



ASPECTOS DE SEGURIDAD PÁGINA WEB

GMAC FINANCIERA DE COLOMBIA S.A., en adelante GMAC pone a disposición de sus clientes los siguientes canales para recepción o transmisión de información o prestación de servicios no transaccionales, cuya forma de uso y condiciones de seguridad se informan como sigue:

Los términos de uso aquí estipulados podrán ser modificados por GMAC en forma unilateral, por lo que le recomendamos revisarlos periódicamente.

Si por cualquier motivo usted no está de acuerdo con los términos aquí establecidos, le sugerimos no utilizar los canales de servicio, ya que por el sólo hecho de acceder y hacer uso de los mismos, entendemos que Usted se adhiere a cada uno de los siguientes términos y condiciones:

DEFINICIONES:

Cliente: Son las personas naturales o jurídicas (Consumidor (es) Financiero(s)) vinculadas legal o contractualmente con GMAC y que solicitan información o servicios de GMAC.

Trámite de Registro y/o Solicitud: Es el procedimiento que deben realizar directamente los Clientes para acceder a los servicios suministrados por los diferentes canales de Servicio.

Canales de Servicio: Medios no transaccionales colocados a disposición de los clientes GMAC para recepción o transmisión de información o prestación de servicios, a saber: Correo Postal, Electrónico, Fax, portal Internet www.gmac.com.co, call center y Sistema de Audio Respuesta (IVR).

MEDIOS NO TRANSACCIONALES: Las herramientas tecnológicas y de servicio de GMAC carecen de funcionalidad para la realización de operaciones que impliquen la disposición de dinero, realización de pagos o transferencia de recursos.

REGLAMENTO DE CANALES: Es el presente documento mediante el cual se informa a los clientes GMAC y ellos declaran conocer y aceptar, los diferentes canales de servicio a su disposición, las medidas de seguridad según el tipo canal al que accedan así como los procedimientos para bloqueo, inactivación, reactivación y cancelación de los mismos y declaraciones generales.

I. DECLARACIONES GENERALES:

LEGISLACIÓN APLICABLE

El acceso y utilización de la página web y de los canales de servicio de GMAC se encuentra sujeto a las disposiciones aplicables de la legislación Colombiana.

MARCAS Y DERECHOS DE AUTOR

Las marcas, avisos, nombres comerciales y demás propiedades intelectuales (indistintamente, las "Marcas") que aparecen en la página web y los demás canales de servicio de GMAC, son propiedad exclusiva de GMAC, o del legítimo propietario de las mismas. Queda estrictamente prohibido cualquier uso o explotación de las "Marcas", sin el consentimiento previo y por escrito de GMAC, o de su legítimo propietario. Como consecuencia de lo anterior, queda estrictamente prohibido cualquier tipo de modificación, mutilación, divulgación, alteración y/o utilización para fines ajenos a los aquí contemplados, sin la autorización previa y por escrito de GMAC, o de su titular.

El diseño y contenido de la página web y los demás canales de servicio de GMAC, así como los programas de cómputo que llegaren a aparecer en el mismo, se encuentran debidamente protegidos ante las autoridades y registros competentes, por lo que queda estrictamente prohibido, de manera enunciativa mas no limitativa: modificar, copiar, distribuir, transmitir, publicar, editar, vender o de cualquier forma llegar a explotar el diseño y contenido de la página web y los demás canales de servicio de GMAC, con fines comerciales o privados.

Así mismo, en caso de que el Cliente realice un uso indebido del contenido de la página web y los demás canales de servicio de GMAC, GMAC tomará las medidas pertinentes.

