reembolsos en caso de que el USUARIO no comparta el criterio de Tranky Asistencias
- j. El derecho de retracto será aplicable siempre y cuando Tranky Asistencias no haya iniciado gestión alguna.
- k. Ni Tranky Asistencias, ni los abogados o asesores responderán por los daños, perjuicios o pérdidas que tenga o pueda llegar a tener el USUARIO o un tercero por fallos en la plataforma de comunicación o la conexión a internet, asesoría dada o conceptos informados. Sin embargo, Tranky Asistencias tomará las medidas para hacer posible la prestación total del SERVICIO, cuando fuere posible. Por lo anterior, el USUARIO asume todos los riesgos derivados de las actuaciones que voluntariamente realice.
- l. Ni la plataforma de Tranky Asistencias, ni los abogados o asesores que responden la consulta serán responsables de ninguna manera por los perjuicios relacionados o derivados de la información incompleta, inexacta o equívoca que sea proporcionada por el USUARIO.
- m. Bajo el SERVICIO contratado con Tranky Asistencias adquirimos con el USUARIO la obligación de llevar a cabo nuestro mejor esfuerzo en busca de obtener el resultado deseado por el USUARIO. De conformidad con la ley vigente está prohibido garantizar resultados.
- n. Nuestra responsabilidad se limita al valor de los SERVICIOS pagados por el USUARIO en la PLATAFORMA Tranky Asistencias.
- o. Tranky Asistencias está en la libertad de no seguir adelante con el servicio y para los casos jurídicos con la consulta del USUARIO y podrá de ser aplicable devolver el 100% del valor pagado por el USUARIO.

**- La devolución se reportará al banco o cuenta de donde el USUARIO realizó la transacción y los tiempos que el banco determine para el reintegro del dinero.**

**- La devolución del dinero se reversa con cargo a la tarjeta con la que realizo la compra.**

- p. El valor del SERVICIO cobrado por Tranky Asistencias **NO incluye los costos, tarifas e impuestos cobrados por las entidades ante las que se preste el SERVICIO. El usuario deberá asumir los anteriores costos junto con las tarifas transaccionales y 4xMil.**
- q. No se prestará el SERVICIO hasta que el USUARIO haya pagado las tarifas cobradas por Tranky Asistencias y cualquier otro que deba pagar el USUARIO a terceros, para los servicios jurídicos tales como Notaría, Oficina de instrumentos públicos, Cámara de comercio, DIAN, entre otros.
- r. Para los servicios jurídicos en caso que una autoridad proceda a devolver el trámite realizado por Tranky Asistencias y si no hay más vías o medios de procedencia se dará por finalizado el trámite sin devoluciones de dinero.
- s. Para los servicios jurídicos el valor cobrado por Tranky Asistencias por SERVICIOS adicionales no incluye el costo o tarifas exigidas por las entidades.
- t. Los SERVICIOS que contrate el USUARIO donde se involucren terceros como entidades públicas, estarán sujetos a los plazos establecidos por la entidad ante la que se realice.
- u. Para los servicios jurídicos si el USUARIO adquiere un trámite, este podrá tener unos términos y condiciones específicos que deberán ser leídos y entendidos por el USUARIO.

Al momento de hacer la compra del servicio se entiende que el USUARIO entiende y acepta estos TYC junto con los términos y condiciones del trámite específico.

## **TRÁMITE DE APELACIÓN O IMPUGNACIÓN DE FOTOMULTAS**

En el trámite de apelación o impugnación de foto multas, Tranky Asistencias asume la representación del USUARIO para tomar acción legal con el objetivo de lograr la eliminación de dichas foto multas. Así el USUARIO no deberá asumir el pago, y de paso evita, en caso de que ello pudiera aplicar, la suspensión de la licencia de conducción por reincidencia (art. 124, Ley 769 de 2002). Por ser un servicio legal, las obligaciones que asume Tranky Asistencias son de medio y no de resultado.

