

Términos y Condiciones “Acuerdo de Consulta de inmigración Gentium Immigration Corp”.

Teniendo en cuenta que Gentium Immigration Corp. ofrece servicios de consultoría en el campo de inmigración y que el Cliente desea contratar los servicios de Gentium Immigration Corp., como asesor en inmigración, se establecen los siguientes “Términos y Condiciones de Consulta” que regirán entre Gentium Immigration Corp., en adelante "Consultor.", y el “Cliente”, en adelante “El Cliente”, quien acepta los términos referidos en el presente acuerdo y estará obligado por el mismo, y en conjunto “Las Partes”.

En consideración a lo anterior, se establecen las condiciones y términos de la consulta entre "Consultor." y el “Cliente” de acuerdo a las siguientes condiciones:

1. El propósito de la consulta es evaluar la elegibilidad y las calificaciones del cliente para la inmigración permanente o temporal a Canadá y / o verificar el archivo del cliente y / o prepararse para una entrevista con las autoridades canadienses y / o responder cualquier pregunta relacionada con la ley de inmigración canadiense, según sea el caso.
2. La base legal de la asesoría es la Ley de Inmigración y Protección de Refugiados de Canadá y sus reglamentos, las leyes de inmigración y los reglamentos e instrucciones de las provincias canadienses, y se realiza de acuerdo con el mejor conocimiento del "Consultor." y sobre la base de la información proporcionada por el cliente
3. El consultor es un Consultor Regulado de acuerdo con las leyes canadienses, miembro del Consejo Regulador de Consultores de Inmigración de Canadá y miembro de la Asociación Canadiense de Consultores Profesionales de Inmigración.
4. La oficina principal del "Consultor.", está ubicada en la 3100 Boulevard le Carrefour Oficina 330 en Laval Québec Canadá.
5. La consulta tendrá una duración de cincuenta (50) minutos. En el caso de que la consulta dure menos de los cincuenta (50) minutos, “Las Partes” por mutuo acuerdo y a petición del “Cliente”, podrán culminar la consulta en cualquier momento, esto sin entenderse un incumplimiento por parte del “Consultor”, el tiempo restante no podrá utilizarse para otros servicios futuros y no podrá compensarse mediante un reembolso parcial y/o total de la tarifa asociada a la consulta.
6. En caso de fallas técnicas antes o durante el desarrollo de la consulta, tales como fallas en la conexión de internet, una línea telefónica deficiente, fallas en la energía, aquellas circunstancias razonables e inesperadas fuera del alcance de las “Las Partes”. El "Consultor." compensará el tiempo perdido a causa de las fallas técnicas con minutos adicionales hasta que complete los cincuenta (50) minutos asignados para el desarrollo de la consulta, en ningún momento podrá compensarse el tiempo perdido a través de una devolución y/o reembolso de dinero a “El Cliente”.

La reasignación de citas estará sujeta siempre a las agendas de los consultores.

7. La consulta podrá realizarse en línea (Internet), por teléfono o en persona. Si el "Cliente" prefiere realizar su cita por teléfono como medio de comunicación, será él "Cliente" quien realice la llamada y cubra cualquier tarifa adicional por llamada de larga distancia, por lo que "Consultor." No asumirá ningún pago por este ítem.

8. En el caso que el "Cliente", incumpla total o parcialmente con la hora asignada para su cita, este tiempo no será compensado ni reembolsado, si su consulta está programada a las 10:00, terminaría a las 11:00, si el "Cliente" llega después de las 10:00 su cita igualmente culminará a las 11:00.

9. Si el "Cliente" prefiere llevar su consulta en línea, el "Cliente" deberá contar con los requerimientos técnicos mínimos para poder llevar a cabo la consulta en línea, como contar con un micrófono, una buena conexión a internet, auriculares o altavoces que funcionen y, si es posible, una cámara.

10. La tarifa de la consulta será la definida en el sitio web: <https://www.gentiumimmigration.com/booking/>. Los impuestos sobre las ventas provinciales y federales canadienses se aplican si el cliente se encuentra físicamente en Canadá en el momento de la consulta. Los costos o tarifas derivados de la transferencia de dinero corren a cargo del "Cliente". Este valor podrá ser modificado en cualquier momento por políticas internas de la empresa.

11. En caso de cancelación de la consulta por parte del "Cliente", se le aplicará una tarifa administrativa de cincuenta (\$50.00 USD) dólares estadounidenses, menos cualquier cobro o tarifa asociado por la transferencia bancaria a la cuenta y/o medio solicitado por el "Cliente".

12. La consulta incluye únicamente al núcleo familiar primario (compañera(o) permanente e hijos) e hijos menores de veintidós (22) años del "Cliente", en caso de requerir consulta para algún otro familiar o para hijos mayores de veintidós (22) años, deberá solicitar una consulta aparte.

