

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS CANALES DE SERVICIO

GM Financial Colombia S.A. Compañía de Financiamiento, en adelante GM Financial, pone a disposición de sus Clientes y Usuarios los siguientes canales para recepción, transmisión de información y prestación de servicios no transaccionales y transaccionales (Hacer un Pago), cuya forma de uso y condiciones de seguridad se informan como sigue:

Las modificaciones efectuadas al presente documento se notificarán a través de la página web de GM Financial [www.chevroletfs.com.co](http://www.chevroletfs.com.co), mediante pop-up (ventana emergente) al ingresar a la misma y a través de los extractos de sus productos contratados con GM Financial.

Si por cualquier motivo Usted no está de acuerdo con los términos aquí establecidos, le sugerimos no utilizar los canales de servicio.

Para acceder y hacer uso de los canales de servicio dispuestos para Usted, lo invitamos a dar juiciosa lectura de los siguientes términos y condiciones:

### I. DEFINICIONES:

- **Cliente:** Es la persona natural o jurídica (Consumidor(es) Financiero(s)) vinculada legal o contractualmente con GM Financial y que solicita información o servicios de GM Financial.
- **Usuario:** Es la persona natural o jurídica quien, sin ser Cliente de GM Financial, accede y utiliza los servicios de información y no transaccionales de GM Financial.
- **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 puestos a disposición de los Usuarios y Clientes de GM Financial para recepción, transmisión de información y prestación de servicios no transaccionales y transaccionales (Hacer un Pago), a saber: Call Center; Correo Electrónico, Correo Postal, Portal de Internet: [www.chevroletfs.com.co](http://www.chevroletfs.com.co) y Sistema de Audio Respuesta (IVR).
- **Medios no Transaccionales:** Las herramientas tecnológicas y de servicio de GM Financial que carecen de funcionalidad para la realización de operaciones monetarias, que son aquellas acciones que implican o conllevan movimiento, manejo o transferencia de dinero. Los servicios que corresponden a medios no transaccionales son:
  1. Call Center.
  2. Correo Electrónico.
  3. Correo Postal.

#### 4. Sistema de Audio Respuesta (IVR).

- **Medios Transaccionales:** Las herramientas tecnológicas y de servicio de GM Financial en su página web [www.chevroletfs.com.co](http://www.chevroletfs.com.co), dirigida a Clientes de GM Financial registrados, para la realización de operaciones monetarias, que son aquellas acciones que implican o conllevan movimiento, manejo o transferencia de dinero, a través de pagos a favor de GM Financial Colombia S.A. Compañía de Financiamiento. El medio transaccional disponible en la página web para Clientes registrados en el portal de GM Financial corresponde a:

##### 1. Módulo “Hacer un Pago”

Ingresando con Usuario y contraseña a la página web [www.chevroletfs.com.co](http://www.chevroletfs.com.co), previo registro en ésta con los mecanismos de autenticación previstos, cada uno de los Clientes de GM Financial tendrá la opción de realizar sus pagos a través del módulo “Hacer un Pago”, servicio que permite efectuar pagos a través de internet, debitando los recursos de la cuenta corriente o de ahorros desde la entidad financiera del Cliente (desde el portal virtual de la entidad financiera del Cliente).

- **Pasarela de Pago:** Es el servicio de un proveedor de servicios de aplicación de comercio electrónico, con el que se autorizan pagos en línea simultáneamente, desde la entidad financiera (portal virtual de la misma) de quien efectúa el pago (el Cliente), de tal manera que la operación monetaria se efectúa desde el portal virtual de ésta (la entidad financiera del Cliente).
- **Portal de internet:** Canal de servicio de GM Financial, que se refiere a su página web [www.chevroletfs.com.co](http://www.chevroletfs.com.co). En el presente documento podrá hacerse alusión a este canal de servicio como el “portal de internet”; la “página web”, el “portal web”, el “sitio web” y/o “sitio de internet”.
- **Términos y Condiciones de los Canales de Servicio:** Es el presente documento, mediante el cual se informa a los Clientes y Usuarios de GM Financial los diferentes canales de servicio a su disposición, sus términos y condiciones de uso, medidas de seguridad para el acceso, registro y operaciones a través de estos, así como los procedimientos para bloqueo, inactivación, reactivación y cancelación de los mismos y declaraciones generales.