El trámite de apelación o impugnación de foto multas no incluye trámites relacionados con multas ni comparendos impuestos en vía, ni procesos ante la jurisdicción contenciosa administrativa, tales como la demanda de nulidad y restablecimiento del derecho, entre otros. Si Tranky Asistencias no obtiene el resultado favorable, el USUARIO puede presentar las acciones ante la jurisdicción contenciosa administrativa tales como la demanda de nulidad y restablecimiento del derecho. Sin embargo, tales acciones o demanda no están incluidas dentro del trámite ofrecido por Tranky Asistencias

Tranky Asistencias maneja las siguientes alternativas para contratar el servicio de apelación o impugnación de fotomulta:

- a. Impugnación de fotomulta.  
Los precios de las anteriores alternativas los podrás consultar en esta página <https://www.tranky.com/s/impugnacion-fotomulta>.  
A continuación, detallamos las características de cada servicio:

- a. Impugnación de fotomulta: con este servicio Tranky Asistencias apelará tu fotomulta. Haremos los mayores esfuerzos para ganar tu caso, si no ganamos no se devuelve el dinero, recuerda que el servicio es de medios y no de resultados. No obstante, al inicio del caso le damos la opción al usuario de desistir conforme al estudio del caso.
- b. En cualquier caso, el USUARIO con la adquisición del trámite de apelación o impugnación de foto multa acepta que Tranky Asistencias podrá desistir o modificar la alternativa seleccionada por el USUARIO cuando la información dada por el USUARIO no corresponda a la realidad de su caso.  
De igual forma, en caso de que la información dada por el USUARIO sea la correcta, pero el USUARIO no envía la información requerida ni firma los documentos enviados por Tranky Asistencias y dichas omisiones del USUARIO hace que se venzan los términos previstos en la Ley 769 de 2002, en tal caso Tranky Asistencias podrá desistir del servicio sin hacer devolución de dinero.

### **POLÍTICA DE GARANTÍA EN APELACIÓN O IMPUGNACIÓN DE FOTOMULTAS**

La política de garantía ofrecida en alternativa a la Impugnación con garantía consiste en que el USUARIO una vez haya escuchado al abogado las opciones de su caso, puede desistir de dicho servicio y podrá obtener el 100% de devolución de su dinero, sin embargo, si le da al abogado su aval para que este mismo gestione acciones sin asegurar un resultado positivo ya no se dará lugar a la devolución del 100% del dinero pagado por el usuario.

Tranky Asistencias en tal caso solo solicitará la información necesaria para realizar la devolución a la cuenta bancaria que el USUARIO informe.

### **OBLIGACIONES DEL USUARIO EN EL TRÁMITE DE APELACIÓN O IMPUGNACIÓN DE FOTOMULTAS**

El USUARIO al contratar el SERVICIO de apelación o impugnación de foto multas se obliga:

- Firmar los documentos que Tranky Asistencias le envíe el mismo día de su recepción.
- Entregar la información requerida por Tranky Asistencias el mismo día de la solicitud.
- Enviar o crear y enviar a Tranky Asistencias el usuario de la(s) secretaría(s) de movilidad con el fin de agendar la audiencia de impugnación en la plataforma de la entidad.
- En caso de que el USUARIO no envíe la información o no firme los documentos solicitados desde ya se informa que la probabilidad de éxito del caso se reducirá considerablemente y ello puede implicar el cambio de estrategia legal y, por lo tanto, demoras en la finalización del trámite de apelación o impugnación de fotomulta por parte de Tranky Asistencias.  
Cuando se tenga audiencia de impugnación, y el resultado de la audiencia es perdida o el USUARIO es declarado contraventor o infractor de la norma de tránsito, Tranky Asistencias no presentará acciones legales siguientes y, en consecuencia, dará por finalizado el trámite de apelación o impugnación de fotomulta contratado.

### **DESCUENTOS EN EL TRÁMITE DE APELACIÓN O IMPUGNACIÓN DE FOTOMULTA**

Si el USUARIO al momento de la compra diligencia mal la información de su caso y eso hace que Tranky Asistencias en el análisis del caso deba rechazar el trámite de apelación o impugnación de fotomulta contratado, se descontará el valor transaccional cobrado por la entidad financiera. Lo anterior, considerando que se inició con la prestación del servicio, puesto que Tranky Asistencias debió realizar un análisis del caso.

