

INTRINSECA S.A.S. (Prestati)

La plataforma Prestati es propiedad de INTRINSECA S.A.S., sociedad comercial colombiana legalmente constituida, con domicilio en Bogotá D.C., Colombia, identificada con NIT 900883069-0. Este documento regula el acceso y uso de la plataforma y de los servicios de información, orientación, cotización y gestión relacionados exclusivamente con seguros.

Las soluciones disponibles pueden comprender seguro de vida, seguro educativo, seguro de salud, seguro para mascotas y seguro de vida con ahorro. La oferta concreta, sus condiciones y disponibilidad dependerán de las aseguradoras aliadas y de la información presentada al Usuario en cada proceso.

INTRINSECA S.A.S., mediante su marca Prestati, facilita el acceso a información y canales de gestión. La aseguradora identificada en cada cotización, solicitud o póliza es la entidad responsable de evaluar el riesgo, aceptar o rechazar la solicitud, expedir la póliza y atender las coberturas, reclamaciones y siniestros, conforme a la ley y a las condiciones particulares del seguro.

Al aceptar estos Términos y Condiciones, el Usuario declara haberlos leído, comprendido y aceptado. Si no está de acuerdo, deberá abstenerse de utilizar la Plataforma.

1. DEFINICIONES

Plataforma: sitio web y demás canales digitales administrados por INTRINSECA S.A.S. bajo la marca Prestati, mediante los cuales el Usuario puede consultar información, solicitar orientación, cotizar y gestionar productos de seguros.

Usuario: persona natural mayor de dieciocho (18) años, o persona jurídica debidamente representada, que accede o utiliza la Plataforma.

Prestati: marca de INTRINSECA S.A.S. utilizada para la operación de la Plataforma y la prestación de los servicios descritos en este documento.

Aseguradora aliada: entidad legalmente autorizada para desarrollar la actividad aseguradora y responsable del producto ofrecido, de la evaluación del riesgo y de la póliza.

Seguro: contrato por el cual una aseguradora asume uno o varios riesgos a cambio del pago de una prima, de acuerdo con las coberturas, exclusiones, límites, deducibles, periodos de carencia y vigencia previstos en la póliza.

Póliza: documento que contiene las condiciones generales y particulares del seguro, incluidos los derechos y obligaciones de las partes.

Prima: precio del seguro, cuyo valor, periodicidad, impuestos y forma de pago serán informados antes de la contratación.

Siniestro: realización del riesgo asegurado en los términos definidos por la póliza.

Política de Privacidad: documento que informa las finalidades, condiciones y derechos aplicables al tratamiento de datos personales realizado por INTRINSECA S.A.S.

2. ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

El acceso, registro o utilización de la Plataforma implica la aceptación de este documento y de la Política de Privacidad. Determinados productos podrán estar sujetos a condiciones adicionales de la aseguradora aliada, las cuales deberán ser conocidas y aceptadas por el Usuario antes de

contratar.

En caso de diferencia entre este documento y las condiciones de una póliza expedida, prevalecerán las condiciones de la póliza respecto de la cobertura asegurada, sin perjuicio de las normas imperativas aplicables.

3. CAPACIDAD

El Usuario declara que cuenta con capacidad legal para utilizar la Plataforma y contratar los productos solicitados. Quien actúe en representación de otra persona manifiesta disponer de autorización suficiente y deberá aportar los soportes que le sean requeridos.

4. ALCANCE DEL SERVICIO

Prestati es una plataforma tecnológica orientada a facilitar el conocimiento, comparación, cotización y gestión de soluciones de seguros. El uso de la Plataforma no garantiza la expedición de una póliza ni la aceptación de un riesgo.

La aseguradora aliada podrá solicitar información adicional, efectuar validaciones y aplicar sus políticas de suscripción. La decisión de aceptar, rechazar, limitar o condicionar una solicitud corresponde a la aseguradora responsable del producto.

La información publicada en la Plataforma es de carácter general y no reemplaza las condiciones generales y particulares de la póliza. Antes de contratar, el Usuario deberá revisar especialmente las coberturas, exclusiones, límites, deducibles, carencias, vigencia, valor de la prima, forma de pago, renovación y procedimiento de reclamación.