## II. DECLARACIONES GENERALES:

### Legislación Aplicable

El acceso y utilización de los canales de servicio de GM Financial 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 GM Financial, son propiedad exclusiva de GM Financial 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 GM Financial 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 GM Financial o de su titular.

El diseño y contenido de la página web [www.chevroletfs.com.co](http://www.chevroletfs.com.co) y los demás canales de servicio de GM Financial, 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 GM Financial, con fines comerciales o privados.

Así mismo, en caso de que el Cliente realice un uso indebido del contenido de la página web [www.chevroletfs.com.co](http://www.chevroletfs.com.co) y los demás canales de servicio de GM Financial, GM Financial 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 GM Financial, empleando cualquier medio distinto a los puestos expresamente a disposición del Cliente para tal fin. En la página web [www.chevroletfs.com.co](http://www.chevroletfs.com.co), las descargas (downloads) para uso estrictamente personal está permitido, más no su reproducción para cualquier otro propósito. La descarga de cualquier elemento contenido en el portal web (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.chevroletfs.com.co](http://www.chevroletfs.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 la página web [www.chevroletfs.com.co](http://www.chevroletfs.com.co) o cualquier otro canal de servicio de GM Financial, 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 del sitio web de GM Financial.

Se encuentran protegidos los derechos sobre la palabra GM Financial, 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 GM Financial, quedando por lo tanto prohibida su reproducción, modificación, distribución, transmisión, re-publicación, exhibición o ejecución, así como cualquier otro uso del contenido de la página web de GM Financial en alguna otra página de Internet o en alguna otra red informática, incluso en la publicidad y anuncios en relación con la conformación de su sitio de internet.

### RESPONSABILIDADES DE GM FINANCIAL RESPECTO A LA INFORMACIÓN

La información contenida en la página web [www.chevroletfs.com.co](http://www.chevroletfs.com.co) y los demás canales de servicio de GM Financial, salvo mención expresa en otro sentido, no deberá considerarse en ninguna forma como la realización de una oferta de contratar hecha al Usuario/Ciente.

### RESPONSABILIDAD DE GM FINANCIAL Y COMPROMISOS DEL CLIENTE RESPECTO DEL USO DE LOS CANALES DE SERVICIO

Para el funcionamiento y operación de los canales de servicio, es necesario acordar lo siguiente:

- 1) GM Financial asume su responsabilidad por el funcionamiento de la página web [www.chevroletfs.com.co](http://www.chevroletfs.com.co) y los demás canales de servicio de GM Financial. El Cliente velará por el funcionamiento, seguridad y conectividad de sus equipos de cómputo y/o con los accesorios periféricos o paralelos de dicho equipo y/o con las líneas de enlace.
- 2) GM Financial hará su mejor esfuerzo por garantizar la disponibilidad y continuidad sin interrupciones de la página web [www.chevroletfs.com.co](http://www.chevroletfs.com.co) y de los demás canales de servicio de GM Financial.
- 3) El Cliente se compromete a:
  - a) El uso adecuado de la página web [www.chevroletfs.com.co](http://www.chevroletfs.com.co) y los demás canales de servicio de GM Financial, respecto de los elementos que conforman su contenido.
  - b) Respetar los derechos de propiedad industrial o intelectual, secreto industrial, derechos de la personalidad de GM Financial o cualquier otro derecho de terceros, derivado de la difusión, explotación o almacenamiento de cualquier elemento de la página web [www.chevroletfs.com.co](http://www.chevroletfs.com.co) y los demás canales de servicio de GM Financial, que se realice por los Clientes o Usuarios.
  - c) A informar a GM Financial, en la medida de sus capacidades, el mal 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 GM Financial, 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.

## CONFIDENCIALIDAD

GM Financial se obliga a mantener la confidencialidad de la información que reciba de Usuarios y Clientes, que tenga dicho carácter, conforme a las disposiciones legales aplicables.

