

# Términos y condiciones

Uso portal web [www.tigo.com.co](http://www.tigo.com.co)

Mediante estos términos y condiciones se establecen las condiciones de uso del sitio web para los usuarios del segmento residencial y empresarial de UNE EPM Telecomunicaciones S.A. como operador de servicios fijos de telecomunicaciones y Colombia Móvil S.A. E.S.P., operador de los servicios móviles de telecomunicaciones, además de otros servicios de comunicaciones comercializados, en adelante LAS COMPAÑÍAS, en los siguientes términos:

REGLAMENTO DE CONDICIONES GENERALES DE USO DEL SERVICIO DEL PORTAL INTERNET [www.tigo.com.co](http://www.tigo.com.co)

El portal de Internet [www.tigo.com.co](http://www.tigo.com.co) es de propiedad de Colombia Móvil S.A. E.S.P. y los derechos sobre los mismos están reservados a esta Sociedad y/o su Grupo Empresarial.

## CONTENIDO

1. OBLIGATORIEDAD DE LAS CONDICIONES
2. RECONOCIMIENTO Y ACEPTACIÓN
3. CONDICIONES DE ACCESO Y UTILIZACIÓN
  - 3.1 Acceso y uso
  - 3.2 Obligación de hacer un uso correcto
4. MANEJO DE LOS CONTENIDOS
  - 4.1 Medios para la obtención de contenidos
  - 4.2 Uso correcto de los contenidos
  - 4.3 Introducción de enlaces que permitan el acceso a las páginas web del portal y a los servicios
5. RESPONSABILIDAD POR DAÑOS Y PERJUICIOS
6. AVISO DE PRIVACIDAD
7. EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS Y DE RESPONSABILIDAD
  - 7.1 Exclusión de garantías por virus o presencia de elementos que alteren el sistema
  - 7.2 Exclusión de garantía por la licitud, fiabilidad y utilidad de los contenidos o de los servicios prestados por terceros a través del portal.
  - 7.3 Exclusión de garantías y de responsabilidad por los servicios y contenidos alojados fuera del portal.
8. NO LICENCIAMIENTO
9. PROCEDIMIENTO EN CASO DE VIOLACIÓN DE DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL
10. DENEGACIÓN Y RETIRO DEL ACCESO AL PORTAL O A LOS SERVICIOS

11. DURACIÓN Y TERMINACIÓN
12. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN
13. INFORMACIÓN DE MARCA REGISTRADA

## 1. OBLIGATORIEDAD DE LAS CONDICIONES

Es obligación del usuario del portal leer las Condiciones Generales antes de utilizarlo, así como las Condiciones Particulares, propias de ciertos servicios ofrecidos, las cuales se presumen aceptadas en forma plena y sin reserva por parte suya.

La utilización del servicio se regulará además por los avisos, reglamentos de uso e instrucciones puestos en conocimiento del usuario por LAS COMPAÑÍAS.

## 2. RECONOCIMIENTO Y ACEPTACIÓN

LAS COMPAÑÍAS habilitarán el uso del sitio Web y de sus demás Servicios disponibles en el referido sitio, sujeto a las siguientes Condiciones Generales; estas le indican lo que usted puede esperar del Servicio y los riesgos que asume, y lo que LAS COMPAÑÍAS esperan de usted, así como de la limitación de responsabilidad de LAS COMPAÑÍAS. LAS COMPAÑÍAS podrán modificar el contenido del sitio Web, y/o las Condiciones Generales en cualquier momento, publicando las Condiciones Generales modificadas en su sitio Web, sirviendo esta vía como suficiente comunicación. Al acceder y usar este sitio usted está aceptando las condiciones del Servicio. Si usted no está de acuerdo con estos términos, por favor no acceda o haga uso de este sitio.

## 3. CONDICIONES DE ACCESO Y UTILIZACIÓN

### 3.1. Acceso y uso

La prestación del servicio del portal por parte de LAS COMPAÑÍAS tiene carácter gratuito y no exige previa suscripción ni registro; a pesar de ello existen algunos servicios que requieren suscripción previa y/o que solo serán dados a usuarios de LAS COMPAÑÍAS como se indica expresamente en sus correspondientes Condiciones Particulares. En todo caso, para estos portales el usuario reconoce y acepta que será el único responsable de la administración de las claves de acceso que posea o adquiera, y reconoce y acepta que LAS COMPAÑÍAS no serán responsables por el uso que pueda hacer un tercero de la contraseña del usuario, incluso cuando lo hace con desconocimiento de éste o contra su voluntad. LAS COMPAÑÍAS periódicamente estarán indicando las mejores prácticas para la creación y mantenimiento de contraseñas seguras. Por ello, es responsabilidad del usuario utilizar dichas cuentas de acceso de manera lícita y personal.

