

# Términos y Condiciones de Uso

## Faro

¡Bienvenido a **FARO**! A través de nuestra plataforma, disponible en versión web para intermediarios y en aplicación móvil para asegurados, ofrecemos herramientas diseñadas para facilitar la gestión de seguros. FARO permite la administración eficiente de pólizas, el acceso a información clave y la optimización de procesos para asegurados e intermediarios.

Antes de utilizar FARO, es importante que leas y aceptes estos **Términos y Condiciones**, ya que regulan el uso de la plataforma y definen los derechos y responsabilidades tanto de los usuarios como de FARO SOLUCIONES S.A.S.

### I. Glosario

Aquí definimos términos clave para facilitar la comprensión del documento, como:

- **FARO:** Plataforma digital que facilita la gestión de seguros. Cuenta con dos versiones:
  - **App FARO (para asegurados):** Aplicación móvil que permite a los usuarios consultar sus pólizas, recibir alertas y gestionar siniestros de manera sencilla.
  - **Web FARO (para intermediarios):** Plataforma en línea diseñada para intermediarios de seguros, permitiéndoles administrar clientes, pólizas y procesos comerciales.
- **Usuario:** Persona que accede y usa FARO. Se dividen en: Asegurado (App): Persona que tiene seguros y los gestiona a través de FARO. Intermediario (Web): Profesional o empresa que vende seguros y usa FARO para administrar clientes y pólizas.
- **Intermediario de Seguros:** Persona o empresa que asesora y vende seguros a clientes, ayudándolos a elegir la mejor opción según sus necesidades.
- **Asegurado:** Persona que ha adquirido uno o más seguros y usa FARO para ver sus pólizas, recibir notificaciones y solicitar asistencia.
- **Póliza de Seguro:** Contrato entre el asegurado y la aseguradora que define qué cubre el seguro y en qué condiciones se puede usar.
- **Siniestro:** Evento cubierto por un seguro (como un accidente o daño) que requiere activación de la cobertura.
- **Gestión de Clientes:** Función exclusiva de **FARO Web**, que ayuda a los intermediarios a organizar sus clientes, pólizas y renovaciones.

- **Notificaciones y Recordatorios:** Alertas enviadas por FARO a los asegurados sobre pagos, renovaciones y vencimientos de sus seguros.
- **Canal de Atención FARO:** Espacio en **FARO App** donde los asegurados pueden contactar a su intermediario, recibir ayuda o reportar siniestros.

## **II. Aceptación de los Términos y Condiciones**

Al registrarte y utilizar FARO, aceptas expresa e inequívocamente estos términos en su totalidad. El uso de la plataforma está condicionado a la aceptación y cumplimiento de estas disposiciones. Si no estás de acuerdo con alguno de los puntos establecidos en este documento, no podrás acceder ni utilizar la plataforma.

El acceso y uso de FARO implica la aceptación de cualquier actualización o modificación futura de estos términos. Es responsabilidad del usuario revisar periódicamente este documento para conocer los cambios aplicables. En caso de modificaciones sustanciales, FARO notificará a los usuarios a través de los canales oficiales de la plataforma.

El usuario reconoce y acepta que el uso de FARO no le otorga derechos de propiedad sobre la plataforma, su código, diseño o funcionalidades, limitándose a una licencia de uso conforme a estos términos.

## **III. Registro y Uso de la Plataforma**

Para utilizar los servicios de FARO, el usuario deberá completar el proceso de registro proporcionando información veraz, actualizada y completa. El usuario es el único responsable de la exactitud de los datos ingresados y deberá actualizar su información cuando sea necesario para garantizar su vigencia.

El acceso a la plataforma y el uso de sus funcionalidades están sujetos a la validación de identidad del usuario por parte de FARO. La empresa podrá solicitar documentación adicional para verificar la identidad y evitar fraudes o usos indebidos del sistema.

FARO se reserva el derecho de rechazar una solicitud de registro o cancelar una cuenta si detecta que la información suministrada es falsa, incompleta o ha sido utilizada para actividades fraudulentas o ilegales.

#### **IV. Límite de usuarios y Condiciones de suscripción**

El acceso a FARO está sujeto a los planes de suscripción contratados por cada usuario.

Para los intermediarios, el número de clientes y pólizas que pueden gestionar dependerá del plan de suscripción adquirido. Si el usuario requiere ampliar su capacidad o acceder a funcionalidades avanzadas, deberá actualizar su plan a una versión superior.

Las condiciones de suscripción incluyen:

- Planes gratuitos o de prueba (si aplican).
- Planes de pago con diferentes niveles de acceso y funcionalidades.
- Condiciones de facturación, pagos y renovaciones automáticas.
- Posibilidad de cancelar o cambiar de plan según las políticas establecidas en la plataforma.

FARO se reserva el derecho de modificar las tarifas de los planes de suscripción, notificando previamente a los usuarios con un plazo razonable de antelación. En caso de que el usuario no realice el pago dentro del plazo estipulado, el acceso a la plataforma podrá ser suspendido o cancelado hasta que se regularice la situación.