Por lo anterior, queda prohibido al Cliente el intentar obtener u obtener información, mensajes, archivos de sonido y/o de imagen (incluyendo fotografías, grabaciones, videos, dibujos, etc.) o cualquier otro elemento de la página web y los demás canales de servicio de GMAC, empleando cualquier medio distinto a los puestos expresamente a disposición del Cliente para tal fin. Las descargas (downloads) para uso estrictamente personal está permitido, más no su reproducción para cualquier otro propósito. La descarga de cualquier elemento contenido en este sitio (incluyendo cualquier programa conectado por hipertexto o ligas (links) sólo se autoriza para efectos de su aplicación en la visita de la página web: www.gmac.com.co, por lo que para cualquier uso distinto el "Cliente quedará sujeto a las políticas, condiciones y obligaciones establecidos por los titulares de los derechos sobre el elemento objeto de descarga.

El Cliente tendrá prohibido intentar realizar o realizar cualquier tipo de adición, supresión, transformación o cualquier otra forma de alteración al contenido de este sitio, asimismo el Cliente no deberá en ningún caso suprimir o alterar en forma alguna cualquier dato que identifique la titularidad de derechos sobre cualquier contenido de este sitio.

Se encuentran protegidos los derechos sobre la palabra GMAC, el (los) logotipo(s) que la identifican, su abreviatura (no importando sus colores, tipos de representaciones gráficas, forma, tamaños u otras características) y cualquier otro elemento que sirva para distinguir a los productos, siluetas, imágenes, servicios, marcas, lemas publicitarios, videos o cualesquiera otros elementos de las empresas de nuestra Organización, que



se encuentren contenidos actualmente o se inserten en el futuro. Ninguno de estos elementos puede ser utilizado sin el previo permiso por escrito de GMAC, quedando por lo tanto prohibida su reproducción, modificación, distribución, transmisión, re-publicación, exhibición o ejecución, así como cualquier otro uso del contenido de este sitio en alguna otra página de Internet o en alguna otra red informática, incluso en la publicidad y anuncios en relación con la conformación de este sitio.

RESPONSABILIDADES DE GMAC RESPECTO A LA INFORMACION

La información contenida en la página web y los demás canales de servicio de GMAC, salvo mención expresa en otro sentido, no deberá considerarse en ninguna forma como la realización de una oferta de contratar hecha al Cliente.

LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE GMAC

En materia de responsabilidad, GMAC tiene las siguientes limitaciones:

1) GMAC no asume ninguna responsabilidad por el funcionamiento o cualesquiera daños y/o perjuicios que el Usuario estime puedan derivarse de la interacción de nuestra página web y los demás canales de servicio de GMAC, con sus equipos de cómputo y/o con los accesorios periféricos o paralelos de dicho equipo y/o con las líneas de enlace.

2) GMAC hará su mejor esfuerzo por garantizar la disponibilidad y continuidad total o parcial de la página web y los demás canales de servicio de GMAC. Así mismo, se excluye de responsabilidad por cualquier daño o perjuicio derivado de la falta de continuidad o disponibilidad de conexión a su Sitio.

3) No se asume ninguna responsabilidad por cualquier daño o perjuicio derivado de: a) El uso inadecuado por parte de los clientes de la página web y los demás canales de servicio de GMAC, respecto de los elementos que conforman su contenido. b) La violación o afectación de cualquier derecho de propiedad industrial o intelectual, secreto industrial, derechos de la personalidad, o cualquier otro derecho de terceros, derivado de la difusión, explotación o almacenamiento de cualquier elemento de la página web y los demás canales de servicio de GMAC, que se realice por los clientes. c) La comisión de actos de competencia o publicidad desleal por parte de cualquier tercero que hubiera obtenido elementos de la página web y los demás canales de servicio de GMAC. d) Que la página web y los demás canales de servicio de GMAC, no satisfaga las expectativas del Cliente o la información no le sea útil para cualquier fin específico del mismo. e) De cualquier cuestión de funcionalidad derivada por incompatibilidad de sistemas o faltas de actualización de aplicaciones informáticas. f) El funcionamiento de cualquiera de los hipertextos o ligas (links) contenidos en la página web y/o por la calidad, licitud, fiabilidad y utilidad de los productos, servicios, datos o cualesquiera elementos de los contenidos en las páginas enlazadas, quienes son personas jurídicas distintas a GMAC, por tanto, cada uno de ellos es responsable por los servicios, productos, información y demás condiciones y/o obligaciones que por sí mismos ofrezcan a través de sus páginas u otros medios publicitarios.