Cuando el usuario ingrese la clave en un sitio no confiable, deberá cambiarla en forma inmediata para su seguridad y en cumplimiento del deber de diligencia que le asiste como titular de la misma.

### 3.2. Obligación de hacer un uso correcto

El usuario se abstendrá de utilizar con fines indebidos o ilícitos el servicio o cualquiera de los elementos que lo integran, como son entre otros:

(a) publicar, distribuir o divulgar cualquier información ilegal, abusiva, inapropiada, tergiversadora, obscena, pornográfica, incluida pero no limitada a transmisiones que estimulen o consistan en la realización de ilícitos o que violen en cualquier forma de la normatividad local, nacional o internacional.

(b) en cumplimiento con las medidas impuestas por la Ley 679 de 2001 y el Decreto 1524 de 2002 o los decretos que la modifiquen, para la prevención y detección de la pornografía infantil en Internet; LAS COMPAÑÍAS se comprometen actuar dentro del marco legal e implementa acciones para bloquear, prevenir, combatir y/o denunciar la explotación, mensajes, gráficos, dibujos, archivos de sonido o imágenes, fotografías, información, grabaciones, software, archivos audiovisuales o el establecimiento de enlaces de cualquier clase, textos que contengan o induzcan de forma indirecta o directa relacionados con material pornográfico o alusivo a actividades sexuales de menores de edad, dentro de los recursos informáticos que poseen LAS COMPAÑÍAS para la prestación de los servicios.

#### Cómo denunciar la pornografía infantil:

Para formular denuncias contra contenidos de pornografía infantil o páginas electrónicas en las que se ofrezcan servicios sexuales con menores de edad, existen varias entidades:

- **Ministerio TIC**

“En TIC confío” es la campaña del Ministerio de Comunicaciones para que todos los colombianos comprendamos el significado de la prevención de la pornografía infantil y juvenil en Internet.

Página Web:

<http://www.enticconfio.gov.co/>

<http://www.teprotejo.org/>

Teléfono: 3443460 (en Bogotá) y 01 800 0914014 (resto del país)

- **Instituto Colombiano de Bienestar Familiar: ICBF**

Línea gratuita nacional: Línea gratuita nacional ICBF: Línea de prevención abuso sexual: (57 1) 018000 11 24 40

URL: <http://www.icbf.gov.co/>

- **Fiscalía General de la Nación:**  
Teléfono: 018000 916111  
Página web: <http://www.fiscalia.gov.co>
- **Grupo Investigativo Delitos Informáticos**  
CARRERA 59 N. 26-21 CAN, Bogotá D.C.  
Teléfono: 018000 910 112 Dirección de correo:  
[lineadirecta@policia.gov.co](mailto:lineadirecta@policia.gov.co)  
Sitio Web: <http://portal.policia.gov.co/>  
Línea país: 018000 910 112

(c) interferir o perturbar a usuarios, equipos o servicios, incluida la distribución de anuncios o mensajes no solicitados.

(d) falsificar la identidad, mediante modificación del encabezado de mensajes electrónicos, suplantación de terceros, creación de una identidad falsa con el objeto de confundir a otros y actividades a través de las cuales se alcance la misma finalidad.

## 4. MANEJO DE LOS CONTENIDOS

### 4.1. Medios para la obtención de contenidos

Se entiende por contenidos todas las informaciones, mensajes, gráficos, dibujos, sonido o imagen, fotografías, grabaciones, software y, en general, cualquier clase de material accesible a través del portal o de los servicios.

El usuario deberá abstenerse de obtener e intentar obtener los contenidos mediante el empleo de procedimientos o de medios distintos a los que, según los casos, se hayan puesto a su disposición o se hayan indicado a este efecto en las páginas web donde se encuentren los contenidos o, en general, de los que se empleen habitualmente en Internet a este efecto, siempre que no entrañen un riesgo de daño o inutilización del portal, de los servicios o de los contenidos.