## **TERMINACIÓN DEL TRÁMITE DE APELACIÓN O IMPUGNACIÓN DE FOTOMULTA**

El trámite de apelación o impugnación de fotomulta contratado terminará cuando:

1. Al USUARIO le sea embargado cualquier suma de dinero en cualquier producto con cualquiera de las entidades financieras debidamente constituidas en Colombia.
2. Cuando Tranky Asistencias a su criterio decida que no hay más estrategias o acciones legales que permitan un resultado favorable con un grado alto de probabilidad de éxito.
3. Tranky Asistencias logre la revocatoria de la sanción o multa y el USUARIO decida pagar el comparendo con descuento. En tal caso se entenderá que el servicio finalizó a entera satisfacción del USUARIO y por ello no habrá lugar a devolución alguna.
4. El USUARIO solicite el cambio de infractor y Tranky Asistencias logre por cualquier medio que la entidad de movilidad haga el cambio de infractor y por ello el USUARIO ya no responda por el comparendo objeto del SERVICIO. En este caso se entenderá que el servicio finalizó a entera satisfacción del USUARIO y por ello no habrá lugar a devolución alguna.

## **GARANTÍA PARA SERVICIOS DE VEHICULOS, HOGAR, SALUD Y MASCOTAS**

La política de garantía para los SERVICIOS de vehículos, hogar, salud y mascota consiste en que el USUARIO tenga derecho en los siguientes casos para la devolución de su dinero:

**SERVICIO CANCELADO-MOMENTO:** Consiste en la no viabilidad del servicio, pues el USUARIO lo ha cancelado dentro de los 20 minutos posterior a la solicitud de la asistencia y sin que se haya puesto en curso el recurso solicitado.

Por lo anterior, si la operación de Tranky Asistencias confirma que el USUARIO realizó la cancelación del servicio dentro del tiempo establecido, se hace la devolución al USUARIO del 100% del dinero.

**- La devolución se reportará al banco o cuenta de donde el USUARIO realizó la transacción y los tiempos que el banco determine para el reintegro del dinero.**

**- La devolución del dinero se reversa con cargo a la tarjeta con la que realizó la compra.**

**SERVICIOS- CANCELADO- FALLIDO:** Esta opción aplica cuando el USUARIO no estuvo a la hora pactada o por alguna otra razón atribuible al USUARIO no se pudo prestar el servicio. Para esta opción Tranky Asistencias estudia la posibilidad de hacer una devolución parcial al usuario según corresponda el caso.

Tranky Asistencias en tal caso informará al usuario por correo.

La devolución se reportará al banco o cuenta de donde el USUARIO realizó la transacción y los tiempos que el banco determine para el reintegro del dinero.

- La devolución del dinero se reversa con cargo a la tarjeta con la que realizó la compra.

## **TARIFAS Y PAGO DE LOS SERVICIOS**

Tranky Asistencias cobrará a los USUARIOS por los SERVICIOS ofrecidos en su PLATAFORMA, de acuerdo con los valores descritos y publicados en la misma PLATAFORMA y según el SERVICIO seleccionado por el USUARIO. Las tarifas están sujetas a modificación sin que requiera previo aviso al USUARIO.

Los precios de los SERVICIOS ofrecidos en Tranky Asistencias están en pesos colombianos, incluyen IVA y pueden cambiar en cualquier momento sin previo aviso. Tales cambios no afectarán los pedidos y compras que ya cuenten con una confirmación.

El pago de los SERVICIOS contratados se podrá realizar mediante las formas de pago habilitadas al momento de hacer la compra y los precios aplicables serán cobrados inmediatamente el USUARIO solicite el SERVICIO, a través de los diferentes medios.

Tranky Asistencias no tendrá acceso a los datos financieros del USUARIO para llevar a cabo la transacción, siendo responsables de tratamiento de estos datos las entidades financieras y pasarelas de pago correspondientes.

