

1. Objeto

El presente documento establece los términos y condiciones de uso del aplicativo web denominado “Consulta del Historial del Caso de PQR” (en adelante, el “Aplicativo”), desarrollado y administrado por CHALLENGER S.A.S., con el fin de permitir a los consumidores consultar el estado de sus Peticiones, Quejas o Reclamos (en adelante, “PQR”) previamente radicadas ante la compañía.

El Aplicativo permite exclusivamente la visualización del historial de atención de una PQR, sin que constituya un canal oficial para su radicación, modificación o respuesta definitiva. Las respuestas que allí se visualicen no sustituyen las comunicaciones oficiales remitidas por los canales formales establecidos por CHALLENGER S.A.S.

2. Aceptación de los Términos y Condiciones

El acceso y uso del Aplicativo implica la aceptación plena y sin reservas de estos Términos y Condiciones. El usuario manifiesta expresamente haber leído, comprendido y aceptado estos términos al hacer clic en el botón “Aceptar” antes de consultar su caso, constituyendo un mecanismo de aceptación inequívoca (“clickwrap”).

3. Condiciones de Uso del Aplicativo

3.1. Requisitos de Acceso

Para consultar el historial de una PQR, el usuario deberá ingresar el correo electrónico registrado en la radicación y el número de caso asignado. Solo se permitirá el acceso si ambos datos coinciden con los registros internos de CHALLENGER S.A.S.

3.2. Responsabilidad del Usuario

- El usuario garantiza la veracidad, exactitud y actualidad de la información suministrada.
- El uso indebido, fraudulento o no autorizado del Aplicativo será responsabilidad exclusiva del usuario.
- Se prohíbe cualquier intento de manipulación, acceso no autorizado o suplantación de identidad.

3.3. Limitaciones del Servicio

- El Aplicativo no permite la radicación ni modificación de PQR.
- CHALLENGER S.A.S. no garantiza la disponibilidad ininterrumpida del Aplicativo ni se responsabiliza por fallos ajenos a su control (fallas en el servicio de internet del usuario, errores de digitación, mantenimiento programado, etc.).

4. Protección de Datos Personales

4.1. Tratamiento de Datos Personales

CHALLENGER S.A.S. es responsable del tratamiento de los datos personales suministrados y consultados a través del Aplicativo, conforme a la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y su Política de Protección de Datos Personales, disponible en sitio web <https://www.challenger.com.co/>

4.2. Finalidad del Tratamiento

Los datos serán tratados únicamente para:

- Validar la identidad del usuario y permitir el acceso a la PQR correspondiente.

- Mostrar el historial del caso con base en la configuración de visibilidad definida por el área de atención al cliente.

4.3. Derechos del Titular

El titular de los datos personales tiene derecho a:

- Acceder, corregir, suprimir y revocar su autorización.
- Formular consultas o reclamos relacionados con el tratamiento de su información.
- Puede ejercer estos derechos contactando a protecciondedatos@lemco.co o a través del formulario disponible en <https://pqr.challenger.co/>

4.4. Seguridad de la Información

CHALLENGER S.A.S. implementa medidas técnicas, humanas y administrativas razonables para proteger la información almacenada en el Aplicativo y evitar su pérdida, uso indebido o acceso no autorizado. También podrá efectuar revisiones y auditorías periódicas para verificar el uso adecuado del sistema y reforzar la protección de la información según la normatividad vigente.

5. Propiedad Intelectual

Todos los derechos sobre el software, la interfaz, diseño gráfico, logotipos, estructura de navegación y funcionalidades del Aplicativo son de propiedad exclusiva de CHALLENGER S.A.S. o de sus licenciantes.

Queda estrictamente prohibido:

- Reproducir, copiar o distribuir el Aplicativo.
- Realizar ingeniería inversa o intentar acceder a su código fuente.
- Utilizar sus contenidos con fines distintos a los aquí autorizados.

6. Limitación de Responsabilidad

CHALLENGER S.A.S. no se hace responsable por:

- Errores de ingreso de información por parte del usuario.
- Fallos técnicos, interrupciones o indisponibilidad del Aplicativo.
- Daños indirectos, lucro cesante o pérdida de oportunidades de negocio derivadas del uso del Aplicativo.
- Ataques cibernéticos o accesos no autorizados, en la medida en que se hayan adoptado medidas de seguridad adecuadas.

La información mostrada en el Aplicativo es meramente informativa y no constituye, por sí sola, prueba jurídica vinculante o decisión final sobre la PQR.

7. Modificaciones de los Términos y Condiciones

CHALLENGER S.A.S. podrá modificar en cualquier momento los presentes Términos y Condiciones. Tales modificaciones serán notificadas al usuario mediante el Aplicativo o a través del sitio web oficial. El uso continuado del Aplicativo constituye aceptación tácita de los cambios.

8. Vigencia y Terminación

Estos Términos y Condiciones estarán vigentes desde la fecha de su publicación. CHALLENGER S.A.S. podrá suspender el acceso al Aplicativo en cualquier momento por razones técnicas, de seguridad o por incumplimiento del usuario.

9. Legislación Aplicable y Jurisdicción

Este documento se rige por las leyes de la República de Colombia. Cualquier controversia será sometida a los jueces de la ciudad de Bogotá D.C.

10. Información de Contacto

Para más información sobre el tratamiento de sus datos personales o sobre el funcionamiento del Aplicativo, puede contactarse con:

CHALLENGER S.A.S.

Correo electrónico : protecciondedatos@lemco.co

Dirección : Diagonal 25 G # 94 - 55

Última actualización: 29 de julio de 2025