

## **POLÍTICAS DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

CIENutrition, como primer Centro de Investigación y Educación en Nutrición virtual en Latinoamérica, busca ofrecer servicios caracterizados por su excelencia y alta calidad, que se adecuen a las necesidades e intereses de los clientes y que permitan realizar una efectiva transferencia del conocimiento.

Siendo actores dentro del mercado de bienes y servicios, que contribuimos en la consecución de un desarrollo económico y social justo, equitativo y sostenible, en nuestra condición de proveedores de servicios de formación, nuestra operación protege, practica y promueve el respeto por los derechos de sus consumidores y usuarios, entendiendo su importante rol dentro de esta relación de consumo.

Para el efecto, en concordancia con las estipulaciones legales que le resulten aplicables, ha establecido las siguientes Políticas Internas de Protección al Consumidor.

### **CAPÍTULO I PRINCIPIOS**

**ARTÍCULO PRIMERO: INFORMACIÓN TRANSPARENTE:** Con el fin de generar en nuestros clientes y usuarios una convicción real y bien fundada al momento de preferir nuestros servicios dentro del mercado, CIENutrition ofrece una información clara, transparente, exacta y suficiente acerca de cada uno de los servicios ofrecidos, sobre los términos y condiciones que vinculan a ambas partes, sobre sus precios y costos, en el general, sobre toda información que resulte esencial para efectos de adoptar una decisión de consumo responsable.

Esta información es accesible al público, y la podrán consultar en la página web o solicitarla por medio de los diferentes canales de contacto.

Los precios de los cursos se encuentran dispuesto en la página web tanto en pesos colombianos y en dólares, para aquellos usuarios que se encuentran en el exterior. En todo caso, siempre existirá su referente en pesos colombianos. Este precio refleja todos los costos que implican la prestación del servicio contratado. En caso de llegar a presentarse descuentos condicionados a la forma de pago o a cualquier otra situación, los mismos serán previamente informados al consumidor, bajo los mismos medios en que se informe el precio del servicio.

La PUBLICIDAD que se desarrolle con el fin de influir en la decisión del cliente, se realizará haciendo uso de información real y suficiente.

CIENutrition, en ninguna circunstancia, hará uso de información engañosa para el consumidor.

Para el efecto, la información suministrada tendrá, como idioma principal, el castellano, sin perjuicio de poder estar acompañada de su traducción en otro idioma.

**ARTÍCULO SEGUNDO: CALIDAD DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS:**

CIENutrition se caracteriza por la excelencia en los servicios ofrecidos. De ahí que cuente con profesionales altamente cualificados en las labores que desempeñan. De esta manera, su compromiso es ofrecer servicios que respondan a altos estándares de calidad, en correspondencia con la información que se haya suministrado.

**ARTÍCULO TERCERO: TRATO IGUALITARIO:**

CIENutrition evitará a toda costa los tratos discriminatorios por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica, o cualquier situación de vulnerabilidad o desventaja en que se encuentren sus consumidores. En tal sentido, actuará de manera equitativa, justa y honesta frente a ellos, durante las diferentes etapas de su relación negocial.

**ARTÍCULO CUARTO: BUENA FE:**

CIENutrition, como actor negocial, se caracteriza por asumir un comportamiento correcto, leal, honesto, sincero y transparente frente a sus consumidores o usuarios. En este sentido, se abstendrá de acudir a clausulados abusivos, prácticas ilegales o poco éticas, acudir a actos que generen engaño y, en general, a cualquier acto que implique un perjuicio para el consumidor o el mercado.

**ARTÍCULO QUINTO: LIBERTAD CONTRACTUAL:**

CIENutrition respeta la libertad contractual y, en ese sentido, se abstendrá a acudir a prácticas que afecten la libertad de elección del consumidor frente a los servicios ofrecidos, sin ejercer coacciones o presiones de ningún tipo, de manera que sea él quien, de manera libre y autónoma, decida acudir a los servicios que le son ofrecidos por el Centro.