4.1. ALCANCE EN RELACIÓN CON INTRINSECA S.A.S.

INTRINSECA S.A.S. administrará la Plataforma, presentará información de los productos disponibles, recibirá solicitudes y podrá acompañar al Usuario durante la cotización y la gestión documental. Cuando corresponda, transmitirá la información a la aseguradora aliada o a proveedores autorizados para completar el proceso.

Salvo que se indique expresamente lo contrario en un documento contractual, INTRINSECA S.A.S. no asume los riesgos asegurados, no define unilateralmente las coberturas y no sustituye a la aseguradora en la expedición de la póliza o en la decisión sobre un siniestro.

4.2. ALCANCE EN RELACIÓN CON LOS USUARIOS

El Usuario deberá suministrar información completa, exacta, actualizada y verificable. También deberá leer la cotización, la solicitud, la póliza y sus anexos, y formular oportunamente cualquier pregunta antes de aceptar.

La relación aseguradora se iniciará y tendrá la vigencia indicada en la póliza. Una cotización, simulación, formulario incompleto o comunicación comercial no equivale por sí sola a la expedición del seguro.

5. SERVICIOS DISPONIBLES

La Plataforma podrá permitir, según disponibilidad:

- Consultar información general sobre seguros.
- Solicitar orientación y cotizaciones.
- Diligenciar solicitudes y aportar documentos.

- Aceptar documentos mediante mecanismos electrónicos.
- Recibir la póliza, anexos, certificados y comunicaciones.
- Solicitar acompañamiento para novedades, cancelaciones o reclamaciones.

La disponibilidad de una función podrá variar por producto, aseguradora, proveedor o canal.

5.1. INSCRIPCIÓN Y REGISTRO

Para utilizar determinadas funciones, el Usuario podrá tener que crear una cuenta y suministrar datos de identificación, contacto y demás información necesaria para la cotización o contratación. Prestati podrá verificar la información y solicitar documentos de soporte pertinentes para el producto de seguro solicitado.

El Usuario es responsable de custodiar sus credenciales, impedir su uso por terceros y reportar de inmediato cualquier acceso no autorizado.

5.2. VALIDACIÓN DE IDENTIDAD Y BIOMETRÍA

Cuando sea necesario para prevenir fraude, suplantación o cumplir obligaciones legales, el Usuario podrá ser invitado a realizar una validación de identidad, incluso mediante fotografías del documento, una imagen facial o prueba de vida. Este tratamiento se realizará conforme a la autorización aplicable y a la Política de Privacidad.

La imposibilidad de validar la identidad podrá impedir la continuación del proceso, sin que ello implique necesariamente una decisión sobre la asegurabilidad del Usuario.

5.3. FIRMA Y DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS

Las solicitudes, autorizaciones, pólizas, anexos y demás documentos podrán ser aceptados o firmados electrónicamente mediante códigos de verificación, enlaces u otros mecanismos permitidos por la legislación colombiana. El Usuario reconoce la validez de estos mecanismos cuando permitan identificarlo y evidenciar su intención.

Los documentos electrónicos podrán ser enviados al correo o número de contacto registrado por el Usuario y conservarán el valor probatorio reconocido por la normativa aplicable.

5.4. COTIZACIÓN, EVALUACIÓN Y EXPEDICIÓN

Las cotizaciones son informativas y estarán sujetas a vigencia, disponibilidad, verificación de datos y aceptación por la aseguradora. El precio o las condiciones podrán cambiar antes de la expedición si cambia la información declarada o si así resulta de la evaluación del riesgo.

La póliza será expedida por la aseguradora cuando se cumplan sus requisitos de suscripción y pago. El Usuario deberá verificar que los datos, coberturas, beneficiarios, valores asegurados y vigencia coincidan con lo solicitado, e informar oportunamente cualquier inconsistencia.

5.5. PRIMAS, COSTOS Y MEDIOS DE PAGO

Antes de contratar, el Usuario conocerá el valor de la prima, los impuestos y los conceptos aplicables. Los pagos deberán realizarse únicamente por los canales informados oficialmente por Prestati o por la aseguradora aliada.

La falta de pago de la prima producirá los efectos previstos en la póliza y en la ley, que pueden incluir la terminación automática del contrato o la ausencia de cobertura. Prestati no solicitará pagos por canales personales no autorizados.

