

Términos y Condiciones de Grupo Novus LTDA

Los presentes términos y condiciones de uso regulan y establecen los parámetros mínimos del uso del sitio web <https://gruponovus.com.co/#> que **Grupo Novus LTDA** (“**Grupo Novus**”) pone a disposición de las personas que accedan con el fin de proporcionarles información sobre productos y servicios, propios y/o de terceros aliados, y facilitar la gestión comercial y eventual contratación de dichos servicios.

Los presentes Términos y Condiciones también aplicarán a todo acto o contrato que los clientes celebren con **Grupo Novus**, especialmente en el marco de la intermediación de seguros, servicios de call center, tecnología, logística y mensajería.

I. Información de Grupo Novus

Grupo Novus LTDA (“**Grupo Novus**”), es una sociedad limitada constituida conforme a las leyes colombianas, identificada con el NIT No. 900.821.316 – 1, y con domicilio en la Carrera 20 No. 88 – 20 de Bogotá D.C., con correo electrónico a.juridico@gruponovus.com.co y teléfono 6013906250.

Conforme se aborda en los presentes términos y condiciones, **Grupo Novus** actúa como intermediador de seguros, proveedor de servicios de call center, así como prestador de servicios tecnológicos y logísticos, incluyendo mensajería y paquetería

II. Definiciones

Los términos utilizados en mayúscula en este documento, tanto en singular como en plural, salvo que se encuentren expresamente definidos de otra forma en el mismo, tendrán el significado que se les asigna en la presente Sección. Los términos que no estén expresamente definidos se deberán entender en el sentido corriente y usual que ellos tienen en el lenguaje técnico correspondiente, o en el natural y obvio según el uso general de los mismos:

- 2.1. **Intermediador:** **Grupo Novus** actúa como intermediario entre el Cliente y compañías aseguradoras o entidades financieras, facilitando la cotización, promoción y adquisición de productos.
- 2.2. **Cliente:** Persona natural o jurídica que acepta los presentes Términos y Condiciones para buscar pólizas de seguros y/o los servicios ofrecidos por **Grupo Novus** y navegar en el sitio web.
- 2.3. **Compañía aseguradora:** Persona jurídica autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia que ofrece pólizas mediante la intermediación de **Grupo Novus**.
- 2.4. **Servicio:** Los servicios ofrecidos por **Grupo Novus** comprenden el acceso a pólizas de seguro en el mercado, servicios de logística y mensajería, call center y servicios tecnológicos
- 2.5. **Sitio web:** El sitio web <https://gruponovus.com.co/#> propiedad de **Grupo Novus**.

- 2.6. **Aliados**: Entidades financieras, aseguradoras u otros terceros con los cuales **Grupo Novus** tiene acuerdos comerciales.

III. Aceptación de los Términos y Condiciones

El acceso, navegación o uso del sitio web implica la aceptación previa, expresa e informada de estos Términos y Condiciones.

El usuario declara que: (i) tiene capacidad legal para obligarse; (ii) actúa en nombre propio o como representante autorizado; y (iii) utilizará el sitio web conforme a la Ley.

Grupo Novus podrá modificar los presentes Términos y Condiciones en cualquier momento. El uso continuado del sitio web implica la aceptación de dichas modificaciones.

IV. Naturaleza del Servicio

Grupo Novus es una sociedad que opera bajo un modelo B2B y B2C, cuya actividad principal comprende: (i) la intermediación de seguros; (ii) la prestación de servicios de call center; (iii) servicios tecnológicos; y (iv) servicios logísticos y de mensajería.

En desarrollo de su objeto social, **Grupo Novus** actúa, según el caso, como intermediario (seguros y productos financieros) o proveedor de servicios (tecnología, call center, logística),

En ningún caso **Grupo Novus** actúa como entidad aseguradora, asume riesgos propios del contrato de seguros, actúa como entidad financiera o garantiza resultados comerciales.

V. Condiciones generales de uso del sitio web

El sitio web permite a las personas consultar la información de los servicios y/o productos ofrecidos por **Grupo Novus**, solicitar asesoría comercial, contactar a la empresa, dejar sus datos personales tales como nombre y correo electrónico con el fin de recibir asesoría comercial, e iniciar procesos de contratación.

El usuario se obliga a:

- (i) Suministrar información veraz;
- (ii) No usar el sitio para fines ilícitos;
- (iii) Realizar actividades que afecten la seguridad del sitio web, su infraestructura tecnológica o sistemas; y
- (iv) Realizar cualquier acto que pueda ser considerado una vulneración de derechos de propiedad intelectual perteneciente a **Grupo Novus** o a terceros.