### 4.2 Uso correcto de los contenidos

El usuario se obliga a usar los contenidos de forma diligente, correcta y lícita y, en particular, se compromete a abstenerse de:

(a) reproducir o copiar, distribuir, permitir el acceso del público a través de cualquier modalidad de comunicación pública, transformar o modificar los contenidos, a menos que se cuente con la autorización del titular de los correspondientes derechos o ello resulte legalmente permitido;

(b) suprimir, eludir o manipular el "copyright" y demás datos identificativos de los derechos autor de LAS COMPAÑÍAS o de sus titulares incorporados a los contenidos, así como los dispositivos técnicos de protección, las firmas digitales o cualesquiera mecanismos de información que pudieren incorporar los contenidos;

(c) emplear los contenidos y, en particular, la información de cualquier clase obtenida a través del portal o de los servicios para comercializar o divulgar de cualquier modo dicha información, remitir publicidad, comunicaciones con fines de venta directa o con cualquier otra clase de finalidad comercial, mensajes no solicitados dirigidos a una pluralidad de personas con independencia de su finalidad.

#### 4.3 Introducción de enlaces que permitan el acceso a las páginas web del portal y a los servicios.

El usuario que se proponga establecer un enlace o vínculo entre su página web y el portal, para que éste aparezca como un servicio de esa página web, deberá cumplir las condiciones siguientes:

(a) el enlace únicamente permitirá el acceso a las páginas web del portal, pero no podrá reproducirlas de ninguna forma;

(b) sólo podrán establecerse enlaces con la página primera del portal o de los servicios (home-page);

(c) no deberá crearse browser deep link ni border environment sobre las páginas web del portal;

(d) no se realizarán manifestaciones o indicaciones falsas, inexactas o incorrectas sobre las páginas web del portal y los servicios;

(e) no se declarará ni dará a entender que LAS COMPAÑÍAS han autorizado el enlace o que han supervisado o asumido de cualquier forma los contenidos o servicios ofrecidos o puestos a disposición de la página web en la que se establece el enlace;

(f) excepción hecha de aquellos signos que formen parte del mismo enlace, la página web en la que éste se establezca no contendrá ninguna marca, nombre comercial, rótulo de establecimiento, denominación, logotipo, eslogan u otros signos distintivos pertenecientes a LAS COMPAÑÍAS;

(g) la página web en la cual se establezca el enlace no contendrá informaciones o contenidos ilícitos, contrarios a la moral, a las buenas costumbres generalmente aceptadas o al orden público, o que contraríen derechos de terceros.

El establecimiento del enlace no implica en ningún caso la existencia de relaciones entre LAS COMPAÑÍAS y el propietario de la página web en la que se establezca, ni la aceptación y aprobación por parte de LAS COMPAÑÍAS de sus contenidos o servicios.

## 5. RESPONSABILIDAD POR DAÑOS Y PERJUICIOS

El usuario responderá de los daños y perjuicios de toda naturaleza que LAS COMPAÑÍAS puedan sufrir, directa o indirectamente, como consecuencia del incumplimiento de cualquiera de las obligaciones derivadas de las Condiciones Generales o de la ley en relación con la utilización del portal.

El usuario es consciente de y acepta voluntariamente que el uso del portal, de los servicios y de los contenidos tiene lugar, en todo caso, bajo su única y exclusiva responsabilidad.

## 6. AVISO DE PRIVACIDAD

UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. con NIT. 9000092385-9 y domicilio principal en Medellín – Colombia, en Carrera 16 #11 A Sur – 100 Los Balsos, y COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. con NIT 830114921-1 y domicilio principal en Bogotá D.C. – Colombia, en Av. Calle 26 #92 – 32 Módulo G1, en adelante Las Compañías, en cumplimiento de la Ley 1581 del 17 de octubre de 2012, los decretos 1377 de 2013 y 886 de 2014 y demás normas concordantes, somos responsables del tratamiento de sus datos personales.

Las Compañías solicitan autorización para el tratamiento de los datos personales para utilizarlos, transferirlos, transmitirlos, almacenarlos y procesarlos con las siguientes finalidades:

a. Adecuada prestación de los servicios: Comprende todo lo relacionado con los datos necesarios para analizar y desarrollar la factibilidad, contratación, instalación, ejecución del servicio, en aspectos tales como: determinación de consumos, mantenimientos, atención al cliente, mejoramiento de servicio, planes comerciales, satisfacción del cliente, información, seguridad y, en general, toda información indispensable para cumplir con el contrato, la regulación y la normatividad vigente aplicable.

b. Fines Comerciales de la Compañía: Comprende toda actividad encaminada a presentar ofertas, promociones, productos, anuncios, publicidad, oportunidades, sorteos, campañas, programas de lealtad, fidelización,

retención de clientes y, en general, información de productos y servicios que puedan ser de interés de los clientes y usuarios.