5.6. RENOVACIÓN, MODIFICACIÓN Y TERMINACIÓN DEL SEGURO

La vigencia, renovación, modificación y terminación de cada seguro se regirán por la póliza y la legislación aplicable. El Usuario podrá solicitar información o acompañamiento por los canales de atención.

Las devoluciones de prima, cuando procedan, serán calculadas y tramitadas conforme a la póliza, al tiempo durante el cual existió cobertura y a las reglas de la aseguradora.

5.7. RETRACTO, REVOCACIÓN Y DESISTIMIENTO

Los derechos de retracto, revocación unilateral o desistimiento se aplicarán cuando estén previstos por la ley o por las condiciones del producto. El Usuario deberá presentar su solicitud dentro del término correspondiente y por un canal autorizado.

Prestati orientará al Usuario, pero la aseguradora determinará y ejecutará los efectos sobre la póliza y cualquier devolución que resulte procedente.

5.8. SINIESTROS Y RECLAMACIONES

En caso de siniestro, el Usuario, asegurado o beneficiario deberá comunicarse con la aseguradora por los canales indicados en la póliza y presentar la información necesaria para acreditar la ocurrencia y cuantía de la pérdida, cuando corresponda.

Prestati podrá facilitar información de contacto y acompañar la radicación, pero la evaluación y decisión de la reclamación corresponde a la aseguradora. Ninguna orientación prestada por Prestati modifica las coberturas, exclusiones o requisitos de la póliza.

5.9. USO ADECUADO Y SEGURIDAD DE LA PLATAFORMA

El Usuario se abstendrá de vulnerar la seguridad, introducir código malicioso, realizar accesos no autorizados, alterar información, suplantar personas o utilizar la Plataforma con fines fraudulentos o ilícitos. Prestati podrá suspender el acceso cuando identifique riesgos de seguridad o incumplimientos.

5.10. DISPONIBILIDAD Y MANTENIMIENTO

Prestati procurará mantener la Plataforma disponible y segura. Sin embargo, podrán presentarse interrupciones por mantenimiento, fallas de internet, servicios de terceros, caso fortuito, fuerza mayor o eventos de ciberseguridad. Cuando sea razonable, se informarán las interrupciones programadas.

6. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

INTRINSECA S.A.S. tratará los datos personales conforme a la Ley 1581 de 2012, sus normas reglamentarias y la Política de Privacidad publicada en www.prestati.com. Las finalidades podrán incluir identificación, contacto, elaboración de cotizaciones, gestión de solicitudes, prevención del fraude, cumplimiento legal, atención al Usuario y transmisión o transferencia autorizada a aseguradoras y proveedores.

Los datos sensibles, incluidos los biométricos y de salud, serán tratados únicamente cuando exista autorización o habilitación legal, aplicando medidas razonables de seguridad y confidencialidad. El suministro de datos sensibles es facultativo, salvo cuando sean indispensables para el producto solicitado y exista una base jurídica válida.

El titular podrá conocer, actualizar, rectificar y solicitar la supresión de sus datos, así como revocar la autorización cuando proceda, a través de los canales indicados en la Política de Privacidad.

7. OBLIGACIONES DE INTRINSECA S.A.S.

- Presentar información clara y verificable sobre el servicio ofrecido por Prestati.
- Proteger razonablemente la información y las credenciales bajo su control.
- Transmitir las solicitudes y documentos a las entidades correspondientes cuando el Usuario lo autorice.
- Atender las peticiones relacionadas con la Plataforma y orientar al Usuario hacia la aseguradora cuando el asunto sea de su competencia.
- Cumplir las normas aplicables a su actividad y actuar de buena fe.

8. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

- Suministrar información verdadera, completa y actualizada.
- Declarar sinceramente los hechos y circunstancias relevantes para la evaluación del riesgo.
- Leer la póliza y cumplir las obligaciones a su cargo, incluido el pago oportuno de la prima.
- Mantener actualizados sus datos de contacto y proteger sus credenciales.
- Informar oportunamente novedades relevantes y la ocurrencia de un siniestro.
- No usar la Plataforma para fraude, suplantación o actividades ilícitas.

9. DERECHOS DE INTRINSECA S.A.S.

INTRINSECA S.A.S. podrá actualizar, mantener, suspender o modificar funciones de la Plataforma; solicitar información necesaria; rechazar registros fraudulentos o incompletos; y adoptar medidas para proteger a los Usuarios, a las aseguradoras aliadas y a la Plataforma. Estas facultades se ejercerán respetando la ley y los derechos del Usuario.