4) Los precios que aparecen en el apartado de "Cotice su Auto", pueden diferir del precio ofrecido por Colmotores S.A. En caso de requerir el precio final de compraventa del vehículo seleccionado, le recomendamos utilizar la solicitud para contactar un Distribuidor de Colmotores S.A. Así mismo, GMAC no garantiza ni se hace responsable de la disponibilidad del vehículo seleccionado por usted, por lo que le recomendamos verificar con los concesionarios de la red Chevrolet, la disponibilidad del vehículo. En la página web sólo se muestran estimados del nivel de precio de su vehículo con el financiamiento seleccionado y de acuerdo con la información proporcionada por usted. El plan de sus pagos finales bajo el programa de financiamiento, pudiera resultar diferente. Los colores, paquetes y opciones representadas en el vehículo mostrado en la página web podrían no coincidir con los del vehículo que encontrará en los concesionarios de la red Chevrolet, por lo que le sugerimos confirmar colores, paquetes y opciones con su distribuidor de Colmotores S.A.

5) GMAC, es una persona jurídica distinta de cada uno de los Concesionarios y de Colmotores S.A. y por tanto cada uno de ellos es responsable por los servicios, productos, precios, ofertas, información y demás condiciones que por sí mismos ofrezcan a través de este medio u otros medios publicitarios.

CONFIDENCIALIDAD

GMAC se obliga a mantener confidencial la información que reciba del cliente que tenga dicho carácter, conforme a las disposiciones legales aplicables.

No obstante lo anterior, GMAC, podrá revelar los datos personales del cliente sin necesidad de autorización expresa de su titular cuando le sea solicitada por escrito debidamente fundado y motivado, por alguna autoridad facultada para exigir el contenido de dicha información.

Asimismo el cliente autoriza expresamente a GMAC para que proporcione dicha información a las empresas filiales, subsidiarias o relacionadas con GMAC.

En el supuesto de que GMAC, solicite información personal adicional para fines promocionales o de participación en concursos y sorteos promovidos por GMAC, y/o sus patrocinadores o socios, dicha información será utilizada y compartida única y exclusivamente con dichos patrocinadores y socios.



SITIOS LIGADOS (LINKS)

Se encuentra estrictamente prohibido cualquier tipo de captación y/o vinculación no autorizada a la página web. GMAC se reserva el derecho de desactivar cualquier liga (link) o marco (frame) no autorizado.

Las ligas (links), son puestas para conectarle a usted con otros sitios relevantes. Sin embargo, no somos responsables por el contenido y experiencias fuera de nuestras páginas, pues el establecimiento de dichos links en la página web no implica la aceptación, aprobación o recomendación de GMAC respecto a la persona física o jurídica que sea titular de dichas páginas o respecto de los contenidos o servicios allí ofrecidos al público.

REGISTROS DEL USUARIO

GMAC no se encuentra obligada a revisar o dar contestación a los mensajes o información registrada en la página web y los demás canales de servicio de GMAC, cuyo contenido sea, de manera enunciativa mas no limitativa: (i) ilegal, inmoral, difamatorio, calumnioso, vulgar, obsceno, étnica o racialmente discriminatorio, o cualquier otro material cuyo contenido incite algún comportamiento o conducta que pueda ser considerada ilegal o contra las buenas costumbres, o pueda acarrear algún tipo de responsabilidad; (ii) promociones u ofertas de cualquier especie, (iii) mensajes registrados por clientes atribuyendo la autoría de los mismos a otras personas; (iv) información personal (por ejemplo: número telefónico, domicilio, números de cuenta, historial laboral, etc.); (v) mensajes registrados por terceros que pretenden hacerse pasar por voceros autorizados por GMAC; (vi) mensajes a través de los cuales se ofrezca información privada o propiedades intelectuales; (vii) mensajes múltiples colocados por un mismo Cliente; y/o (viii) cualquier tipo de mensajes encadenados o seriados.