**ARTÍCULO SEXTO: PROTECCIÓN DE LA PRIVACIDAD:**

CIENutrition protegerá la privacidad de la información suministrada por sus clientes, mediante mecanismos adecuados de manejo y control en la recopilación y utilización de sus datos personales. Para el efecto, CIENutrition cuenta con sus Políticas de Manejo de Datos Personales. (Incluir enlace).

**CAPÍTULO II  
DERECHOS Y DEBERES**

**ARTÍCULO SÉPTIMO: DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES:** Además de aquellos derechos reconocidos por la normatividad que resulte aplicable, los consumidores o usuarios de CIENutrition gozarán de los siguientes derechos:

- a. Derecho a recibir servicios de calidad.
- b. Derecho a recibir información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los servicios que le han sido ofrecidos.
- c. Derecho a no recibir publicidad engañosa.
- d. Derecho a la reclamación: Reclamar directamente ante el Centro y obtener reparación integral, oportuna y adecuada de todos los daños sufridos. Las reclamaciones podrán efectuarse personalmente o mediante representante o apoderado.
- e. Protección contractual: Ser protegido de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión.
- f. Derecho de libertad de elección: Elegir libremente los servicios que requieran los consumidores.
- g. Derecho a la igualdad: Ser tratados equitativamente y de manera no discriminatoria.

**ARTÍCULO OCTAVO: DEBERES DE LOS CONSUMIDORES:** Además de aquellos deberes impuestos por la normatividad que resulte aplicable, los consumidores o usuarios de CIENutrition tendrán a cargo siguientes deberes:

- a. Informarse respecto de las diferentes condiciones bajo las cuales se ofrecen los servicios prestados por el Centro, con el fin de formarse un consentimiento informado al momento de requerir sus servicios.
- b. Obrar de buena fe frente al Centro en el desarrollo de su relación comercial, tanto en la información suministrada como en la reserva de la información que sea puesta a su alcance.
- c. Cumplir de manera oportuna con sus obligaciones de pago por los servicios contratados.
- d. Respetar, en todo momento, la imagen y el buen nombre del Centro.
- e. Respetar la Propiedad Intelectual del Centro, respecto de todas las obras, textos, signos, marcas, emblemas y cualquier otro bien de que sea titular.

### **CAPÍTULO III CONDICIONES CONTRACTUALES**

**ARTÍCULO NOVENO: CONDICIONES MÍNIMAS CONTRACTUALES:** CIENutrition dentro de sus relaciones negociales, asume los siguientes compromisos:

- a. Establecer términos contractuales claros, concisos y fáciles de entender que no sean injustos.
- b. Contar con mecanismos de pago seguros, garantizando su confirmación, y procediendo a la anulación, devolución y/o reembolso de los dineros cuando haya lugar.
- c. Contar con procedimientos de atención de peticiones, quejas y reclamos claros y justos.
- d. Garantizar la privacidad de los consumidores y la seguridad de los datos por ellos suministrados.

Con el objetivo de garantizar lo anterior, CIENutrition mantendrá a disposición de sus clientes, usuarios y demás interesados:

- Su identidad e información de contacto.
- Características esenciales de los servicios ofrecidos.
- Su precio actualizado.
- Las formas de pago que se pueden utilizar.
- La disponibilidad de los servicios ofrecidos.
- El inicio de la prestación del servicio, cuando sean generales.
- Los horarios de atención.
- La existencia del derecho de retracto previsto en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.
- La existencia del derecho a la reversión del pago en los casos previstos en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011.
- El plazo de validez de la oferta y del precio.

En todo caso, CIENutrition dejará constancia de la aceptación de los usuarios a las Condiciones y Términos Generales, por el término de un año contado a partir del día siguiente de la culminación del curso.

**ARTÍCULO DÉCIMO: CLÁUSULAS ABUSIVAS:** Se entiende por cláusulas abusivas: aquellas que producen un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor y las que, en las mismas condiciones, afecten el tiempo, modo o lugar en que el consumidor puede ejercer sus derechos.

CIENutrition, pese a utilizar un clausulado de adhesión, no incluye dentro de sus términos y condiciones negociales, ni dentro de sus prácticas comerciales, cláusulas de tipo abusivo.

**ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO: GARANTÍA LEGAL:** Cuando por circunstancias ajenas a la normal operatividad del Centro, los clientes de CIENutrition consideren que se presentó un incumplimiento en la prestación del servicio se cumplirá con la garantía legal respectiva, en los siguientes términos:

- a. Se recurrirá al procedimiento de Peticiones, quejas y reclamos, que se explica en el Capítulo IV.
- b. En caso de constatarse el incumplimiento, si existe posibilidad de ofrecer el servicio en las mismas condiciones en que fue contratado, se le interrogará al cliente respecto de cual alternativa es de su preferencia: 1. La prestación del servicio o 2. La devolución del precio pagado. El Centro actuará de conformidad con la alternativa que sea escogida.
- c. En caso de constatarse el incumplimiento, si por cuestiones de caso fortuito o fuerza mayor, no fuera posible realizar la prestación del servicio en las mismas condiciones pactadas previamente, y no es de interés del cliente tomar los servicios bajo las nuevas condiciones, se realizará la devolución del dinero pagado.
- d. En todo caso, las partes pueden llegar a un acuerdo con el fin de garantizar la calidad del servicio contratado.

CIENutrition dejará constancia escrita de la elección tomada por el consumidor.

En eventos de cumplimiento de garantía legal, CIENutrition asumirá el costo de la prestación del servicio, en las mismas condiciones en que fue inicialmente contratado, suministrando el mismo material, sin que esto implique para el consumidor asumir un valor adicional. En el evento de devolución del dinero, este será integral, es decir, el mismo valor que fue cancelado.

**ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO: DERECHO DE RETRACTO:** CIENutrition garantiza a sus clientes el derecho a desistir de la contratación del servicio ofertado por el Centro, siempre que sea expresamente solicitado dentro del término de cinco días hábiles contados a partir de la aceptación de las condiciones generales y del pago del servicio contratado, salvo que, antes de dicho término, la prestación del servicio ya se haya empezado a ejecutar.

En este sentido, se entiende que se formalizó la contratación cuando el usuario haya emitido su aceptación a las condiciones y términos generales y haya realizado el pago respectivo. No obstante, en todo caso para efectos de contabilizar el término para el ejercicio del derecho de retracto, se entenderá que existe contrato con el soporte del pago efectuado por el usuario, de manera que, a partir de la fecha de pago comenzarán a contarse los cinco días hábiles a que hace referencia el inciso anterior.

**ARTICULO DÉCIMO TERCERO: REVERSIÓN DE PAGO:** En atención a lo establecido en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011, reglamentado bajo el Decreto

587 de 2016, Cuando corresponda, CIENutrition aplicará las reversiones de pagos, previa solicitud de consumidor, respecto de aquellas transacciones realizadas donde tanto la entidad emisora del instrumento de pago electrónico, al igual que el Centro, se encuentre domiciliada en Colombia, de llegarse a demostrar la ocurrencia de las siguientes:

Causales para reversa pagos:

- a. Cuando el consumidor sea objeto de fraude.
- b. Cuando corresponda a una operación no solicitada.
- c. Cuando el servicio adquirido no sea solicitado.
- d. Cuando el servicio entregado no corresponda a lo solicitado o no cumpla con las características inherentes o las atribuidas por la información suministrada.

**ARTÍCULO DÉCIMO CUARTO: EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD:** CIENutrition no será responsable frente a sus clientes y usuarios, por los daños por ellos sufridos, siempre que sean consecuencia de uno o varios de los siguientes hechos:

- a. Fuerza mayor o caso fortuito
- b. Hecho de un tercero
- c. Incumplimiento de los términos y condiciones establecidos por CIENutrition y que fueron conocidos y aceptados por el cliente.
- d. Uso indebido por parte del cliente o usuario de la plataforma de acceso a los cursos.

