**TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO**
**DEL SITIO WEB CORPORATIVO DE COLVATEL S.A. E.S.P.**

## ESTRUCTURA NORMATIVA

1. **Cláusula 1. Objeto, Alcance y Naturaleza Informativa.** Los presentes Términos y Condiciones establecen las reglas generales aplicables al acceso, navegación y uso del sitio web corporativo de **COLVATEL S.A. E.S.P.** (en adelante, **COLVATEL** o la **Compañía**), publicado a través del dominio oficial https://colvatel.com.co/ y demás subdominios autorizados.

   Su finalidad es definir las condiciones de utilización del portal, los derechos y responsabilidades de los usuarios, y los lineamientos corporativos para proteger la información y los recursos tecnológicos de la Compañía.

### 1.1. Naturaleza Informativa y Salvedad Comercial:

- El sitio web es un canal digital corporativo destinado a presentar información institucional, servicios, noticias, documentos y medios de contacto.
- El acceso y uso del sitio web no crea por sí mismo una relación contractual para la prestación de servicios ni compromete comercialmente a COLVATEL.
- Salvo que se indique expresamente lo contrario en un documento específico, la información publicada sobre productos o servicios tiene carácter informativo general y no constituye por sí sola una oferta comercial irrevocable, una cotización vinculante ni una garantía de disponibilidad o contratación.
- Las propuestas comerciales, procesos de selección, contratos y servicios formalizados con COLVATEL se rigen de manera exclusiva por los documentos, pliegos y condiciones específicas aprobadas para cada caso.

2. **Cláusula 2. Aceptación y Uso del Sitio Web.** El acceso y navegación por el sitio web implica el conocimiento y la aceptación de las condiciones de utilización establecidas en este documento y en la normativa legal colombiana aplicable.

**2.1. Aceptación Expresa:** Cuando una funcionalidad, formulario o servicio digital requiera una aceptación expresa, COLVATEL implementará los mecanismos técnicos correspondientes (tales como casillas de verificación o botones de confirmación).

**2.2. Independencia de Autorizaciones:** La simple navegación por el portal no sustituye las autorizaciones que deban otorgarse de manera previa, expresa e informada para el tratamiento de datos personales, ni constituye aceptación de obligaciones que requieran consentimiento específico.

**2.3. Abstención de Uso:** Si el usuario no está de acuerdo con las condiciones generales o específicas aplicables, deberá abstenerse de navegar por el portal o de utilizar las funcionalidades correspondientes.

3. **Cláusula 3. Definiciones.** Para la interpretación y aplicación de los presentes Términos y Condiciones, se adoptan las siguientes definiciones:

| Término | Definición Aplicable |
|---|---|
| **Compañía** | **COLVATEL S.A. E.S.P.**, empresa de servicios públicos domiciliarios y tecnología, responsable de la administración del sitio web corporativo en el ámbito que le corresponda. |
| **Sitio Web** | Portal corporativo de COLVATEL publicado a través del dominio oficial https://colvatel.com.co/ y las plataformas digitales asociadas que la Compañía disponga para la interacción con el público. |
| **Usuario** | Toda persona natural o jurídica que acceda, navegue o interactúe con los contenidos o funcionalidades del sitio web. |
| **Información** | Conjunto de datos, textos, diseños, gráficos, imágenes, videos, documentos, software y demás contenidos procesados, transmitidos o publicados en el sitio web. |
| **Datos Personales** | Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables, sujeta a la Ley 1581 de 2012. |
| **Terceros** | Personas naturales o jurídicas distintas de COLVATEL que provean servicios, recursos, enlaces o contenidos externos relacionados con el sitio web. |

4. **Cláusula 4. Uso Autorizado del Sitio Web e Información Publicada.** Los usuarios deberán utilizar el sitio web de manera lícita, responsable y respetuosa, de conformidad con las funcionalidades habilitadas, los derechos de terceros y la legislación vigente.

**4.1. Deberes del Usuario:**

- **4.1.1.** Utilizar el portal exclusivamente para fines legítimos de consulta e interacción institucional.
- **4.1.2.** Suministrar información veraz, exacta, completa y actualizada en los formularios habilitados.
- **4.1.3.** Respetar los derechos de propiedad intelectual, los deberes de confidencialidad y el régimen de protección de datos personales.
- **4.1.4.** Abstenerse de realizar acciones que comprometan la seguridad, disponibilidad, integridad o correcto funcionamiento del portal.
- **4.1.5.** Utilizar únicamente los mecanismos de acceso habilitados o autorizados por COLVATEL.
- **4.1.6.** Reportar de manera oportuna cualquier falla, riesgo de seguridad o uso indebido a través de los canales oficiales.