13. En el caso que el "Cliente" necesite cancelar o reprogramar la cita; deberá informar con al menos veinticuatro (24) horas de antelación. De lo contrario, "Consultor." se reserva el derecho de cancelar el acuerdo, sin ningún reembolso.

14. Cuando el "Consultor." elegido por "El Cliente" no pueda llevar a cabo la consulta, se le comunicará al cliente oportunamente por correo electrónico dicha situación, el "Consultor." podrá reasignar la consulta con otro agente consultor, esto con el fin de poder garantizar la prestación y continuidad del servicio contratado. Si "El Cliente" no acepta la reasignación con otro agente el "Consultor." podrá sugerirle otra fecha y hora de la consulta con el agente que eligió inicialmente, si "El Cliente" no aceptara ninguna de estas dos soluciones se le procederá a realizar el reembolso en las condiciones referidas en la cláusula once del presente contrato.

15. En caso de que "El Cliente" decida contratar al "Consultor." para que lo represente ante las autoridades de inmigración canadienses en el futuro, los honorarios de la consulta preliminar se deducirán del total de honorarios por los servicios de representación, de la siguiente manera: 1. La deducción de las tasas por la consulta preliminar se

puede aplicar una sola vez. Para mayor claridad, el hecho de tener dos o más consultas preliminares no permite tener dos o más deducciones de honorarios. 2. El valor de los honorarios de consulta preliminar se aplica como descuento cuando representa el 10% o menos del total de honorarios para los servicios de representación. 3. El descuento se aplica cuando se firma un contrato dentro de las 4 semanas posteriores a la fecha de la consulta preliminar.

16. El consultor informará al cliente de los honorarios para los servicios de representación durante la consulta preliminar o poco después. Los honorarios se establecen con base a una variedad de factores que incluyen, en particular, el tipo de programa de inmigración, el número de miembros de la familia, la complejidad del caso o cualquier circunstancia particular, según la información divulgada por el cliente durante la consulta. Las tarifas están sujetas a cambios sin previo aviso, especialmente si nuevos elementos o circunstancias lo justifican. En caso de que el cliente requiera servicios de representación por un asunto urgente, los honorarios podrán incrementarse en un cuarenta (40%) por ciento. Un asunto urgente significa una solicitud que debe presentarse o una respuesta que debe darse a una autoridad canadiense dentro de los treinta y un (31) días calendarios siguientes a la fecha de la firma del acuerdo de servicios de representación.

17. Si el cliente programa una consulta de emergencia, se puede aplicar un cargo adicional de cien (\$ 100 USD) dólares americanos. Al firmar un acuerdo de servicio de representación completa, el cargo adicional no puede servir como un descuento sobre el monto total.

18. Al tomar la consulta no implica que el "Cliente" tiene la obligación de contratar con el "Consultor." para un procedimiento de inmigración y de manera viceversa si el "Cliente" toma la consulta esto no implica que el "Consultor." representará a él "Cliente" ante las diferentes autoridades migratorias.

19. Para recibir asesoramiento preciso, el "Cliente" deberá diligenciar previamente un cuestionario que "Consultor." le remitirá para su diligenciamiento, "Consultor." sugiere proporcionar siempre respuestas claras e información genuina. Toda la información se considerará estrictamente confidencial y no se va a compartir con ningún tercero. Los empleados y consultores del "Consultor." no se considerarán como terceros para efectos del presente contrato.

20. Excepcionalmente "Las Partes" por mutuo acuerdo y a solicitud del "Cliente" podrán posponer la consulta sin tarifas adicionales hasta por dos (2) veces. En caso de aplazamientos adicionales, se cobrará al "Cliente" una tarifa de cincuenta (\$50 USD) dólares estadounidenses por aplazamiento.

21. Si el "Cliente" tiene preguntas adicionales después de que hayan transcurrido los sesenta (60) minutos de consulta, será necesario programar otra cita con una tarifa adicional, a menos que firme un contrato de representación. Si el cliente necesita asistencia después de la consulta, pero aun no quiere firmar el contrato de representación existe la opción de programar otra consulta por una tarifa de cien (\$100 USD) dólares estadounidenses por consulta adicional.