II. REGLAMENTO DE CANALES DE SERVICIO.

En consideración a las declaraciones generales del uso de los canales de servicio, a continuación presentamos la descripción de cada uno de ellos, así:

PORTAL INTERNET:

Condiciones de Acceso: Los clientes podrán tener acceso a este sistema mediante la utilización de su usuario y clave autorizada, las cuales son personales e intransferibles respecto de cada cliente y constituyen su identificación y firma electrónica (según la Ley de Comercio Electrónico).

Personas autorizadas: Serán los clientes a quienes GMAC, previo el trámite de registro respectivo, haya asignado usuario y clave.

Servicio: En el entendido que el cliente dispone de los medios físicos que le permiten recibir o transmitir vía Internet información, podrá comunicarse con GMAC a través de Internet a efectos de recibir información relacionada con: (i) estado de la obligación entre otros: saldo de la obligación, próximo vencimiento, valor pagado, último pago realizado; (ii) detalle de la información: entre otros: nombre, fecha de corte, número de la obligación, valor financiado, saldo a la fecha, mora, historial de pagos; (iii) buzón de correos, entre otros servicios, recordatorio de pago, notificación de pago, vencimiento del contrato, promociones; (iv) actualización de datos; (v) agregar obligaciones en caso que sea más de una y (vi) liquidación.

Condiciones del servicio: Se pondrá a disposición del cliente el servicio de internet las 24 horas del día, todos los días, sin perjuicio de las limitaciones y restricciones propias de la operación. GMAC se reserva el derecho de: (i) interrumpir o suspender el servicio en caso de dificultades técnicas; (ii) utilizar la plataforma tecnológica que considere conveniente, siempre que cumpla con adecuados estándares de seguridad; (iii) hacer libre uso del software o códigos utilizados como soporte.

Uso de la Clave: El cliente se obliga a mantener absoluta reserva respecto de la clave asignada, por lo cual no podrá cederla ni hacerse sustituir por terceros en el uso de los derechos que ella confiere a su titular y, será responsable en caso de incumplimiento de esta obligación no pudiendo reclamar perjuicios derivados de dicha violación.

Evidencias: Los registros electrónicos que se originen bajo el usuario y clave asignados, serán plena prueba de los registros, listados y demás información suministrada a los clientes por parte de GMAC.

Declaraciones: El cliente declara que conoce y acepta que ninguno de los servicios prestados por este canal tiene costo para el cliente, excepto el relativo a solicitud de levantamiento de prenda a partir de la segunda oportunidad, cuando el plazo de vencimiento del primero se hubiere vencido por causas imputables al cliente.

Reclamación: Cualquier reclamación derivada del uso del internet por parte de los clientes GMAC, deberá comunicarse a GMAC, en caso de no ser atendida la solicitud del consumidor financiero, puede comunicarla al Defensor del consumidor Financiero ó a la revisoría Fiscal Deloitte & Touche .

Obligaciones del Cliente: De manera particular el cliente se obliga a: (i) no permitir que terceras personas accedan al servicio Internet con su clave y/o usuario asignados, (ii) mantener en todo momento los controles necesarios a fin de evitar que terceras personas no autorizadas puedan acceder a los servicios de Internet y (iii) acoger las recomendaciones en cuanto a la forma de operar el internet y las seguridades necesarias para acceder al mismo, conforme lo informado por GMAC.

Exclusiones: GMAC no será responsable frente a sus clientes o terceros, por los siguientes eventos: (i) uso indebido de los servicios por parte de los clientes, (ii) perjuicios de cualquier naturaleza derivados de una imposibilidad, demora o deficiencia en la trasmisión de información a



causa de fallas en el equipo u otras ajenas al control de GMAC, (iii) fuerza mayor o caso fortuito, causa extraña o hecho de un tercero que pueda derivar en perjuicios o que imposibilite, demore o afecte el servicio de internet, (iv) el no acceso o acceso inadecuado al sistema atribuible al cliente.