VI. Intermediación de Seguros y productos financieros

Grupo Novus presta el servicio de intermediación para la celebración, renovación y promoción de contratos de seguro, sin llegar a influir en las negociaciones entre los clientes y las compañías aseguradoras.

La celebración de contratos de seguros, así como sus Términos y Condiciones finales está sujeta a las condiciones que impongan las compañías aseguradoras y por tal razón **Grupo Novus** no es responsable por el desarrollo de la relación contractual entre la aseguradora y el cliente.

Las cotizaciones se efectúan conforme a la información disponible en los sistemas de cada compañía aseguradora al momento de la solicitud. Una vez elegida la póliza, el cliente deberá remitir la documentación requerida. **Grupo Novus** no se hace responsable por los cambios realizados por las compañías aseguradoras a las pólizas solicitadas. El contrato de seguro únicamente será válido a partir de la expedición de la póliza.

Grupo Novus no participa en la asunción del riesgo asegurado ni en la definición de las condiciones técnicas del seguro, las cuales son determinadas exclusivamente por la compañía aseguradora.

VII. Servicios de Call Center

Grupo Novus presta servicios de call center a favor de terceros, incluyendo compañías aseguradoras, entidades financieras y demás aliados comerciales, en el marco de las relaciones contractuales de carácter comercial.

En desarrollo de estos servicios **Grupo Novus** podrá:

- (i) Ejecutar campañas de contacto, prospección comercial, promoción, venta y post venta de productos y servicios de terceros aliados;
- (ii) Realizar gestiones de atención al cliente, fidelización, cobranza, seguimiento y gestión de relaciones comerciales; y
- (iii) Operar canales de comunicación como llamadas telefónicas, mensajes de texto, correos electrónicos, medios digitales u otras herramientas tecnológicas.

Grupo Novus se obliga a ejecutar estos servicios conforme a las instrucciones de sus clientes corporativos, la normatividad vigente, y los estándares de seguridad y confidencialidad aplicables, sin asumir responsabilidad directa por los productos o servicios ofrecidos por terceros aliados.

El cliente corporativo garantiza que cuenta con las autorizaciones previas, expresas e informadas de los titulares de los datos personales para su tratamiento y contacto a través de los canales operados por **Grupo Novus**, obligándose a mantener indemne a **Grupo Novus** frente a cualquier reclamación, sanción o perjuicio derivado del incumplimiento de esta obligación.

VIII. Servicios Tecnológicos

Grupo Novus podrá:

- (i) Desarrollar software, aplicaciones y plataformas
- (ii) Brindar soporte tecnológico; y
- (iii) Gestionar herramientas digitales.

Dichos servicios se prestan a favor de terceros clientes corporativos, y podrán comprender, entre otros, el diseño, desarrollo, implementación, soporte y mantenimiento de soluciones digitales, incluyendo software, aplicaciones móviles, plataformas web y herramientas tecnológicas.

El cliente reconoce y acepta que:

- (i) Los servicios tecnológicos pueden depender de infraestructuras, plataformas o servicios prestados por terceros (proveedores, servicios en la nube, entre otros) respecto de los cuales **Grupo Novus** no garantiza disponibilidad continua ni ausencia de fallas;
- (ii) El Cliente es responsable de suministrar información clara, completa y oportuna para el desarrollo de los proyectos; y
- (iii) Las soluciones desarrolladas podrán estar sujetas a condiciones particulares, acuerdos de niveles de servicio o contratos específicos que prevalecerán sobre lo aquí dispuesto en caso de conflicto.

Grupo Novus no garantiza ni se responsabiliza por la disponibilidad ininterrumpida ni ausencia de errores, debido a la naturaleza tecnológica del servicio, daños indirectos, lucro cesante o afectaciones imputables al Cliente o terceros.

IX. Servicios Logísticos y de mensajería

Grupo Novus presta servicios tecnológicos y de mensajería a clientes corporativos, los cuales comprenden actividades de recolección, transporte, distribución y entrega de documentos, mercancía y paquetería, incluyendo servicios de mensajería especializada.

En desarrollo de dichos servicios, **Grupo Novus** podrá:

- (i) Coordinar y ejecutar operaciones de mensajería urbana y nacional;
- (ii) Gestionar rutas, tiempos de entrega y trazabilidad de envíos;
- (iii) Realizar la distribución de productos hacia clientes finales; y
- (iv) Brindar servicios de mensajería especializada que requieran condiciones particulares.