No obstante a lo anterior, GM Financial 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.

## PORTAL DE INTERNET - SITIOS LIGADOS (LINKS)

Se encuentra estrictamente prohibido cualquier tipo de captación y/o vinculación no autorizada a la página web de GM Financial [www.chevroletfs.com.co](http://www.chevroletfs.com.co). GM Financial se reserva el derecho de desactivar cualquier liga (link) o marco (frame) no autorizado por ésta.

Las ligas (links) son puestas para conectarle a Usted con otros sitios relevantes de interés para el Cliente, la cual en todo caso se recomienda leer y revisar previamente.

## REGISTROS DE USUARIOS Y CLIENTES

GM Financial no se encuentra obligada a revisar o dar contestación a los mensajes o información registrada en la página web [www.chevroletfs.com.co](http://www.chevroletfs.com.co) y los demás canales de servicio de GM Financial, cuyo contenido sea, de manera enunciativa mas no limitativa: (i) ilegal, inmorales, 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, en el entendido que GM Financial atenderá únicamente las peticiones o solicitudes respetuosas presentadas en debida forma; (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 GM Financial; (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.

## III. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS CANALES DE SERVICIO.

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

---



**FINANCIAL  
SERVICES**

GM Financial Colombia S.A. Compañía de Financiamiento.

## 1. CALL CENTER

**Condiciones de acceso:** Los Clientes podrán tener acceso a este canal de servicio mediante la utilización de su clave telefónica asignada, previa solicitud de asignación a través del SISTEMA DE AUDIO RESPUESTA (IVR), siguiendo los pasos indicados en este canal una vez se accede al mismo, y estará conformada por 4 dígitos conocidos o que deberá conocer únicamente el Cliente.

La respectiva clave es personal e intransferible respecto de cada Cliente y constituye su identificación frente a GM Financial por medio de este canal.

**Personas autorizadas:** Serán los Clientes a quienes GM Financial, previo el trámite de registro respectivo, efectuado el mecanismo de autenticación correspondiente, 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 GM Financial 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 GM Financial.

**Condiciones del servicio:** Se pondrá a disposición del Cliente el servicio de contacto telefónico en horario hábil, los días de la semana, así: de lunes a viernes de 8:00 A.M. a 6:00 P.M.

**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.

**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 GM Financial. Es de aclarar que la grabación de las llamadas es anunciada previamente a su realización.

**Declaraciones:** El Cliente declara que conoce y acepta que el acceder a este canal de servicio no tiene costo algún para él.

**Reclamación:** Cualquier reclamación derivada del uso del call center por parte de los Usuarios o Clientes, podrá comunicarse directamente a GM Financial.

**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 referentes a la seguridad para su uso, informadas por GM Financial.

**Exclusiones:** GM Financial no será responsable frente a sus Clientes o terceros por los siguientes eventos: (i) uso indebido de los servicios por parte de los Clientes GM Financial, (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 GM Financial, (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.

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 respecto de la clave de acceso telefónica, deberán comunicarse con la línea de servicio 018000919577 e ingresar por el módulo de cambio de clave.

## 2. CORREO ELECTRÓNICO

Se recomienda a los Clientes suministrar y validar su dirección de correo electrónico para garantizar la seguridad y recibo de las comunicaciones por parte de GM Financial. La dirección de correo electrónico del Cliente corresponderá a aquella registrada al momento de diligenciar la solicitud de crédito y/o productos con GM Financial y/o la última actualizada ante ésta. En todo caso, la dirección de correo electrónico de los Clientes deberá actualizarse cada año, sin perjuicio que pueda realizarla en períodos inferiores en caso de ser necesario y por tanto, las comunicaciones electrónicas serán enviadas a la última dirección registrada ante GM Financial.

**Condiciones de acceso:** Los Clientes de GM Financial podrán tener acceso a este canal mediante la utilización de un código e-mail suministrado por ellos, cuya privacidad es de su exclusiva responsabilidad, de tal manera que la información remitida por parte de GM Financial a través de este medio estará cifrada (contraseña de apertura).