Control de Cambios: GMAC podrá en cualquier momento cancelar, modificar, ajustar o reformar los términos y condiciones actuales, mediante aviso en su página Web o por otro medio masivo,

Procedimiento desbloqueo de usuario: Si el usuario olvidó su clave del servicio Mi Cuenta, el Sistema ofrece la posibilidad de solicitar reenvío de la misma al correo registrado. Si el usuario olvidó el correo registrado, deberá comunicarse con la Línea de Servicio al Cliente para que previa validación se actualicen sus datos.

Inactividad: se tendrá por inactividad del servicio el transcurso de veinte (20) minutos, los cuales una vez transcurridos, deberá reiniciar el acceso a la página web.

CALL CENTER

Condiciones de Acceso: Los clientes podrán tener acceso a este sistema mediante la utilización de su clave telefónica asignada, previa solicitud de asignación. La respectiva clave es personal e intransferible respecto de cada cliente y constituye su identificación frente a GMAC por medio de este canal.

Personas autorizadas: Serán los clientes a quienes GMAC, previo el trámite de registro respectivo, haya asignado clave telefónica.

Servicio: En el entendido que el cliente dispone de los medios físicos que le permiten recibir o transmitir información telefónica podrá comunicarse con GMAC a efectos de recibir información en línea relacionada con los siguientes aspectos: (i) estado de la obligación, entre otros, saldo de la obligación, próximo vencimiento, valor pagado, último pago realizado; (ii) detalle de la información, entre otros, nombre, fecha de corte, número de la obligación, valor financiado, saldo a la fecha, mora, historial de pagos, (iii) actualización de datos, (iv) agregar obligaciones en caso que sea más de una y (v) liquidación. Adicionalmente, podrá recibir información sobre trámites de documentos e información relacionada con trámites a cargo de GMAC.

Condiciones del servicio: Se pondrá a disposición del cliente el servicio de contacto telefónico en horario hábil, los días de la semana y el sábado, así: de lunes a viernes de 8 AM a 6 PM y el sábado de 8AM a 1PM, sin perjuicio de las limitaciones y restricciones propias de la operación.

Uso de la Clave: El cliente se obliga a mantener absoluta reserva respecto de la clave telefónica de acceso, por lo cual no podrá cederla ni hacerse sustituir por terceros en el uso de los derechos que ella confiere a su titular y, será responsable en caso de incumplimiento de esta obligación y no podrá reclamar perjuicios derivados de dicha violación.

Evidencias: los registros o grabaciones que se originen bajo la clave asignada, serán plena prueba de los registros, listados y demás información suministrada a los clientes por parte de GMAC. Es de aclarar que la grabación de las llamadas es anunciada previamente a su realización.

Declaraciones: el cliente declara que conoce y acepta que ninguno de los servicios prestados por este canal tiene costo para el cliente, excepto el relativo a solicitud de levantamiento de prenda a partir de la segunda oportunidad, cuando el plazo de vencimiento del primero se venció por causas imputables al cliente.

Reclamación: Cualquier reclamación derivado del uso del call center por parte de los clientes, deberá comunicarse a GMAC, en caso de no ser atendida la solicitud del consumidor financiero, puede comunicarla al Defensor del consumidor Financiero ó a la revisoría Fiscal Deloitte & Touche .

Obligaciones del Cliente: De manera particular el cliente se obliga a: (i) no permitir que terceras personas accedan al servicio telefónico con su clave telefónica asignada, (ii) mantener en todo momento los controles necesarios a fin de evitar que terceras personas no autorizadas puedan acceder a los servicios telefónicos y (iii) acoger las recomendaciones en cuanto a la forma de operar el call center y las seguridades necesarias para acceder al mismo, informadas por GMAC.