Las promociones y descuentos, así como sus condiciones, estarán disponibles en la PLATAFORMA, en los correos electrónicos, cupones y cualquier medio de comunicación. Tranky Asistencias se reserva el derecho a restringir el uso y a recuperar el importe de las promociones, invitaciones y descuentos a los USUARIOS que hagan un uso inadecuado, ilícito o abusivo de los mismos o de la PLATAFORMA. Está prohibido que un USUARIO cree diferentes cuentas en Tranky Asistencias o utilice cualquier método conocido o por conocerse con el fin de beneficiarse indebidamente de descuentos e invitaciones.

## **CANCELACIÓN DE SERVICIOS**

El Usuario podrá cancelar los servicios inmediatos en un tiempo de 20 minutos posterior a la solicitud. En caso de que sean servicios programados deberá cancelarlos con un mínimo de 24 horas previas a la hora programada para la prestación del servicio.

De realizar la cancelación del servicio en un término menor a las 24 horas previas, el Usuario asumirá una penalidad equivalente al 100% del valor pagado. Lo anterior, por cuanto, el Usuario entiende que la prestación del servicio comienza a ejecutarse 24 horas antes de la hora agendada, teniendo en cuenta que Tranky Asistencias debe realizar la programación y puesta en marcha de la logística para la prestación del servicio.

## **Transacciones PSE**

Ahora bien, si el Usuario realizó la compra por medio de PSE y realiza la cancelación de servicio 24 horas previas a la hora programada para la prestación, deberá escribir al correo **asistente.contable@assisprex.com** proporcionar la siguiente información:

-En asunto especificar a nombre completo de quien realizó la Compra.

-Tipo y número de documento de identificación

-Número de cuenta bancaria y nombre del banco

-Certificación bancaria: solamente deberá ser anexada cuando el Usuario solicite la devolución a nombre de un tercero

**- La devolución se reportará al banco y los tiempos que el banco determine para el reintegro del dinero.**

**- La devolución del dinero se realiza a la cuenta bancaria con la que realizo la compra.**

Cuando el Usuario agende y pague el servicio, pero no sea posible la prestación del servicio por la ausencia del Usuario, no habrá lugar a la devolución del dinero pagado.

### **Cancelación del servicio por circunstancias atribuibles al Prestador del servicio**

Cuando se deba cancelar el servicio, por imposibilidad para prestarlo, el Usuario podrá elegir si reagendar el servicio, o solicitar la devolución total del valor pagado. En el evento en que quiera solicitar la devolución total del valor pagado, teniendo en cuenta si la transacción fue con Tarjeta de crédito o PSE.

### **REPROGRAMACIÓN DE SERVICIOS**

Así mismo, el Usuario podrá realizar la reprogramación de los servicios que tenía agendados, hasta las 24 horas previas a la hora programada para la prestación del servicio. Esta reprogramación podrá realizarse máximo 1 vez. Si pasada la reprogramación el Usuario no ha podido tomar el servicio, éste le será cancelado y habrá lugar a la devolución del dinero, siempre y cuando la solicite hasta las 24 horas previas a la hora programada para la prestación. De no ser así, no habrá lugar a la devolución del dinero.

Para solicitar la reprogramación de su servicio, el Usuario deberá comunicarse a través de WhatsApp o la línea 6013900754 y realizar la solicitud, teniendo en cuenta el término máximo para solicitarla.

### **DERECHO DE RETRACTO**

El USUARIO debe tener en cuenta que el derecho de retracto aplica solo cuando los SERVICIOS no se ha finalizado o no ha iniciado y se encuentra dentro de los cinco (5) días posteriores a la adquisición o pago de este. Así las cosas, la mayoría de los SERVICIOS ofrecidos en la PLATAFORMA de Tranky Asistencias se inician inmediatamente, se realiza el pago por parte del USUARIO, razón por la cual no les es aplicable el derecho de retracto. En caso de que el USUARIO a través de la PLATAFORMA adquiera un SERVICIO que no haya comenzado a ejecutarse, podrá ejercer su derecho de retracto. Tranky Asistencias voluntariamente podrá realizar la devolución del dinero aun cuando se haya iniciado con el SERVICIO y no aplique el derecho de retracto, para lo cual descontará los costos transaccionales en los que deba incurrir para hacer la devolución del dinero.