**4.2. Verificación y Actualización de Información:** COLVATEL procura que la información publicada sea clara y actualizada. No obstante, la Información puede ser modificada, corregida o retirada en cualquier momento. Para decisiones contractuales, administrativas o comerciales, el usuario deberá confirmar previamente las condiciones aplicables a través

de los canales oficiales de contacto y consultar los documentos contractuales correspondientes.

5. **Cláusula 5. Seguridad de la Información y Conductas Prohibidas.** COLVATEL promueve la protección de la información y de los activos tecnológicos de conformidad con su Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), sus políticas corporativas y la normativa legal aplicable.

   Queda estrictamente prohibido utilizar el sitio web para realizar las siguientes conductas:

**5.1. Accesos No Autorizados:** Intentar acceder sin autorización a sistemas, cuentas, servidores, bases de datos, áreas restringidas o información no pública de COLVATEL.

**5.2. Elusión de Controles:** Eludir, desactivar o alterar mecanismos de autenticación, controles de acceso, cortafuegos o medidas de seguridad implementadas.

**5.3. Código Malicioso:** Introducir, distribuir, almacenar o ejecutar virus, programas espía (*spyware*), troyanos, *ransomware* o cualquier código o componente nocivo.

**5.4. Pruebas de Seguridad No Autorizadas:** Realizar pruebas de penetración (pentesting), análisis de vulnerabilidades, auditorías técnicas, pruebas de estrés o explotación de fallas en el sitio web o sus servidores sin la autorización previa, expresa y formal de COLVATEL.

Estas actividades podrán ser realizadas por personal interno o terceros autorizados por COLVATEL, siempre que cuenten con una autorización formal y un alcance previamente definido. Su ejecución deberá realizarse de manera controlada, conforme a los procedimientos de seguridad de la información de la Compañía y procurando evitar afectaciones a la disponibilidad, integridad y confidencialidad de los sistemas y servicios tecnológicos.

**5.5. Interrupción y Ciberataques:** Interferir con la disponibilidad del portal mediante ataques de denegación de servicio (DoS/DDoS), automatización abusiva, extracción masiva no autorizada de información (*scraping*) o consumo desproporcionado de recursos.

**5.6. Uso Inadecuado de Información:** Recopilar, divulgar, alterar, eliminar o comercializar información o datos a los que no se tenga acceso legítimo.

**5.7. Suplantación y Fraude:** Suplantar la identidad de personas naturales, entidades o funcionarios de COLVATEL, o utilizar los formularios para enviar información falsa, engañosa, injuriosa o ilícita.

COLVATEL implementará controles técnicos, administrativos y organizacionales razonables y proporcionales a los riesgos identificados, de acuerdo con sus políticas de seguridad de la información, los recursos tecnológicos disponibles y las obligaciones legales aplicables, con el propósito de prevenir, detectar, gestionar y mitigar los eventos que puedan comprometer la seguridad de la información. Lo anterior no constituye una garantía

absoluta de prevención, detección o mitigación de todos los incidentes de seguridad, considerando que ningún sistema tecnológico está completamente exento de riesgos o vulnerabilidades.

6. **Cláusula 6. Formularios, Canales de Contacto y Tratamiento de Datos Personales.** Los formularios, sistemas de registro y canales de contacto disponibles en el sitio web deben utilizarse estrictamente para la finalidad indicada en cada uno de ellos.

**6.1. Reglas de Uso de Formularios:**

**6.1.1.** El usuario debe proporcionar información veraz, suficiente y actualizada.

**6.1.2.** Se prohíbe incluir datos personales de terceros sin contar con su autorización previa y expresa.

**6.1.3.** El usuario no debe ingresar información confidencial, reservada o no requerida para el trámite de la solicitud.

**6.1.4.** La recepción de una consulta o mensaje no implica la aceptación de una oferta ni la celebración automática de un contrato.

**6.2. Protección de Datos Personales (Ley 1581 de 2012):** El tratamiento de los datos personales recolectados a través del sitio web se sujetará a la legislación colombiana aplicable (Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013 y demás normas concordantes) y a la Política de Tratamiento de Datos Personales de COLVATEL.

**6.2.1.** Cada formulario web dispondrá del correspondiente Aviso de Privacidad e informará la finalidad del tratamiento, los derechos del titular y los mecanismos para su ejercicio.

**6.2.2.** Cuando sea legalmente requerido, COLVATEL solicitará la autorización previa, expresa e informada del titular de los datos.

**6.2.3.** Los titulares podrán ejercer sus derechos de conocer, actualizar, rectificar, suprimir sus datos y revocar la autorización otorgada a través de los canales institucionales definidos en la Política de Tratamiento de Datos Personales.

7. **Cláusula 7. Confidencialidad y Manejo de la Información.** Los usuarios deben respetar las restricciones de acceso, uso y divulgación aplicables a la información alojada en el portal corporativo.

**7.1.** La disponibilidad de documentos o contenidos en el sitio web no faculta su empleo para fines distintos a los expresamente autorizados por la ley o por COLVATEL.