Exclusiones: GMAC no será responsable frente a sus clientes o terceros, por los siguientes eventos: (i) uso indebido de los servicios por parte de los clientes GMAC, (ii) perjuicios de cualquier naturaleza derivados de una imposibilidad, demora o deficiencia en la transmisión de información a causa de fallas en el equipo u otras ajenas al control de GMAC, (iii) fuerza mayor o caso fortuito , causa extraña o hecho de un tercero que pueda derivar en perjuicios o que imposibilite, demore o afecte el servicio telefónico, (iv) el no acceso o acceso inadecuado al sistema atribuible al cliente.

Control de Cambios: GMAC podrá en cualquier momento cancelar, modificar, ajustar o reformar los términos y condiciones actuales, mediante aviso en su página Web o por otro medio masivo, sin que haya lugar a ninguna reclamación de responsabilidad o reconocimiento de perjuicios a favor de los clientes o terceros. En caso de discrepancia entre la versión de los documentos impresos y la versión electrónica de los mismos publicada en la página Web, prevalecerá la primera.

Por la naturaleza del servicio no aplican los procedimientos de bloqueo.

En cuanto a los procesos de inactivación, activación o cancelación por parte de los clientes GMAC respecto de la clave de acceso telefónica, se debe comunicar con las líneas de servicio 018000919577 e ingresar por el módulo de cambio de clave.



SISTEMA DE AUDIO RESPUESTA (IVR)

Condiciones de Acceso: Los clientes GMAC podrán tener acceso a este sistema mediante la utilización de su clave autorizada, que es personal e intranferible respecto de cada cliente y constituye su identificación frente al sistema de a GMAC.

Personas autorizadas: Serán los clientes a quienes GMAC, previo el trámite de registro respectivo, haya asignado clave telefónica.

Servicio: En el entendido que el cliente dispone de los medios físicos que le permiten recibir o transmitir información telefónica podrá comunicarse con GMAC a efectos de recibir información en línea relacionada con (i) estado de la obligación, entre otros, saldo de la obligación, próximo vencimiento, valor pagado, último pago realizado; (ii) detalle de la información, entre otros, nombre, fecha de corte, número de la obligación, valor financiado, saldo a la fecha, mora, historial de pagos, (iii) buzón de correos, entre otros servicios, recordatorio de pago, notificación de pago, vencimiento del contrato, promociones, (iv) actualización de datos, (v) agregar obligaciones en caso que sea más de una y (vi) liquidación.

Condiciones del servicio: Se colocará a disposición del cliente GMAC el servicio de contacto telefónico todos los días de la semana, a cualquier hora, sin perjuicio de las limitaciones y restricciones propias de la operación.

El contacto directo con el operador se realizará una vez agotada las opciones de servicio dentro de las políticas de horario establecidas por GMAC.

Uso de la Clave: El cliente se obliga a mantener absoluta reserva respecto de la clave telefónica de acceso, por lo cual no podrá cederla ni hacerse sustituir por terceros en el uso de los derechos que ella confiere a su titular y, será responsable en caso de incumplimiento de esta obligación y no podrá reclamar perjuicios derivados de dicha violación.

Evidencias: Los registros o grabaciones que se originen bajo la clave asignada, serán plena prueba de los registros, listados y demás información suministrada a los clientes por parte de GMAC.

Declaraciones: El cliente declara que conoce y acepta que ninguno de los servicios prestados por este canal tiene costo para el cliente, excepto el relativo a solicitud de levantamiento de prenda a partir de la segunda oportunidad, cuando el plazo de vencimiento del primero se venció por causas imputables al cliente.

Reclamación: Cualquier reclamación derivado del uso del SISTEMA DE AUDIO RESPUESTA (IVR) por parte de los clientes, deberá comunicarse a GMAC, en caso de no ser atendida la solicitud del consumidor financiero, puede comunicarla al Defensor del consumidor Financiero ó a la revisoría Fiscal Deloitte & Touche .