## DERECHO DE REVERSIÓN

El Usuario tendrá al derecho de reversión del pago realizado por uno o más servicios, cuando se configure cualquiera de las siguientes causales:

1. Cuando el Usuario sea objeto de fraude.
2. Cuando corresponda a una operación no solicitada.
3. Cuando el servicio adquirido no sea recibido.
4. Cuando el servicio prestado no corresponda al solicitado, no cumpla con las características inherentes o las atribuidas por la información que se le suministró.
5. Cuando el producto se encuentre defectuoso.

Para ejercitar su derecho, el Usuario deberá presentar una solicitud ante Tranky Asistencias, por medio de los canales de atención detallados en el presente documento. Se deberá radicar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en la cual el Usuario tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada, o en que debió haber recibido el servicio o lo recibió sin que correspondiera a lo solicitado, o recibió el producto defectuoso. Tranky Asistencias dejará constancia de la fecha y radicación de la queja, así como la causal alegada por el Usuario.

La solicitud de reversión que presente el Usuario ante Tranky Asistencias deberá contener, como mínimo, la siguiente información: (i) manifestación expresa de las razones que fundamentan la solicitud de reversión; (ii) la causal invocada; (iii) el valor solicitado en la reversión; y (iv) la identificación de la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o instrumento de pago al que fue cargada la operación.

El Usuario podrá presentar esta solicitud mediante el documento que considere idóneo, siempre y cuando cumpla con los requisitos atrás explicados.

Cuando la reversión del pago sea aplicable, se completará dentro del término de quince (15) días hábiles, contados a partir de la presentación de la solicitud de reversión ante el emisor del instrumento de pago electrónico utilizado. Este procedimiento se hará de conformidad con lo reglado en el artículo 2.2.2.51.8 del Decreto 1074 de 2015, y de acuerdo con las reglas del párrafo de esta sección.

En todo caso, el Usuario entiende que, según las disposiciones de la Ley 1480 de 2011 y el Decreto 1074 de 2015, cuando exista controversia sobre la procedencia o no de la reversión del pago, la decisión de Tranky Asistencias y/o el emisor podrá ser sometida a un control legal, ante autoridades jurisdiccionales o administrativas. En estos casos, será la autoridad quien determine si la reversión es o no aplicable. Cuando la decisión final sea que la reversión no era aplicable y esta se haya efectuado, el valor tendrá que ser reintegrado por el Usuario, como lo establece la Ley.

**Parágrafo:** El Usuario entiende que, según lo dispuesto en el artículo 2.2.2.51.6 del Decreto 1074 de 2015 (que incorpora por el Decreto 587 de 2016), dentro del mismo término de cinco (5) días para presentar la solicitud de reversión ante Tranky Asistencias, también deberá radicar la una solicitud de reversión ante el emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra.

Cuando el consumidor del bien o servicio no sea el mismo titular del instrumento de pago, la notificación al emisor de dicho instrumento deberá ser presentada por el titular del producto financiero, sin perjuicio de que el consumidor deba cumplir con lo establecido en el artículo 2.2.2.51.4 y 2.2.2.51.5 del Decreto 1074 de 2015.

Esta solicitud deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- i. manifestación expresa de las razones que fundamentan la solicitud de reversión del pago;
- ii. indicación de la causal que sustenta la petición;
- iii. valor por el que se solicita la reversión;
- iv. Identificación de la transacción realizada con indicación de número, fecha y hora, si fuere el caso;
- v. Identificación de la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o instrumento de pago al que fue cargada la operación
- vi. constancia de la queja presentada ante Tranky Asistencias.

## **REGISTRO E INFORMACIÓN**

### **REGISTRO EN LA PLATAFORMA**

El USUARIO al momento de registrarse declara que posee capacidad legal y que no existe ningún impedimento para recibir los SERVICIOS y manejar las funcionalidades de la PLATAFORMA. Así pues, el USUARIO se obliga a:

- a. Proveer información personal ya sea propia o de terceros que sea verdadera, correcta, actual, completa y autorizada.
- b. Mantener y actualizar en todo momento los datos e información personal con el fin de conservarlos veraces, correctos, actuales y completos. Si suministra información que es falsa, inexacta, desactualizada o incompleta, o si Tranky Asistencias tiene bases razonables para sospechar que dicha información no cumple con lo anterior, Tranky Asistencias tendrá el derecho de suspender o cerrar la cuenta y negarle el uso presente o futuro de la PLATAFORMA.
- c. Mantener de forma confidencial y no compartir con terceros el USUARIO y la contraseña de ingreso. El USUARIO acepta ser el único portador de la información de acceso, y como consecuencia de lo anterior, el USUARIO es el único responsable de toda operación realizada sobre su cuenta.
- d. Avisar a Tranky Asistencias cuando sospeche el uso no autorizado, inadecuado de su cuenta, o en caso de violación a la seguridad de su usuario.
- e. Cerrar la cuenta al finalizar la actividad en la PLATAFORMA.
- f. Estar junto con el tutor o representante que autorice la aceptación de los presentes TYC, así como de la [Política de Tratamiento de Datos](#) cuando sea menor de edad o legalmente tenga un tutor o representante..

Tranky Asistencias en ningún caso asumirá responsabilidad alguna en el caso de presentarse algún incumplimiento de las obligaciones aquí contenidas por parte del USUARIO. El USUARIO tiene la posibilidad de adquirir SERVICIOS a nombre de terceros, es decir que puede darle a conocer a Tranky Asistencias la información con el fin de prestar los SERVICIOS que sean adquiridos.

## **INFORMACIÓN CONFIDENCIAL**

Tranky Asistencias garantiza la confidencialidad de toda la información que el USUARIO divulgue dentro de la PLATAFORMA.

## **RESPONSABILIDAD Y SERVICIOS**

Al momento de aceptar los TYC, el usuario autoriza de manera expresa e irrevocable a Tranky Asistencias o a quien represente sus derechos, a consultar, solicitar, suministrar, reportar, procesar y divulgar toda la información que se refiere al SERVICIO contratado en cualquiera de las instituciones o bases de datos relacionadas con el fin de avanzar con su proceso. Junto con lo anterior, el USUARIO otorga el poder a Tranky Asistencias de ejecutar cualquier tipo de acción institucional en su nombre, siempre que esté relacionada con el SERVICIO contratado. El manejo y la consulta de la información del USUARIO en las bases de datos será determinada por el ordenamiento jurídico aplicable, en especial por las normas legales y la jurisprudencia, los cuales contienen los derechos y obligaciones que, por ser públicos, el USUARIO debe conocer plenamente. Así mismo, al aceptar TYC y nuestra política de tratamiento de datos, el USUARIO manifiesta que conoce las consecuencias de esta autorización.

El USUARIO está de acuerdo que Tranky Asistencias no será responsable por ningún daño, interés o perjuicio directo o indirecto, previsto o imprevisto, incluyendo (pero sin limitarse a ello) lucro cesante, o pérdida de prestigio, u otras pérdidas tangibles o intangibles, resultante de: (i) el uso o imposibilidad de usar el SERVICIO; (ii) el costo de obtención de bienes o servicios sustitutos resultante de la falla de la PLATAFORMA de Tranky; (iii) el acceso no autorizado a sus transmisiones, o datos; (iv) las declaraciones o conductas de cualquier USUARIO; (v) cualquier otro asunto relacionado a los SERVICIOS; (vi) cualquier tipo de falla tecnológica (vii) incumplimiento total o parcial de terceros.

El USUARIO acepta que es su responsabilidad el envío de la documentación requerida por Tranky Asistencias para el desarrollo de los SERVICIOS. Dado lo anterior, el USUARIO acepta que es su obligación remitir el poder debidamente firmado, la copia de su documento de identidad, los documentos para firmar, así como cualquier otro documento que haya sido requerido y que sea necesario para la adecuada prestación del SERVICIO.

En caso de incumplimiento de la obligación contenida en el párrafo anterior, el USUARIO acepta y reconoce que Tranky Asistencias no hará la devolución del dinero. En cualquier caso, la responsabilidad de Tranky Asistencias se limita al valor pagado por el USUARIO al momento de adquirir el SERVICIO.

Tranky Asistencias en ningún caso responderá por delitos cometidos a través de su PLATAFORMA, no obstante, se encuentra facultado para realizar las acciones a las que haya lugar para mejorar el control y seguridad de esta. Tranky Asistencias en ningún caso garantiza a los USUARIOS que el uso de la PLATAFORMA asegura los resultados esperados.

