

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA JURIDICA PARA PERSONAS NATURALES

1. Objeto del Servicio

El presente documento regula los términos y condiciones bajo los cuales **GRUPO CONSULTOR ANDINO S.A.S.**, prestará el servicio de **Asistencia Jurídica** a personas naturales y/o a su grupo familiar afiliado, de acuerdo al plan adquirido.

El servicio tiene como finalidad brindar orientación inicial, acompañamiento jurídico preventivo y asesoría básica, que permita a los clientes tomar decisiones informadas y seguras en asuntos legales de interés personal, familiar o patrimonial.

2. Alcance del Servicio:

El servicio de **Asistencia Jurídica** comprende el derecho a **Consultas Jurídicas y Redacción de PQR's, Tutelas o Derechos de Petición**, en un numero mensual determinado, de acuerdo al plan adquirido (ESSENTIAL, FAMILIAR, PROTECCION INTEGRAL O PROTECCION INTEGRAL PREMIUM),

- A. Consulta Jurídica:** Se entiende por **Consulta Jurídica**, la solicitud que el cliente, o los integrantes de su grupo familiar afiliados al plan, hacen a **GRUPO CONSULTOR ANDINO SAS**, con el fin de obtener una orientación inicial, opinión o aclaración general sobre un tema legal. Las consultas no incluyen revisión ni elaboración de documentos y/o procesos.

Las **Consultas Jurídicas**, podrán realizarse bajo las siguientes modalidades:

- **Consulta escrita:** A través de correo electrónico o WhatsApp.
- **Consulta presencial:** Reunión con un abogado de La Compañía por un máximo de treinta (30) minutos.
- **Consulta virtual:** Videollamada mediante plataformas digitales, hasta por un máximo de treinta (30) minutos.
- **Consulta telefónica:** Llamada con un abogado de La Compañía por un máximo de treinta (30) minutos.

El tiempo máximo de una la consulta jurídica, será de treinta (30) minutos.

En caso que la consulta se extienda por un mayor tiempo al anteriormente estipulado, se le cobrará al cliente la tarifa de consulta por cada 30 minutos (o fracción) adicionales de \$350,000 con un descuento del 20% por ser afiliados (valor final a pagar por 30 minutos adicionales: \$280,000).

Horario de atención: lunes a viernes (no festivos) de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

La **recepción** de consultas jurídicas **escritas** por los canales determinados, se habilitan las veinticuatro (24) horas del día.

El tiempo para responder la consulta será de máximo dos (2) días hábiles desde el momento en que se realizó la misma teniendo en cuenta el horario de atención.

Cualquier gestión, trámite, proceso, representación judicial o extrajudicial que se derive de la **Consulta Jurídica**, se considera un servicio adicional independiente, el cual será cotizado y facturado con un descuento preferencial de acuerdo al plan adquirido.

- B.** Asimismo, el cliente y/o los integrantes de su grupo familiar, tendrán derecho al servicio de **Redacción de PQR's, Tutelas o Derechos de Petición**. (De acuerdo al plan adquirido ESSENTIAL, FAMILIAR, PROTECCION INTEGRAL O PROTECCION INTEGRAL PREMIUM).

Este servicio se presta bajo las siguientes modalidades:

- **PQRS:** Es la redacción de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que el cliente y/o los integrantes de su grupo familiar (de acuerdo con el plan seleccionado) requieran presentar para buscar la protección de sus derechos como consumidores o usuarios y lograr respuestas claras y oportunas.
- **Tutelas:** Acompañamiento en la elaboración y presentación de acciones de tutela que el cliente y/o los integrantes de su grupo familiar (de acuerdo con el plan seleccionado), requieran respecto la posible vulneración que consideren tengan de sus derechos fundamentales. Incluye la estructuración jurídica del escrito y orientación durante el trámite.
- **Derechos de Petición:** Consiste en la redacción de derechos de petición dirigidos a entidades públicas o privadas de los cuales el cliente y/o los integrantes de su grupo familiar (de acuerdo con el plan seleccionado) requieran con el fin de solicitar información, documentos o reconocimiento de derechos. Se elabora conforme a la Ley 1755 de 2015.

3. Temas objeto de Asistencia Jurídica, Incluidos en los planes:

El cliente y/o los integrantes de su grupo familiar (de acuerdo con el plan seleccionado) tendrán derecho a la Asistencia Jurídica, con el fin de obtener una orientación inicial, opinión o aclaración general, en los siguientes temas:

3.1 Derecho Civil:

- Asesoría en contratos de arrendamiento o de compraventa.
- Asesoría en trámites de sucesión notarial o judicial.
- Asesoría en reclamación de seguros de vida.
- Asesoría en trámite de pensiones de sobrevivientes y sustituciones pensionales.
- Asesoría en constitución o disolución de sociedades.

3.2 Derecho de Familia:

- Asesoría en procesos de alimentos, custodia de menores, visitas, divorcios.
- Asesoría en liquidación de sociedades conyugales o patrimoniales de hecho.
- Asesoría en proceso de sucesión y herencias.
- Asesoría en procesos de filiación.

3.3 Derecho Laboral:

- Asesoría general en materia individual del trabajo.
- Asesoría en sustitución pensional.
- Asesoría en trámites de solicitudes relacionadas con Seguridad Social.

3.4 Trámites:

- Derechos de petición.
- Acciones de tutela.
- PQRs ante EPS, ARL o entidades del Estado.