El cliente reconoce y acepta que:

- (i) La correcta prestación del servicio dependerá de la veracidad y exactitud de la información suministrada (direcciones, datos de contacto, condiciones de envío, entre otros);
- (ii) Los tiempos de entrega estimados podrán verse afectados por factores externos tales como, condiciones de orden público, condiciones de tráfico, clima, disponibilidad operativa o eventos de fuerza mayor; y
- (iii) **Grupo Novus** podrá apoyarse en terceros operadores logísticos para la ejecución de los servicios, sin que ello implique la transferencia de su responsabilidad contractual frente al Cliente, salvo los casos previstos por la Ley.

Grupo Novus no será responsable por:

- (i) Retrasos o incumplimientos derivados de causas ajenas;
- (ii) Daños ocasionados por el Cliente;
- (iii) Contenidos prohibidos, ilícitos o no declarados; y
- (iv) Pérdidas o daños cuando no se haya declarado el valor del envío o contratada cobertura adicional, en los términos y hasta los topes indemnizatorios comprendidos en la normatividad aplicable.

El cliente se obliga a:

- (i) Cumplir con la normatividad vigente en materia de transporte y mensajería
- (ii) Abstenerse de enviar bienes prohibidos o peligrosos;
- (iii) Declarar de manera veraz el contenido, valor y condiciones de envío.

X. Protección de Datos Personales

El Cliente reconoce y acepta que **Grupo Novus** cuenta con una Política para el Tratamiento de la Información ("**PTI**"), en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y demás normas que la modifiquen adicionen o sustituyan. Dicha **PTI** rige todas las actividades de recolección, almacenamiento, uso, circulación, transmisión, transferencia y supresión de la información personal.

El tratamiento de los datos personales se realizará exclusivamente para las finalidades dispuestas en la **PTI**, incluyendo la ejecución del contrato, la prestación del servicio, el cumplimiento de obligaciones legales y la gestión de riesgos.

La información será tratada conforme a la **PTI** de **Grupo Novus**, disponible en los canales oficiales, la cual el Cliente declara conocer y aceptar, incluyendo las disposiciones relativas a transmisión y/o transferencia nacional o internacional de datos cuando resulte necesario para la prestación del servicio.

Cuando **Grupo Novus** actúe en calidad de Encargado del Tratamiento, tratará los datos personales únicamente conforme a las instrucciones del Responsable del Tratamiento, y conforme a la **PTI** de **Grupo Novus**.

Los titulares podrán ejercer sus derechos de acceso, consulta, actualización, rectificación y supresión a través de los canales dispuestos por **Grupo Novus**, de conformidad con los procedimientos establecidos en la **PTI**.

La **PTI** de **Grupo Novus** podrá ser consultada en el sitio web <https://gruponovus.com.co/#>.

XI. Exclusión de responsabilidad

Grupo Novus no será responsable en caso de que existan interrupciones de los servicios, demoras, errores, mal funcionamiento de este, y en general, cualquier inconveniente que tenga su origen en causas ajenas al control de **Grupo Novus**, actuación de los clientes, de terceros aliados, o causas de fuerza mayor o caso fortuito.

Grupo Novus responderá únicamente por los daños directos, demostrados y atribuibles a dolo o culpa grave en el cumplimiento de sus obligaciones.

XII. Propiedad intelectual

Todos los contenidos del sitio web, tales como textos, gráficos, fotografías, logotipos, iconos, imágenes, así como el diseño gráfico y código fuente, son de exclusiva propiedad de **Grupo Novus** o de terceros cuyos derechos ostenta legítimamente, estando estos debidamente protegidos por la legislación nacional.

Queda expresamente prohibida su utilización con fines comerciales sin autorización expresa.

XIII. Modificaciones y Vigencia

Grupo Novus se reserva el derecho de modificar estos términos y condiciones en cualquier momento por razones legales, regulatorias, operativas, tecnológicas, de seguridad, comerciales o de negocio.

Las modificaciones se notificarán al Cliente a través de los canales oficiales, como la página web o los correos electrónicos registrados. Dichas modificaciones entrarán en vigor en la fecha indicada en la comunicación correspondiente. La continuación en el uso de la solución una vez comunicadas las modificaciones implica la aceptación de las nuevas condiciones.

XIV. Terminación y Resolución de Controversias

Los presentes términos y condiciones se interpretan y aplican de conformidad con la legislación de la República de Colombia.

Cualquier controversia que surja con ocasión de la aplicación de los presentes Términos y Condiciones se someterá a conciliación en cualquier centro de conciliación habilitado legalmente en la ciudad de Bogotá, D.C. En caso de no lograr acuerdo, el caso deberá

llevarse ante un tribunal de arbitramento sujeto a las reglas del Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá, D.C.

XV. Contacto

Para consultas, soportes, solicitudes o reclamaciones Cliente puede comunicarse a través de los siguientes canales:

- Correo electrónico: a.juridico@gruponovus.com.co
- Teléfono: (601) 390 62 50