22. Estos términos y condiciones se registrarán por las leyes vigentes en la Provincia de Quebec, Canadá.

23. Según lo requiera el contexto, el singular incluirá el plural y viceversa; las palabras que importen el masculino incluirán el género femenino y viceversa.
24. En caso de que "El Cliente" requiera realizar alguna sugerencia y/o reclamo, por favor diligenciar el siguiente enlace <https://app.gentiumimmigration.com/component/users/login?Itemid=101> En ningún caso se remitirá copia del video de la consulta, salvo a una solicitud de una autoridad canadiense.
25. Se le sugiere a "El Cliente" tomar las correspondientes notas en el transcurso de la consulta, ya que no se le remitirá un plan escrito de inmigración.
26. "El Cliente" autoriza a él "Consultor." a incorporar los datos personales consignados al momento de solicitar la reserva de la consulta, así como la información bancaria para realizar el pago, la información consignada en el formato de conocimiento previo a la consulta y de igual modo autoriza al "Consultor." a grabar la consulta no solamente del "El Cliente" sino de los miembros de grupo familiar primario e hijos menores de veintidós años, dichos datos se incluirán en una base de datos responsabilidad del "Consultor." siendo tratados con la finalidad de mantener, desarrollar y controlar la presente relación contractual, así como para remitirle información sobre nuestros servicios y productos. "El Cliente" podrá ejercer los derechos de acceso, corrección, supresión, revocación o reclamo por infracción sobre sus datos, mediante escrito dirigido al "Consultor." a través de correo electrónico a info@gentiumimmigration.com indicando en el asunto el derecho que se desea ejercitar.
27. En caso de requerir una factura por los servicios prestados en razón del presente contrato, por favor solicitarlas al correo electrónico info@gentiumimmigration.com
28. "Las Partes" acuerdan que para efectos de este acuerdo, el "Cliente" aceptará los términos del presente acuerdo, con el hecho de ingresar la información de pago y enviando una solicitud de reserva de consulta a "Consultor.", el "Consultor." enviará al "Cliente" una copia del presente acuerdo por correo electrónico, que contará como la firma electrónica por parte del "Consultor."
29. El cliente acepta tener capacidad mental y legal para aceptar la prestación del servicio y que es mayor de 18 años así como que es mayor de edad para efectos legales en el país de residencia y donde se encuentra ubicado geográficamente para la aceptación de estos términos y condiciones.
30. Gentium Immigration, se reserva el derecho de cambiar los consultores en cualquier momento, por decisiones administrativas o fuerza mayor.
31. En caso de devolución del servicio, daremos aplicabilidad al proceso interno para devoluciones, las cuales en todo caso estará sujeto a lo acordado en los términos y condiciones de la prestación del servicio. Para adelantar una solicitud de devolución, debe diligenciar el formulario de PQR, disponible en nuestra página web, e indicar los motivos de la misma. Al momento de resolver su solicitud le indicaremos si esta es o no aprobada por la Dirección Financiera, y los términos en que está se hará.

Motivos aprobados al interior de la empresa para solicitar la devolución de dinero

SERVICIO	RAZONES EN LAS QUE APLICA DEVOLUCIÓN	DOCUMENTOS QUE SOPORTAN LA SOLICITUD
POR CONSULTA	Por la no prestación del servicio, por causas atribuibles a la empresa.	Formulario PQR
	Por cancelación voluntaria por parte del cliente- Se aplica monto máximo de devolución.	Formulario PQR
	Por muerte del titular de cita de consulta.	Certificado de defunción
	Porque al momento de realizar la consulta, se evidencia que quien toma el servicio es un menor de edad.	
	Por no estar en la cita en el tiempo establecido ni 15 minutos después.	

DEVOLUCIONES SOBRE EL SERVICIO DE CONSULTA

Servicio	Razones en las que aplica devolución	Documentos que soportan la devolución	EL valor a devolver será de	Anotaciones
Consulta	Por la no prestación del servicio, por causas atribuibles a la empresa. En caso de fallecimiento del consultor se reasigna profesional y se atiende el compromiso.	Formulario PQR	100% del valor de la consulta	
Consulta	Por cancelación voluntaria por parte del cliente. Con un plazo NO inferior a 24 horas antes de la fecha de la consulta	Formulario PQR	Valor máximo a devolver: 50 Dólares	
Consulta	Por muerte del titular de cita de consulta.	Formulario PQR Certificado de defunción	El 75% del valor de la consulta	
Consulta	Por muerte de familiar en primer grado de consanguinidad.	Formulario PQR Certificado de defunción	El 50% del valor de la consulta	
Consulta	Porque al momento de realizar la consulta, se evidencia que quien toma el servicio es un menor de edad.	Formulario PQR	0%	No se realiza devolución
Consulta	Por no estar en la cita en el tiempo establecido ni 15 minutos después.	Formulario PQR	0%	Se procede a realizar el agendamiento de la cita.

32. “Las Partes” reconocen que han solicitado que lo anterior se redacte en el idioma inglés; les parties reconnaissent qu'elles ont exigé que ce qui précède soit rédigé en la langue anglaise.

La Empresa se reserva el derecho de cambiar o modificar parcial o totalmente estos términos y condiciones, sin que requiera de notificación alguna a sus clientes, dando como válida, la simple publicación en la página Web, los medios o plataformas digitales de la empresa.

Al aceptar la compra el cliente acepta que ha leído y acepta estos términos y condiciones de manera libre, informada y voluntaria.

Este documento no requiere firmas para considerarse válido, la simple aceptación, toma y agendamiento de cita con un consultor, se considera prueba suficiente de que el cliente lo ha leído, entiende y acepta