Eventualmente LAS COMPAÑÍAS podrán establecer otras finalidades para el tratamiento de los datos personales, y para ello, deberá contar con la autorización previa, expresa, consentida e informada del titular para su correspondiente tratamiento.

Como titular de información tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales y, sólo en los casos en que sea procedente, a suprimirlos o revocar la autorización otorgada para su tratamiento.

Para presentar una consulta, reclamo o petición de información relacionada con la protección de datos personales puede utilizar alguno de nuestros canales de atención:

- Las oficinas físicas de atención al usuario
- El portal: [www.tigo.com.co](http://www.tigo.com.co)
- Línea de atención 018000 42 22 22 (a nivel nacional)

Si requiere mayor información para conocer nuestra política de tratamiento de datos personales y los cambios sustanciales que se produzcan en ella consulte [www.tigo.com.co/regimen-de-proteccion-al-usuario/datos-personales](http://www.tigo.com.co/regimen-de-proteccion-al-usuario/datos-personales)

## 7. EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS Y DE RESPONSABILIDAD

El acceso al Portal Web estará disponible para el usuario salvo que existan circunstancias de fuerza mayor, caso fortuito o hechos de un tercero que impidan o restrinjan dicho acceso.

7.1. Exclusión de garantías por virus o presencia de elementos que alteren el sistema

LAS COMPAÑÍAS no controlan ni garantizan la ausencia de virus ni de otros elementos en los contenidos o en los servicios prestados por terceros a través del portal, que puedan producir alteraciones en su sistema informático (software y hardware) o en los documentos electrónicos y ficheros almacenados en su sistema informático.

LAS COMPAÑÍAS excluyen cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a la presencia de virus o a la presencia de otros elementos en los contenidos que puedan producir alteraciones en el sistema informático, documentos electrónicos o ficheros de los usuarios.

7.2. Exclusión de garantía por la licitud, fiabilidad y utilidad de los contenidos o de los servicios prestados por terceros a través del portal.

LAS COMPAÑÍAS no garantizan la licitud, fiabilidad y utilidad de los contenidos o de los servicios prestados por terceros a través del portal y excluye cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a la transmisión, difusión, almacenamiento, puesta a disposición, recepción, obtención o acceso a los contenidos o a los servicios prestados por terceros a través del portal, y en particular, aunque no de modo exclusivo, por los daños y perjuicios que puedan deberse a:

(a) el incumplimiento de la ley, la moral y las buenas costumbres generalmente aceptadas o el orden público, como consecuencia de la transmisión, difusión, almacenamiento, puesta a disposición, recepción, obtención o acceso a los contenidos, o de los servicios prestados por terceros a través del portal.

(b) la infracción de los derechos de propiedad intelectual (derechos de autor y conexos y propiedad industrial), de los secretos empresariales e información privilegiada, de compromisos contractuales de cualquier clase, de los derechos al honor, a la intimidad personal y familiar, a la imagen de las personas, de los derechos de propiedad y de toda otra naturaleza pertenecientes a un tercero como consecuencia de la transmisión, difusión, almacenamiento, puesta a disposición, recepción, obtención o acceso a los contenidos, o de los servicios prestados por terceros a través del portal.

(c) la realización de actos de competencia o publicidad ilícitas, desleales, parasitarias o de prácticas restrictivas de la competencia, como consecuencia de la transmisión, difusión, almacenamiento, puesta a disposición, recepción, obtención o acceso a los contenidos, o de los servicios prestados por terceros a través del portal.

(d) la falta de veracidad, exactitud, pertinencia o actualidad de los contenidos o de los servicios prestados por terceros a través del portal.

(e) la inadecuada utilización para cualquier clase de propósito y la defraudación de las expectativas generadas por los contenidos o de los servicios prestados por terceros a través del portal.

(f) el incumplimiento, retraso en el cumplimiento, cumplimiento defectuoso o terminación por cualquier causa de las obligaciones contraídas por terceros y contratos realizados con terceros a través de o con motivo del acceso a los contenidos o de los servicios prestados



por terceros a través del portal.

(g) los vicios y defectos de toda clase de los contenidos transmitidos, difundidos, almacenados, puestos a disposición o de otra forma transmitidos o puestos a disposición, recibidos, obtenidos o a los que se haya accedido a través del portal o de sus servicios o de los servicios prestados por terceros a través del portal.