Obligaciones del Cliente: De manera particular el cliente de GMAC se obliga a : (i) no permitir que terceras personas accedan al servicio Internet con su clave y/o usuario asignados, (ii) mantener en todo momento los controles necesarios a fin de evitar que terceras personas no autorizadas puedan acceder a los servicios del SISTEMA DE AUDIO RESPUESTA (IVR) y (iii) acoger las recomendaciones en cuanto a la forma de operar el SISTEMA DE AUDIO RESPUESTA (IVR) y las seguridades necesarias para acceder al mismo, informadas por GMAC.

Exclusiones: GMAC no será responsable frente a sus clientes o terceros, por los siguientes eventos: (i) uso indebido de los servicios por parte de los clientes GMAC, (ii) perjuicios de cualquier naturaleza derivados de una imposibilidad, demora o deficiencia en la transmisión de información a causa de fallas en el equipo u otras ajenas al control de GMAC, (iii) fuerza mayor o caso fortuito, causa extraña o hecho de un tercero que pueda derivar en perjuicios o que imposibilite, demore o afecte el servicio de SISTEMA DE AUDIO RESPUESTA (IVR), (iv) el no acceso o acceso inadecuado al sistema atribuible al cliente.

Control de Cambios: GMAC podrá en cualquier momento cancelar, modificar, ajustar o reformar los términos y condiciones actuales, mediante aviso en su página Web o por otro medio masivo, sin que haya lugar a ninguna reclamación de responsabilidad o reconocimiento de perjuicios a favor de los clientes o terceros. En caso de discrepancia entre la versión de los documentos impresos y la versión electrónica de los mismos publicada en la página Web, prevalecerá la primera.

En cuanto a los procesos de inactivación ,activación o cancelación por parte de los clientes GMAC respecto de la clave de acceso telefónica, se debe comunicar con nuestras líneas de servicio 018000919577 e ingresar por el módulo de cambio de clave.

E- MAIL (CORREO ELECTRÓNICO)

Se recomienda a los clientes suministrar y validar su dirección de correo electrónico para garantizar la seguridad y recibo de las comunicaciones. En todo caso, la dirección de correo electrónica de los clientes deberá actualizarse cada año, sin perjuicio que puedan realizarla en períodos inferiores en caso de ser necesario y por tanto, las comunicaciones electrónicas serán enviadas a la última dirección registrada ante GMAC.

Condiciones de Acceso: Los clientes de GMAC podrán tener acceso a este sistema mediante la utilización de un código e mail suministrado por ellos, cuya privacidad es de su exclusiva responsabilidad.

Personas autorizadas: Serán los clientes GMAC que han registrado su dirección de correo electrónico.

Servicio: En el entendido que el cliente dispone de los medios físicos que le permiten recibir o transmitir información vía e mail, podrán comunicarse con GMAC a efectos de recibir información general y de forma particular: i) estado de la obligación : entre otros: saldo de la obligación , próximo vencimiento, valor pagado, último pago realizado; (ii) detalle de la información: entre otros: nombre, fecha de corte, número de la obligación , valor financiado, saldo a la fecha, mora, historial de pagos, (iii) buzón de correos, entre otros servicios, recordatorio de pago, notificación de pago, vencimiento del contrato, promociones, (iv) actualización de datos, (v) agregar obligaciones en caso que sea más de una y



(vi) liquidación.

Condiciones del servicio: GMAC pondrá a disposición del cliente el servicio de recepción de e-mail en horario hábil, los días de la semana así: de lunes a viernes de 8 AM a 6 PM. sin perjuicio de las limitaciones y restricciones propias de la operación,

Uso de la Clave: El cliente se obliga a mantener absoluta reserva respecto de la clave de acceso a documentos encriptados anexos al e mail enviado por GMAC, por lo cual no podrá cederla ni hacerse sustituir por terceros en el uso de los derechos que ella confiere a su titular y, será responsable en caso de incumplimiento de esta obligación y no podrá reclamar perjuicios derivados de dicha violación.