4. Exclusiones del Servicio de Asistencia Jurídica:

El servicio de **Asistencia Jurídica** ofrecido, solo comprende las **Consultas Jurídicas y la Redacción de PQR's, Tutelas o Derechos de Petición** en los términos estipulados, **y sobre las materias jurídicas y temas arriba señalados;** por ende, cualquier servicio jurídico que de allí se derive o que sea adicional a estos, se ofrecerá como un servicio independiente - contratación adicional - y será cotizado con un descuento sobre la tarifa plena de acuerdo al plan adquirido.

5. Propuesta de Valor - Beneficios:

- Acceso a Asistencia Jurídica con un equipo de profesionales especializados en diferentes áreas del derecho.
- Asesoría personalizada.
- Respuestas ágiles y oportunas.
- Atención flexible en modalidad presencial, virtual o telefónica.
- Enfoque preventivo que reduce riesgos legales y protege el patrimonio familiar.
- Tarifas preferenciales con descuento en servicios legales adicionales derivados de las consultas jurídicas.

6. Planes:

MEMBRESIAS JURIDICAS/PLAN DE PROTECCIÓN JURIDICA	Essential	Familiar	Plan de Protección Integral	Plan de Protección Integral Premium Anticipado (<u>ahorro 33% solo se recibe pago anualizado</u>)
Cubrimiento a	Afiliado	Afiliado más 1 familiar	Afiliado más 2 familiares	Afiliado más 3 familiares
Consultas jurídicas*	2 Mensuales	3 Mensuales	4 Mensuales	5 Mensuales
Redacción de PQR´s, Tutelas o Derechos de Petición	N/A	2 Mensuales	4 Mensuales	5 Mensuales
Descuento en Servicios Legales Adicionales	10%	15%	20%	25%
Valor total	\$ 69.900	\$123.900	\$149.900	\$1.200.000
Valor mensual	\$ 69.900	\$123.900	\$149.900	\$100.000
Valor Diario	\$2.330	\$4.130	\$4.996	\$3.333

Estos precios ya incluyen IVA

*Consultas por cualquier medio, bien sea telefónico, presencial, virtual, email o WhatsApp, son mensuales, no acumulables.

Con la membresía también tiene acceso a nuestros Boletines Jurídicos y Newsletters.

Si estas en plan ESSENTIAL, a los 6 meses de membrecía mensual recibes:

- 1 redacción de PQR´s, Tutelas o Derechos de Petición gratis
- Opción de afiliación a un familiar por el mismo precio por los siguientes 3 meses
- Descuento adicional del 5% en servicios adicionales solicitados

A.) ESSENTIAL: Cubrimiento exclusivamente al afiliado o tomador del servicio. **Forma de pago:**

Mensual

Derecho a: 2 consultas jurídicas al mes.

Valor mensual: \$69.900

Descuento del 10% en Servicios Legales Adicionales.

B.) PLAN FAMILIAR: Cubrimiento al afiliado y al familiar que indique al momento de la toma del plan.

Forma de pago: Mensual

Derecho a: 3 consultas jurídicas al mes mensuales y 2 redacciones de PQR´s, Tutelas o Derechos de Petición.

Valor mensual: \$123.900

Descuento del 15% en Servicios Legales Adicionales.

C.) PLAN PROTECCIÓN INTEGRAL: Cubrimiento al afiliado y 2 familiares que indique al momento de la toma del plan.

Forma de pago: Mensual

Derecho a: 4 consultas jurídicas al mes y 4 redacciones de PQR´s, Tutelas o Derechos de Petición.

Valor mensual: \$149.900

Descuento del 20% en Servicios Legales Adicionales.

D.) PLAN PROTECCIÓN INTEGRAL PREMIUM: Cubrimiento al afiliado y 3 familiares que indique al momento de la toma del plan.

Forma de pago: Anual

Derecho a: 5 consultas jurídicas al mes y 5 redacciones de PQR´s, Tutelas o Derechos de Petición.

Valor anual: \$1.200.000 - Pago anual anticipado al momento de adquirir el plan.

Descuento del 25% en Servicios Legales Adicionales.

El contratante ha autorizado que el plan adquirido ya sea con periodicidad mensual o anual, sea pagado de forma anticipada, mediante débito automático de su cuenta bancaria / tarjeta de crédito / PSE / transferencia bancaria o pagos por corresponsal EFECTY.

7. Permanencia y renovación automática:

Los Planes ESSENTIAL, FAMILIAR y PROTECCION INTEGRAL, tienen una periodicidad mensual; su renovación será automática de no manifestarse en forma expresa y por escrito la voluntad del contratante de no renovarlo, con antelación no inferior a ocho (8) días calendario, a la fecha de finalización del periodo inicial o el de sus respectivas prorrogas.

El plan PROTECCION INTEGRAL PREMIUM tiene una periodicidad anual; su renovación será automática de no manifestarse en forma expresa y por escrito la voluntad del contratante de no renovarlo, con antelación no inferior a ocho (8) días calendario, a la fecha de finalización del periodo inicial o el de sus respectivas prorrogas.

8. Incrementos:

El valor de los planes ESSENTIAL, FAMILIAR, PROTECCION INTEGRAL y PROTECCION INTEGRAL PREMIUM, será reajustado a partir del primero (1º) de enero de cada año, en igual porcentaje al incremento del salario mínimo legal mensual vigente decretado por el gobierno nacional. Para el plan PROTECCION INTEGRAL PREMIUM, el incremento solo se realizará una vez transcurrido el correspondiente periodo anual de desarrollo del contrato.

9. Vigencia y Modificaciones:

Los presentes Términos y Condiciones aplican durante la vigencia de la afiliación.

La empresa se reserva el derecho de modificar, ampliar o actualizar el contenido de los mismos, informando oportunamente a los afiliados por los medios de contacto registrados.