## **PROHIBICIONES**

El USUARIO acepta que se encuentra expresamente prohibido:

- a. Utilizar la PLATAFORMA con fines o propósitos ilícitos, ilegales o de mala fe.
- b. Entregar información falsa o inexacta al momento de crear el USUARIO.
- c. Hacer uso de cualquier tipo de contenido sin la autorización o licencia para ello.
- d. Subir a la PLATAFORMA imágenes, pdf, videos, grabaciones, etc., sin contar con la autorización del titular de esta, o con contenido que afecte la intimidad de cualquier persona o que contenga virus o programa maligno que ponga en riesgo la PLATAFORMA.
- e. Intentar, acceder, utilizar o manipular los datos de la PLATAFORMA.
- f. Reproducir, copiar o distribuir cualquier elemento que haga parte de la PLATAFORMA, sin contar con la autorización correspondiente.
- g. Realizar o intentar ingeniería inversa, descompilar o hacer compilación inversa, desensamblar, listar, imprimir o mostrar el software, firmware, middleware o cualquier otra parte del código fuente, código objeto o compilado que integra la PLATAFORMA o cualquiera de sus programas o componentes, o por cualquier otro medio obtener el código fuente u otra información de la PLATAFORMA.

## **COOKIES**

Las cookies son pequeños ficheros de datos que se descargan en su dispositivo, para almacenar información y se guardan en el navegador del USUARIO. Permiten a una página web almacenar y recuperar información sobre hábitos de navegación, recordando así diferentes parámetros e información sobre el USUARIO.

Se informa que la PLATAFORMA de Tranky Asistencias es susceptible de utilizar cookies y acciones de etiquetado para medir la eficiencia del servicio. Toda la información recogida es completamente anónima. No obstante, el USUARIO tiene la opción de rechazar cookies o acciones de etiquetado, pero este rechazo podría significar que el USUARIO no se beneficie de todas las características y SERVICIOS ofrecidos por la PLATAFORMA de Tranky Asistencias.

De conformidad con la Ley 1581 de 2012 las cookies podrían conformar una base de datos al recolectar datos personales con estas características: (i) tienen aspectos exclusivos y propios de una persona natural; (ii) permiten identificar a la persona, en mayor o menor medida; (iii) su propiedad reside exclusivamente en el titular; y (iv) su tratamiento está sometido a reglas especiales (principios) en lo relativo a su captación, administración y divulgación. Caso en el cual, Tranky Asistencias deberá ceñirse por las normas sobre protección de datos, en especial la aplicación de los principios rectores para la administración de datos de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad. Para más información puede consultar la [Política de Tratamiento de Datos](#) en Tranky.com.

## **ACCESIBILIDAD**

La PLATAFORMA de Tranky Asistencias está disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana. Así, el USUARIO podrá acceder a cualquier hora. El acceso a la PLATAFORMA es gratuito, salvo que el USUARIO quiera adquirir algún SERVICIO.

Tranky Asistencias se reserva el derecho de suspender los SERVICIOS de la PLATAFORMA en cualquier momento y sin previo aviso para mantenimientos, pruebas, etc.,

sin que signifique el pago de sanciones o indemnizaciones al USUARIO. Tranky Asistencias se reserva el derecho retirar a cualquier USUARIO de la PLATAFORMA y los SERVICIOS, a aquellos USUARIOS que pudieran estar incumpliendo los presentes TYC.

Tranky Asistencias en ningún caso está obligado a garantizar, entre otras, el tiempo mínimo de funcionamiento de la PLATAFORMA.

## **LINEAMIENTOS JURÍDICOS**

### **SERVICIOS DE TERCEROS**

Tranky Asistencias podrá incluir en su PLATAFORMA medios de enlace, a sitios de terceros, respecto de los cuales no garantiza la licitud, fiabilidad, utilidad, veracidad y actualidad de los contenidos, informaciones y servicios prestados por los mismos.