**Personas Autorizadas:** Serán los Clientes GM Financial 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 correo electrónico, podrán comunicarse con GM Financial 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:** GM Financial no restringe la recepción de e-mails, de tal manera que los mismos podrán ser enviados 24/7, sin perjuicio del término determinado en la Ley para dar contestación a las peticiones o solicitudes respetuosas elevadas a través de este canal de servicio, respuestas que serán enviadas a los Clientes o Usuarios de lunes a viernes de 8:00 A.M. a 5:00 P.M.

**Uso de la Clave:** El Cliente se obliga a mantener absoluta reserva respecto de la clave de acceso a documentos encriptados anexos al correo electrónico – e mail enviado por GM Financial, por lo cual no podrá cederla ni hacerse sustituir por terceros en el uso de los derechos que ella confiere a su titular. Esta clave será asignada a cada Cliente e informada al mismo.

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

**Evidencias:** los registros que se originen bajo el correo electrónico recibido y enviado, serán plena prueba de la información suministrada a los Clientes por parte de GM Financial.

**Declaraciones:** el Cliente declara que conoce y acepta que el acceder a este canal de servicio no tiene costo algún para él.

**Reclamación:** Cualquier reclamación derivada del uso del correo electrónico por parte de los Usuarios o Clientes, podrá comunicarse directamente a GM Financial.

**Obligaciones del Cliente:** De manera particular el Cliente de GM Financial se obliga a: (i) no permitir que terceras personas accedan al servicio de correo electrónico 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 correo electrónico y (iii) acoger las recomendaciones en cuanto a la forma de enviar y recibir correos electrónicos con GM Financial y las referente a la seguridad para acceder a este canal, informadas por GM Financial.

**Exclusiones:** GM Financial 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 GM Financial, (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 correos electrónicos (iv) el no acceso o acceso inadecuado al sistema atribuible al Cliente.

### 3. CORREO POSTAL

Los Usuarios y Clientes GM Financial podrán realizar solicitudes u obtener servicios especiales mediante comunicación escrita dirigida a la dirección informada por GM Financial.



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 pueda realizarla en períodos inferiores en caso de ser necesario y por tanto, la correspondencia será enviada a la última dirección registrada ante GM Financial.

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

#### 4. SISTEMA DE AUDIO RESPUESTA (IVR)

**Condiciones de Acceso:** Los Clientes GM Financial podrán tener acceso a este sistema mediante la utilización de su clave autorizada, que es personal e intransferible respecto de cada Cliente y constituye su identificación frente al sistema de GM Financial. La clave autorizada será asignada a través del SISTEMA DE AUDIO RESPUESTA (IVR), siguiendo los pasos indicados en este canal una vez se accede al mismo, y estará conformada por 4 dígitos conocidos o que deberá conocer únicamente el Cliente.

**Personas autorizadas:** Serán los Clientes a quienes GM Financial, 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 GM Financial a efectos de recibir información en línea (SISTEMA DE AUDIO RESPUESTA (IVR)) 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 el canal del servicio SISTEMA DE AUDIO RESPUESTA (IVR) todos los días de la semana, a cualquier hora. Las limitaciones y restricciones propias de la operación, serán comunicadas conforme a la normatividad vigente.

El contacto directo con el operador se realizará una vez agotada las opciones de servicio dentro de las políticas de horario establecidas por GM Financial para el canal de servicio Call Center, así: de lunes a viernes de 8:00 A.M. a 6:00 P.M.

**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.

**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 GM Financial.

**Declaraciones:** el Cliente declara que conoce y acepta que el acceder a este canal de servicio no tiene costo algún para él.

**Reclamación:** Cualquier reclamación derivada del uso del SISTEMA DE AUDIO RESPUESTA (IVR) por parte de los Usuarios o Clientes, podrá comunicarse directamente a GM Financial.

**Obligaciones del Cliente:** De manera particular el Cliente de GM Financial se obliga a : (i) no permitir que terceras personas accedan al SISTEMA DE AUDIO RESPUESTA (IVR) 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) con su clave y/o Usuario asignados; (iii) acoger las recomendaciones en cuanto a la forma de operar el SISTEMA DE AUDIO RESPUESTA (IVR) y las referentes a la seguridad para su uso, informadas por GM Financial.