10. DERECHOS DE LOS USUARIOS

El Usuario tiene derecho a recibir información clara sobre la identidad de la aseguradora, las características del producto, la prima, coberturas, exclusiones y canales de reclamación; a acceder a sus documentos; a presentar peticiones, quejas y reclamos; a ejercer sus derechos de protección de datos; y a recibir un trato respetuoso y no discriminatorio.

11. CANALES DE CONTACTO

Correo electrónico: info@prestati.com

Sitio web: www.prestati.com

Servicio al cliente y WhatsApp: +57 314 222 2966

Correspondencia física: Calle 109 No. 18C-17, oficina 202, Bogotá D.C., Colombia.

Las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes podrán presentarse por los canales habilitados en el sitio web. Para reclamaciones relacionadas con la cobertura o un siniestro, el Usuario deberá utilizar además los canales de la aseguradora indicados en la póliza.

12. TERMINACIÓN DEL ACCESO A LA PLATAFORMA

El Usuario podrá dejar de utilizar la Plataforma en cualquier momento. Prestati podrá suspender o terminar una cuenta por incumplimiento, fraude, riesgo de seguridad, uso ilícito o requerimiento de autoridad competente. La terminación del acceso a la Plataforma no modifica por sí sola la vigencia de una póliza ya expedida.

13. AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA

La utilización de la Plataforma no crea una relación laboral, sociedad, mandato general o representación entre el Usuario e INTRINSECA S.A.S. Cada parte es responsable de sus propios actos y obligaciones. La relación aseguradora se rige por la póliza celebrada con la aseguradora correspondiente.

14. RESPONSABILIDAD

INTRINSECA S.A.S. responderá por las obligaciones que le correspondan como operadora de la Plataforma y por los daños que legalmente le sean imputables. No responderá por decisiones de suscripción, alcance de coberturas, pago u objeción de siniestros que correspondan a la aseguradora, ni por información falsa o incompleta suministrada por el Usuario.

Nada de lo previsto en este documento limitará derechos irrenunciables del consumidor ni excluirá responsabilidades que no puedan limitarse conforme a la ley.

15. CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR

Ninguna parte será responsable por incumplimientos causados directamente por eventos imprevisibles e irresistibles fuera de su control razonable. La parte afectada procurará informar la situación y reanudar el cumplimiento cuando sea posible.

16. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Las partes procurarán resolver directamente cualquier diferencia mediante los canales de atención. El Usuario podrá acudir a la autoridad administrativa o judicial competente y ejercer los mecanismos de protección que le reconozca la legislación colombiana.

17. PROPIEDAD INTELECTUAL

Los contenidos, signos distintivos, diseños, textos, software y demás elementos de la Plataforma pertenecen a INTRINSECA S.A.S. o se utilizan con autorización. El Usuario recibe únicamente un permiso personal, limitado, revocable y no transferible para utilizar la Plataforma conforme a estos Términos.

18. PREVENCIÓN DEL FRAUDE Y ACTIVIDADES ILÍCITAS

El Usuario declara que la información y los recursos asociados a la contratación son legítimos. INTRINSECA S.A.S. podrá realizar verificaciones y reportar operaciones a las autoridades cuando exista obligación legal, así como suspender procesos ante indicios razonables de fraude, lavado de activos, financiación del terrorismo u otras conductas ilícitas.

19. LEY APLICABLE E INTERPRETACIÓN

Estos Términos se rigen por las leyes de la República de Colombia. Se interpretarán de buena fe, de acuerdo con su finalidad y con las normas aplicables al comercio electrónico, protección de datos, protección al consumidor y actividad aseguradora.

20. MODIFICACIONES

INTRINSECA S.A.S. podrá actualizar estos Términos para reflejar cambios legales, operativos o tecnológicos. Las modificaciones regirán desde su publicación en www.prestati.com o desde la fecha informada. Los cambios no alterarán retroactivamente las condiciones de una póliza ya expedida.

21. ACUERDO COMPLETO

Estos Términos contienen el acuerdo aplicable al uso de la Plataforma. Las condiciones particulares de cada seguro constarán en la cotización, la solicitud, la póliza y sus anexos, que complementan este documento dentro de su respectivo ámbito.

Última actualización: 24 de agosto de 2026.