#### **CAPÍTULO IV PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS**

**ARTÍCULO DÉCIMO QUINTO:** CIENutrition está comprometido con sus clientes y usuarios a otorgar una atención de calidad, suficiente y oportuna. En este sentido, cuenta con mecanismos para atender las diferentes peticiones, quejas y/o reclamos que surjan como consecuencia de los servicios ofrecidos

**ARTÍCULO DÉCIMO SEXTO: PROCEDIMIENTO:** Toda solicitud, petición, queja o reclamo (PQR) que sea presentada a CIENutrition se tramitará bajo las siguientes reglas:

- a. Los clientes y usuarios del Centro deberán presentar sus solicitudes, peticiones, quejas o reclamos por escrito debidamente firmado, dirigido a CIENutrition, en el cual se encuentre su identificación, la descripción de los hechos que dan motivo al escrito, la dirección o medio a través del cual desea obtener su respuesta, y, cuando resulte necesario, los soportes o pruebas que considere que dan fuerza al mismo. Este escrito podrá

presentarse de manera física en la Calle 95 No. 11 a 84, oficina 403, o vía correo electrónico al correo [info@cienuitration.org](mailto:info@cienuitration.org).

- b. CIENutrition atenderá el escrito y, en caso de necesitar información adicional, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción, requerirá por escrito al solicitante o peticionario la entrega de la misma en un plazo no sea inferior a un (1) mes ni superior a dos (2) meses. El plazo para aportar la respuesta será determinado dentro del requerimiento, y dependerá del tipo de información que se necesita y la facilidad o dificultad en su consecución. En todo caso, el plazo vinculante para el Centro y el cliente o usuario será el que se determine dentro del requerimiento.
- c. De no darse respuesta al requerimiento de complemento de información adicional se procederá de la siguiente manera:
  - a. Si la información resulta esencial para efectos de dar una respuesta, por resultar la solicitud, petición, queja o reclamo incompleta o falta de claridad, se entenderá que el cliente o usuario ha desistido de su solicitud, petición, queja o reclamo y se aportará respuesta en tal sentido, entendiendo que la falla o error es del usuario.
  - b. Si la información, pese a resultar importante para fortalecer el análisis y la argumentación de la respuesta, no es esencial al punto de impedir al Centro aportar una respuesta, la misma será decidida con base en la información con la cual cuenta el Centro, sin comprometer su responsabilidad frente a los hechos que deriven de la falta de información adicional.
  - c. A partir del día en que el solicitante de respuesta al complemento de información, empezarán a contarse los términos para el Centro de una respuesta.
- d. Una vez recibida la solicitud, petición, queja o reclamo, completas, o la respuesta al complemento de información a que hacen referencia los literales b. y c., CIENutrition dará respuesta a la misma en los siguientes plazos, según el tipo de solicitud:
  - a. Las quejas y reclamos serán resueltas en un término máximo de quince (15) días hábiles.
  - b. Las solicitudes o peticiones de documento y de información serán resueltas en un término máximo de diez (10) días hábiles.
  - c. En aquellos eventos en que CIENutrition excepcionalmente no pueda cumplir con estos plazos para atender las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos, se le informará al solicitante antes del vencimiento de estos plazos, indicándole el nuevo plazo, el cual no podrá ser superior al doble del inicialmente previsto.
- e. La respuesta será remitida por escrito a la dirección aportada dentro del escrito de solicitud.
- f. De no ser posible la notificación de la respuesta, CIENutrition dejará constancia de esta situación, y conservará la respuesta por un término máximo de tres (3) meses.

- g. La solicitud puede ser desistida en cualquier momento por parte del cliente y usuario, sin perjuicio de que pueda volver a presentar la solicitud en otro momento.
- h. Las solicitudes y respuestas se realizarán en términos respetuosos y honestos.

**ARTÍCULO DÉCIMO SÉPTIMO:** CIENutrition intentará solucionar sus controversias de manera directa con sus clientes y usuarios, por lo cual, sin perjuicio del procedimiento anterior, invitará a los quejosos a llevar a cabo un ARREGLO DIRECTO de sus diferencias. Si el cliente o usuario está de acuerdo, de común acuerdo suspenderán el procedimiento anterior y se intentará por ambas partes solucionar el inconveniente en un plazo máximo de treinta (30) días. Si no es posible, el procedimiento de atención, quejas y reclamos se reanudará y el Centro deberá aportar una respuesta formal, sin que esto impida que acudan a otros mecanismos alternativos de solución de conflictos como lo son la Conciliación o la Amable Composición.

Dado en Bogotá D.C., a los 2 días del mes de enero de 2020.