**Exclusiones:** GM Financial no será responsable frente a sus Clientes o terceros, por los siguientes eventos: (i ) uso indebido de los servicios por parte de los Clientes GM Financial, (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 GM Financial, (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.

En cuanto a los procesos de inactivación, activación o cancelación por parte de los Clientes GM Financial respecto de la clave de acceso telefónica, aquellos deberán comunicarse con la línea de servicio 018000919577 e ingresar por el módulo de cambio de clave.

## 5. PORTAL DE INTERNET

### **Condiciones de Acceso:**

Los Usuarios del portal web de GM Financial podrán tener acceso al mismo, y a los medios de servicio no transaccionales disponibles en ésta, a través de [www.chevroletfs.com.co](http://www.chevroletfs.com.co).

Los Clientes podrán tener acceso a este sistema, y a los medios no transaccionales y transaccionales disponibles en éste, mediante la utilización de su Usuario y clave autorizada, cuyo registro se efectuará de acuerdo con los mecanismos de autenticación previstos por GM Financial, ingresando a [www.chevroletfs.com.co](http://www.chevroletfs.com.co). El Usuario y contraseña son personales e intransferibles respecto de cada Cliente y constituyen su identificación y firma electrónica (según la Ley de Comercio Electrónico).

### **Registro:**

---

El ingreso a la página web de GM Financial se realiza a través de la URL [www.chevroletfs.com.co](http://www.chevroletfs.com.co). Para registrarse deberán seguirse los siguientes pasos:

1. Ingresar a [www.chevroletfs.com.co](http://www.chevroletfs.com.co).
2. Seleccionar la opción “MI CUENTA”.
3. Seleccionar la opción “Haz clic aquí para registrarte ahora o ingresar a tu cuenta a continuación”.
4. Diligenciar la información solicitada en la pestaña “Verificar”.
5. Crear un nombre de usuario y registrar correo electrónico en la pestaña “Registrar”.
6. Revisar correo electrónico donde en cliente recibirá dos correos de confirmación con el nombre de usuario y la contraseña temporal asignada.
7. Diligenciar los campos de ingreso en el portal con la información recibida en el correo junto con el código de verificación Captcha.
8. Configurar una serie de preguntas de seguridad que serán utilizadas para completar el registro de acceso a la página web [www.chevroletfs.com.co](http://www.chevroletfs.com.co) o en los eventos en que el Cliente olvide su Usuario y/o contraseña.
9. Registrar la nueva contraseña de fácil recordación y que cumpla con los parámetros, será la contraseña con la que se iniciara sesión en futuras ocasiones.
10. El Cliente que complete el registro inicial correctamente recibirá un correo adicional con la confirmación sobre la actualización de la contraseña junto con el link de la página para poder empezar a navegar dentro del sitio web [www.chevroletfs.com.co](http://www.chevroletfs.com.co).

Personas autorizadas: Serán los Clientes a quienes GM Financial, previo el trámite de registro respectivo, haya asignado Usuario y clave.

### Servicios:

- **Medios no transaccionales:** En el entendido que el Cliente dispone de los medios físicos que le permiten recibir o transmitir vía Internet información, podrá comunicarse con GM Financial a través su página web [www.chevroletfs.com.co](http://www.chevroletfs.com.co) 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.
- **Medios transaccionales:** En el entendido que el Cliente dispone de los medios físicos que le permiten recibir o transmitir vía Internet información, ingresando a la página web [www.chevroletfs.com.co](http://www.chevroletfs.com.co) podrá efectuar operaciones que impliquen la disposición de dinero, a través de pagos o transferencia de recursos a favor de GM Financial Colombia S.A. Compañía de Financiamiento, por medio del módulo “Hacer un Pago”, en los siguientes términos:

### Realizar Pago

Ingresando con Usuario y contraseña al portal de internet de GM Financial [www.chevroletfs.com.co](http://www.chevroletfs.com.co), cada uno de sus Clientes tendrá la opción de realizar sus pagos a través del módulo “Hacer un Pago”, servicio que permite efectuar pagos a través de internet, debitando los recursos de la cuenta corriente o de ahorros desde la entidad financiera del Cliente (portal virtual de la entidad financiera del Cliente).