7.3. Exclusión de garantías y de responsabilidad por los servicios y contenidos alojados fuera del portal.

El portal pone a disposición de los usuarios dispositivos técnicos de enlace, (links, banners, botones, entre otros), directorios y herramientas de búsqueda que les permitan acceder a sitios web pertenecientes o gestionados por terceros (sitios enlazados). La instalación de estos enlaces, directorios y herramientas de búsqueda en el portal tiene por único objeto facilitar a los usuarios la búsqueda de y acceso a la información disponible en Internet.

LAS COMPAÑÍAS no garantizan ni asumen ningún tipo de responsabilidad por los daños y perjuicios de toda clase que puedan deberse a:

(a) el funcionamiento, disponibilidad, accesibilidad o continuidad de los sitios enlazados;

(b) el mantenimiento de los servicios, información, datos, archivos, productos y cualquier clase de material existente en los sitios enlazados;

(c) la prestación o transmisión de los servicios, información, datos, archivos, productos y cualquier clase de material existente en los sitios enlazados;

## 8. NO LICENCIAMIENTO

LAS COMPAÑÍAS no concede ninguna licencia o autorización de uso de ninguna clase sobre sus derechos de propiedad intelectual (derechos de autor y propiedad industrial), imagen y demás distintivos, o sobre cualquier otra propiedad o derecho relacionado con el portal, los servicios o los contenidos.

## 9. PROCEDIMIENTO EN CASO DE VIOLACIÓN DE DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL

El usuario o el tercero en cuyo criterio estime que cualquiera de los contenidos ha sido introducido en el portal con violación de sus derechos de propiedad intelectual,

deberá enviar una comunicación a la dirección Cra. 16 #11a Sur100, Medellín, Antioquia, en la que conste:

- (a) los datos personales: nombre, dirección, número de teléfono y dirección de correo electrónico del reclamante;
  
- (b) firma auténtica o equivalente, con los datos personales del titular de los derechos de propiedad intelectual supuestamente infringidos o de la persona autorizada para actuar en nombre y por cuenta del titular.
  
- (c) indicación precisa y completa de los contenidos protegidos mediante los derechos de propiedad intelectual supuestamente infringidos, así como de su localización en el portal;
  
- (d) declaración expresa y clara de que la utilización de los contenidos indicados se ha realizado sin el consentimiento del titular de los derechos de propiedad intelectual supuestamente infringidos;
  
- (e) declaración expresa, clara y bajo la responsabilidad del reclamante de que la información proporcionada en la comunicación es exacta y de que la utilización de los contenidos constituye una violación de sus derechos de propiedad intelectual.

Con base en la información proporcionada, LAS COMPAÑÍAS tomarán las medidas que estime pertinentes; en todo caso, el reconocimiento y solución de conflictos sobre propiedad intelectual será competencia de los Juzgados y Tribunales pertinentes.

## 10. DENEGACIÓN Y RETIRO DEL ACCESO AL PORTAL O A LOS SERVICIOS

LAS COMPAÑÍAS se reservan el derecho a denegar o retirar el acceso al portal o a los servicios, en cualquier momento y sin necesidad de preaviso a aquellos usuarios que incumplan estas Condiciones Generales o las Condiciones Particulares que resulten de aplicación.

## 11. DURACIÓN Y TERMINACIÓN

La prestación del servicio de portal y de los demás servicios asociados tiene, en principio, una duración indefinida. LAS COMPAÑÍAS, no obstante, se reservan la facultad de terminar o de suspender la prestación del servicio del portal o de cualquiera de los servicios, en todo momento, sin perjuicio de lo que se hubiere dispuesto al respecto en las correspondientes Condiciones Particulares. Cuando ello sea razonablemente posible, y a su juicio, LAS COMPAÑÍAS advertirá previamente la



terminación o suspensión de la prestación del servicio de portal y de los demás servicios.

## 12. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Las Condiciones Generales aquí establecidas y los conflictos que puedan surgir respecto de su interpretación, uso, alcance y terminación se rigen por la ley Colombiana y se someten a los jueces y tribunales colombianos

Las políticas y condiciones de acceso y uso aquí establecidas

## 13. INFORMACIÓN DE MARCA REGISTRADA

Los logotipos, productos y nombres de Servicios de LAS COMPAÑÍAS son marcas registradas. Usted no podrá exhibirlos o utilizarlos de forma alguna o de forma que se haga un uso comercial o engañoso (adoptar una falsa identidad) de ellos.