Tranky Asistencias no garantiza la ausencia de virus y otros elementos en los contenidos y servicios prestados por terceros a través del portal que puedan introducir alteraciones en el sistema informático, documentos electrónicos o ficheros de los USUARIOS.

En el momento en el que el USUARIO accede a los enlaces de terceros, los presentes TYC cesarán, siendo aplicables los del tercero. Tranky Asistencias en ningún caso responderá por daños de cualquier tipo causado por los terceros.

### **NOTIFICACIONES**

El USUARIO acepta que Tranky Asistencias notificará cualquier cambio que realice a sus políticas de tratamiento de datos y de los presentes TYC por medio de correo electrónico, mensaje de texto, notificaciones push o cualquier otro medio necesario.

El USUARIO puede contactarse con Tranky Asistencias a través del correo electrónico [info@tranky.com](mailto:info@tranky.com).

### **JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA**

En caso de disputa relacionada con la interpretación, la ejecución o la implementación de cualquier cláusula de estos TYC, los mismos se resolverán ante la justicia y de conformidad con las leyes de la República de Colombia.

### **DURACIÓN Y TERMINACIÓN**

Los presentes TYC tienen una duración indefinida. Sin embargo, Tranky Asistencias está autorizado para suspender o terminar de forma unilateral sin previo aviso la vinculación de cualquier USUARIO sin que tenga derecho a indemnización. De igual forma, el USUARIO acepta que cumplidos dos (2) meses sin que el USUARIO envíe los documentos o responda los requerimientos efectuados por Tranky Asistencias se entenderá que el USUARIO desiste de los SERVICIOS y, por lo tanto, el estado del SERVICIO será cancelado, cerrado o desistido y no tendrá derecho a reembolso alguno.

### **DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL**

Assisprex S.A.S., es propietario de todos los derechos de propiedad intelectual e industrial derivados de la PLATAFORMA Tranky Asistencias , así como de todo el diseño, estructura y distribución, textos y contenidos, logotipos, botones, imágenes, cláusulas, documentos, dibujos, marcas, nombres comerciales, código fuente, creatividades e información que hagan parte de la PLATAFORMA.

El USUARIO es el titular de todo el material que elabore en la PLATAFORMA de Tranky.com, el hecho de realizar cualquier acción en la PLATAFORMA concede automáticamente una autorización a Tranky Asistencias para que pueda utilizarlos con el fin de cumplir con su objeto social. Tranky Asistencias , puede ceder o traspasar la autorización a cualquier tercero que lo requiera. Tranky Asistencias se reserva el derecho a revelar la identidad del USUARIO a terceros que afirmen que el material o la información subida a la PLATAFORMA violó los derechos de propiedad intelectual, privacidad u otros.

Tranky Asistencias en ningún caso asumirá responsabilidad alguna respecto de los derechos de propiedad intelectual o industrial que se vean infringidos por un USUARIO. Igualmente, está prohibido la reproducción, explotación, alteración, o distribución de la información que encontrada en la PLATAFORMA de Tranky Asistencias para usos diferentes al uso de esta.

## **PREVENCIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN AL TERRORISMO**

Tranky Asistencias implementa medidas preventivas, que garanticen la transparencia en la operabilidad relacionada con la PLATAFORMA; con el fin de que se genere confianza en la sociedad y se eviten situaciones en donde puedan generarse actividades ilícitas.

Este punto tiene por objeto definir los lineamientos que debe adoptar Tranky Asistencias para la prevención del LA/FT. Se busca minimizar la posibilidad de que se introduzcan recursos provenientes del lavado de activos o se financie al terrorismo. Igualmente, monitorear las relaciones de Tranky Asistencias en desarrollo del objeto social y prevenir los posibles efectos económicos, legales y reputaciones que de la materialización del riesgo de LA/FT.

## **PQRFS**

Los usuarios podrán presentar sus peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias (PQRFS) al correo electrónico [info@tranky.com](mailto:info@tranky.com). En caso de que el USUARIO quiera presentar una PQRFS derivado del tratamiento de datos, lo invitamos a consultar antes la [Política de Tratamiento de Datos](#) de Tranky.com.

## **VIGENCIA**

Los presentes términos y condiciones fueron actualizados el mes de junio de 2023.