#### **V. Confidencialidad y Protección de Datos**

FARO se compromete a garantizar la confidencialidad y protección de los datos personales de sus usuarios conforme a la Política de Protección de Datos Personales y a la normativa vigente en materia de privacidad y seguridad de la información.

Toda la información recopilada será utilizada exclusivamente para los fines establecidos en la plataforma y no será compartida con terceros sin la autorización expresa del usuario, salvo en los casos exigidos por ley o por entidades reguladoras.

El usuario reconoce y acepta que es su responsabilidad proteger el acceso a su cuenta, evitando compartir credenciales de acceso o permitir el uso de su cuenta por terceros.

## **VI. Derechos sobre el Software**

FARO es un software desarrollado y operado por FARO SOLUCIONES S.A.S. Su uso está sujeto a una licencia no exclusiva, intransferible y revocable. En ningún caso el usuario adquiere derechos de propiedad sobre el software, su código fuente, diseño o funcionalidades.

El usuario solo tiene derecho a utilizar la plataforma conforme a los términos establecidos. Queda prohibida la copia, distribución, modificación o ingeniería inversa del software. Cualquier intento de reproducción o explotación no autorizada del sistema será considerado una violación a los derechos de propiedad intelectual de FARO.

## **VII. Actualizaciones y Mejoras del Software**

FARO se encuentra en un proceso de evolución y mejora continua, por lo que la plataforma se actualizará de manera regular para optimizar su funcionamiento y agregar nuevas funcionalidades.

Las actualizaciones pueden incluir:

- Correcciones de seguridad y estabilidad.
- Mejoras en el rendimiento del sistema.
- Incorporación de nuevas herramientas y módulos.
- Ajustes en la interfaz de usuario para optimizar la experiencia.

Las actualizaciones podrán implementarse automáticamente o requerir una acción por parte del usuario. Algunas mejoras pueden estar incluidas dentro de la suscripción actual, mientras que otras podrían requerir la contratación de un plan superior o el pago de un costo adicional.

FARO se reserva el derecho de modificar, suspender o descontinuar ciertas funcionalidades sin previo aviso, garantizando siempre la estabilidad y operatividad del servicio.

## **VIII. Garantía de funcionamiento del Software**

FARO garantiza el acceso y funcionamiento del software de acuerdo con sus especificaciones durante la vigencia de la suscripción. En caso de que el usuario experimente dificultades técnicas que impidan el uso normal de la plataforma, la empresa podrá: Brindar soporte técnico especializado y/o liberar actualizaciones para

corregir errores o mejorar funcionalidades.

Esta garantía de funcionamiento está condicionada a que el usuario cumpla con los requisitos técnicos mínimos para operar la plataforma. Si el usuario no cuenta con la infraestructura tecnológica adecuada, FARO no será responsable de los inconvenientes que esto pueda generar.

FARO no garantiza que el uso de la plataforma generará beneficios económicos, optimización de procesos o mejoras en la rentabilidad de los negocios de los intermediarios. El usuario es el único responsable de la gestión y uso que le dé a las herramientas proporcionadas por FARO.

## **IX. Servicio Técnico y Soporte al Usuario**

FARO ofrece servicio de soporte técnico para resolver inquietudes relacionadas con el funcionamiento de la plataforma. Los usuarios podrán comunicarse con el equipo de soporte a través de los canales oficiales para reportar fallas, solicitar asistencia o recibir información sobre el uso del sistema.

El soporte técnico se brindará dentro de los horarios establecidos por FARO y se priorizarán los casos que afecten la operatividad general del sistema. En ningún caso FARO estará obligado a ofrecer soporte fuera del horario de atención ni a brindar asistencia personalizada más allá de los recursos disponibles en la plataforma.

El usuario acepta que el tiempo de respuesta a solicitudes de soporte podrá variar según la complejidad del problema reportado y la disponibilidad del equipo técnico.

## **X. Limitaciones de Responsabilidad**

FARO es una herramienta de apoyo para la gestión de seguros, pero no asume responsabilidad por la validez, cobertura o ejecución de las pólizas administradas en la plataforma.

Tampoco es responsable de errores en la información ingresada por los usuarios ni de decisiones tomadas con base en los datos proporcionados por la plataforma.

El usuario acepta que pueden existir interrupciones temporales del servicio debido a mantenimientos, mejoras o factores externos. En estos casos, FARO no será responsable por daños o pérdidas derivadas de la falta de disponibilidad del sistema.

## **XI. Cambios en esta política**

FARO SOLUCIONES S.A.S. se reserva el derecho de modificar estos términos y condiciones en cualquier momento. Cualquier cambio será notificado a los usuarios a través de los canales oficiales de la plataforma. La versión actualizada de este documento estará disponible en la web y la aplicación para consulta en todo momento.

## **XII. Contacto**

Si tienes preguntas o inquietudes sobre estos términos, puedes comunicarte con nosotros:

- ✉ Correo electrónico:** [info@mifaro.app](mailto:info@mifaro.app)
- 📞 Teléfono:** +57 3173656702
- 📍 Dirección:** Calle 72 # 58 - 26, Oficina B1,  
Piso 2, Barranquilla, Atlántico



V. 1 – 25/02/2025