#### **Paso a paso:**

- El Cliente debe ingresar al portal de internet de GM Financial con el Usuario y contraseña registrados ([www.chevroletfs.com.co](http://www.chevroletfs.com.co)).
- Una vez el cliente ingrese al portal de internet, deberá dar click en el # de contrato que se encuentra vigente con GM Financial donde se encuentra la obligación que desea cancelar.
- Deberá dirigirse a la parte final de la pestaña “Detalles del Crédito” y dar click en el botón “Pagar Ahora” o dirigirse a la pestaña “Realizar Pago”.
- Aceptar las Condiciones Legales de Uso y digitar el valor a cancelar, una vez se efectúen tales acciones, deberá elegir la opción “Realizar Pago”.
- El efectuar un pago a través del módulo “Hacer un Pago” se sujeta al conocimiento previo por parte del Cliente de los términos y condiciones de uso del portal de internet [www.chevroletfs.com.co](http://www.chevroletfs.com.co) y Recomendaciones de Seguridad en relación con este medio transaccional.
- Una vez se ha seleccionado la opción “Hacer Pago”, la acción redireccionará a la aplicación de ZonaPAGOS, que suministra la lista de las Entidades Bancarias disponibles, para que el Cliente seleccione desde cuál de ellas desea realizar el pago.
- Una vez se ha seleccionado el Banco, ZonaPAGOS enviará la información de la transacción (valor, referencia, concepto, etc.) a la entidad bancaria seleccionada. Nota: Si es la primera vez que el Cliente realiza un pago por este medio, a partir del 17 de Marzo de 2016, ACH implementó un registro de Usuarios, de tal manera que el sistema le pedirá datos básicos, tales como número de identificación, número de teléfono celular, e-mail u otros, y posteriormente el Usuario será remitido al sitio web del banco seleccionado.
- El Cliente que ha efectuado los pasos indicados, se redireccionará al sitio web de la Entidad Bancaria en la cual posee cuenta bancaria el Cliente, en este sitio web serán aplicables las medidas de seguridad, términos y condiciones de la respectiva entidad financiera.
- En el sitio web de la entidad bancaria del Cliente se realizará la autenticación y validación del Usuario; se efectuará la verificación del saldo de la cuenta y se aprobará o negará la transacción solicitada. La autenticación del Usuario y la autorización del pago son responsabilidad de la Entidad Financiera del Cliente.

- La entidad bancaria del Cliente enviará la confirmación de la transacción efectuada al medio que haya autorizado el Cliente ante éste, si tal autorización se ha dado.
- ZonaPAGOS enviará automáticamente un soporte del pago realizado al e-mail registrado por el Cliente para ACH.
- Efectuado el pago de acuerdo con los anteriores pasos, el Cliente regresa al portal de internet de GM Financial, en el cual se confirmará el resultado de la operación monetaria.

#### Recomendaciones de Seguridad:

Para realizar pagos a través del módulo “Hacer un Pago”, GM Financial invita a sus Clientes a tener en cuenta las siguientes recomendaciones de seguridad:

- No utilizar la opción de almacenar las contraseñas que ofrece el navegador.
- No acceder al portal de internet de GM Financial, [www.chevroletfs.com.co](http://www.chevroletfs.com.co), desde sitios de Internet públicos o equipos de cómputo respecto de los cuales el Cliente no se encuentre seguro de realizar sus transacciones o actualizaciones de datos en el portal web de la entidad bancaria o establecimientos de comercio donde deba suministrar información confidencial acerca de sus instrumentos financieros.
- Al ingresar al portal transaccional de su entidad financiera verificar que aparece el prefijo “https” y que en la parte inferior o superior del sitio web se observe un “candado” cerrado. Esto puede aplicar para las pasarelas de pago que apoyarán su compra.
- Evitar el suministro de información personal, claves y credenciales de acceso a los canales transaccionales a terceros.
- Mantener permanentemente actualizado el antivirus de su equipo de cómputo, esto evitará el ingreso de virus o “troyanos” que puedan acceder a su información personal desde su equipo.
- Con el fin de evitar “phishing” o suplantación de identidad: no responder correos electrónicos que hayan sido dirigidos para la solicitud de datos de sus cuentas bancarias, credenciales de acceso a sus portales; o que soliciten la modificación de sus datos personales en una entidad bancaria. En este caso se recomienda al consumidor financiero comunicarse con su banco y verificar la procedencia del correo electrónico recibido. Igualmente al recibir notificaciones de un correo electrónico desconocido, se recomienda no acceder a los links referenciados.
- Ingresar directamente a la URL (dirección web) de la página de internet de GM Financial, [www.chevroletfs.com.co](http://www.chevroletfs.com.co), o de su entidad financiera, desde su navegador, no ingresar a través de motores de búsqueda.
- Al finalizar las tareas dentro de la página web de su entidad financiera o de GM Financial, [www.chevroletfs.com.co](http://www.chevroletfs.com.co), asegurarse de cerrar la sesión.

- Consultar las recomendaciones de su entidad financiera relacionadas con el manejo de los canales electrónicos, a fin de actualizarse acerca de las medidas de seguridad que puedan ofrecerle.

**Condiciones del servicio:** Se pondrá a disposición del Cliente el portal de internet [www.chevroletfs.com.co](http://www.chevroletfs.com.co) las 24 horas del día, todos los días, sin perjuicio de las limitaciones y restricciones propias de la operación, con las previsiones del caso efectuadas por GM Financial, de acuerdo con la normatividad vigente aplicable. GM Financial se reserva el derecho de: (i) interrumpir o suspender el servicio en caso de dificultades técnicas, a fin de garantizar el correcto funcionamiento de éste, con las previsiones propias ante tales eventos; (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 para su ingreso al portal de internet GM Financial [www.chevroletfs.com.co](http://www.chevroletfs.com.co); por lo cual no podrá cederla ni hacerse sustituir por terceros en el uso de los derechos que ella confiere a su titular.

**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 GM Financial.

**Declaraciones:** el Cliente declara que conoce y acepta que el acceder a este canal de servicio no tiene costo algún para él.

**Reclamación:** Cualquier reclamación derivada del uso del portal de internet por parte de los Usuarios o Clientes, podrá comunicarse directamente a GM Financial.

**Obligaciones del Cliente:** De manera particular, el Cliente se obliga a: (i) no permitir que terceras personas accedan al portal de internet de GM Financial [www.chevroletfs.com.co](http://www.chevroletfs.com.co) con su clave y/o Usuario asignado, (ii) mantener en todo momento los controles necesarios a fin de evitar que terceras personas no autorizadas puedan acceder al portal de internet de GM Financial, con su clave y/o Usuario asignado; y, (iii) acoger las recomendaciones en cuanto a la forma de operar el portal de internet [www.chevroletfs.com.co](http://www.chevroletfs.com.co) y las referentes a la seguridad para su uso, conforme lo informado por GM Financial.

**Exclusiones:** GM Financial 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 GM Financial, (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.

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 de GM Financial, para que previa validación se actualicen sus datos.

**Inactividad:** se tendrá por inactividad del servicio el transcurso de quince (15) minutos, una vez transcurrido este término deberá reiniciarse el acceso a la página web [www.chevroletfs.com.co](http://www.chevroletfs.com.co).

#### IV. MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES AQUÍ ESTABLECIDOS

GM Financial podrá modificar el presente documento, por lo cual se recomienda revisarlo periódicamente a través del portal de internet de GM Financial [www.chevroletfs.com.co](http://www.chevroletfs.com.co). En todo caso, cualquier modificación efectuada se notificará a través de la página web de GM Financial [www.chevroletfs.com.co](http://www.chevroletfs.com.co), mediante pop-up (ventana emergente) al ingresar a la misma, o por información remitida en sus extractos.

Así mismo, GM Financial 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.

#### V. JURISDICCIÓN

Los Clientes se someten expresamente a las leyes y jurisdicción de la República Colombia.