Encriptación: Por razones de seguridad GMAC encriptará todo documento o anexo que incorpore en el correo electrónico, por lo cual, el CLIENTE GMAC deberá utilizar su clave personal e intransferible para acceder al documento.

Evidencias: los registros que se originen bajo el e-mail recibido y enviado, serán plena prueba de la información suministrada a los clientes por parte de GMAC.

Declaraciones: el cliente declara que conoce y acepta que ninguno de los servicios prestados por este canal tiene costo para el cliente, excepto el relativo a solicitud de levantamiento de prenda a partir de la segunda oportunidad, cuando el plazo de vencimiento del primero se venció por causas imputables al cliente.

Reclamación: Cualquier reclamación derivado del uso del correo electrónico por parte de los clientes, deberá comunicarse a GMAC, en caso de no ser atendida la solicitud del consumidor financiero, puede comunicarla al Defensor del consumidor Financiero ó a la revisoría Fiscal Deloitte & Touche .

Obligaciones del Cliente: De manera particular el cliente de GMAC se obliga a: (i) no permitir que terceras personas accedan al servicio Internet con su clave y/o usuario asignados, (ii) mantener en todo momento los controles necesarios a fin de evitar que terceras personas no autorizadas puedan acceder a los servicios de E-mail y (iii) acoger las recomendaciones en cuanto a la forma de enviar y recibir e-mails y las seguridades necesarias para acceder al mismo, informadas por GMAC.

Exclusiones: GMAC no será responsable frente a sus clientes o terceros, por los siguientes eventos: (i) uso indebido de los servicios por parte de los clientes, (ii) perjuicios de cualquier naturaleza derivados de una imposibilidad, demora o deficiencia en la transmisión de información a causa de fallas en el equipo u otras ajenas al control de GMAC, (iii) fuerza mayor o caso fortuito, causa extraña o hecho de un tercero que pueda derivar en perjuicios o que imposibilite, demore o afecte el servicio de envío y recepción de e-mails (iv) el no acceso o acceso inadecuado al sistema atribuible al cliente.

Control de Cambios: GMAC podrá en cualquier momento cancelar, modificar, ajustar o reformar los términos y condiciones actuales, mediante aviso en su página Web o por otro medio masivo, sin que haya lugar a ninguna reclamación de responsabilidad reconocimiento de perjuicios a favor de los clientes o terceros. En caso de discrepancia entre la versión de los documentos impresos y la versión electrónica de los mismos publicada en la página Web, prevalecerá la primera.

CORREO POSTAL Y FAX

Los clientes GMAC podrán realizar solicitudes u obtener servicios especiales mediante comunicación escrita o vía FAX dirigida a las direcciones informadas por GMAC.

Se recomienda a los clientes suministrar y validar su dirección personal de correspondencia para garantizar la seguridad y recibo de la misma. En todo caso, la dirección de correspondencia de los clientes deberá actualizarse cada año, sin perjuicio que puedan realizarla en períodos inferiores en caso de ser necesario y por tanto, la correspondencia será enviada a la última dirección registrada ante GMAC.

Le serán aplicables a este servicio las condiciones de prestación de los demás canales siempre que sean compatibles con su naturaleza.

III. MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES AQUÍ ESTABLECIDOS

GMAC, se reserva el derecho a modificar sin previo aviso su presentación, configuración así como el contenido de los servicios ofrecidos en el mismo.

Así mismo, GMAC se reserva el derecho de llevar a cabo todas las acciones legales que sean necesarias para remediar cualquier violación a los presentes Términos y Condiciones, incluso el de restringir el acceso a los canales de servicio a determinados clientes.

IV. JURISDICCIÓN

Los clientes se someten expresamente a las leyes y jurisdicción de Colombia, renunciando expresamente a cualquier otra jurisdicción que por razón de su domicilio presente o a futuro, pudiera corresponderles.