**7.2.** Cuando una funcionalidad permita la carga o transmisión de archivos o datos por parte del usuario, este garantiza que cuenta con las facultades legales necesarias para compartirlos y que dichos contenidos no vulneran derechos de terceros, reservas legales ni normas de propiedad intelectual.

8. **Cláusula 8. Propiedad Intelectual.** Salvo indicación expresa en contrario, todos los elementos del sitio web —incluyendo textos, marcas, lemas comerciales, logotipos, diseños, código fuente, fotografías, imágenes, videos, gráficos y documentos— son de propiedad exclusiva de COLVATEL S.A. E.S.P. o de terceros que han autorizado su uso, y

se encuentran protegidos por las normas nacionales e internacionales de propiedad intelectual e industrial.

**8.1.** La navegación o descarga de materiales de referencia no transfiere ningún derecho de propiedad intelectual sobre los mismos.

**8.2.** Queda prohibida la reproducción, transformación, distribución, comunicación pública, comercialización o modificación de los contenidos sin la autorización previa, expresa y escrita de COLVATEL o del titular correspondiente.

**8.3.** Los signos distintivos, marcas y logotipos de COLVATEL no podrán utilizarse de forma que sugiera patrocinio, vinculación, alianza o autorización cuando esta no exista de manera formal.

**9. Cláusula 9. Enlaces a Sitios y Servicios de Terceros.** El sitio web de COLVATEL puede incluir enlaces a páginas web, portales, formularios o servicios administrados por terceros.

**9.1.** Dichos enlaces se disponen para facilitar la interacción o consulta de información relacionada.

**9.2.** Salvo manifestación en contrario, COLVATEL no administra ni controla de forma directa los sitios de terceros, sus contenidos, condiciones de uso, políticas de privacidad o controles de seguridad.

**9.3.** El acceso a portales externos se realiza bajo la responsabilidad del usuario y bajo los términos del tercero respectivo. La inclusión de un enlace no implica respaldo o certificación por parte de COLVATEL, sin perjuicio de las responsabilidades legales que le correspondan.

**10. Cláusula 10. Disponibilidad, Funcionamiento y Mantenimiento.** Las disposiciones de la presente cláusula aplican exclusivamente al sitio web corporativo de COLVATEL, de carácter informativo, y no se extienden a las demás aplicaciones y plataformas tecnológicas de la Compañía que soportan procesos operativos, administrativos o transaccionales, las cuales cuentan con condiciones particulares de disponibilidad, mantenimiento, recuperación y continuidad del servicio.

**10.1.** El acceso al sitio web podrá suspenderse o verse afectado por labores de mantenimiento programado, actualizaciones del sistema, fallas en redes de telecomunicaciones, eventos de fuerza mayor o incidentes de ciberseguridad. El acceso al portal podrá suspenderse o verse afectado por labores de mantenimiento programado, actualizaciones del sistema, fallas en redes de telecomunicaciones, eventos de fuerza mayor o incidentes de ciberseguridad.

**10.2.** En caso de presentarse interrupciones o afectaciones en la disponibilidad o funcionamiento del sitio web, COLVATEL adelantará las acciones necesarias para gestionar el incidente y restablecer el servicio, de conformidad con los procedimientos

de gestión de incidentes y continuidad tecnológica definidos por la Compañía. Los tiempos de restablecimiento dependerán de la naturaleza y criticidad del incidente, los recursos disponibles y los procedimientos de recuperación aplicables.Las disposiciones de esta cláusula no constituyen una garantía de disponibilidad ininterrumpida absoluta ni excluyen las responsabilidades que legalmente no puedan ser limitadas de conformidad con el régimen normativo aplicable.

**10.3.** Las disposiciones de esta cláusula no constituyen una garantía de disponibilidad ininterrumpida ni absoluta del sitio web, ni excluyen las responsabilidades que legal o contractualmente no puedan ser limitadas, de conformidad con el régimen normativo aplicable.

**11. Cláusula 11. Suspensión o Restricción del Acceso.** COLVATEL se reserva la facultad de restringir, limitar o suspender de forma temporal o definitiva el acceso a ciertas funcionalidades o a la totalidad del sitio web cuando existan razones justificadas, tales como:

**11.1.** Infracción de los presentes Términos y Condiciones o de la legislación vigente.

**11.2.** Detección de indicios de acceso no autorizado, uso fraudulento, suplantación o actividad maliciosa.

**11.3.** Existencia de riesgos inminentes para la confidencialidad, integridad o disponibilidad de la información o de la infraestructura de la Compañía.

**11.4.** Ejecución de labores de mantenimiento correctivo, actualización tecnológica o medidas de contención de incidentes de seguridad.

**11.5.** Cumplimiento de órdenes judiciales, administrativas o requerimientos de autoridades competentes.

Las medidas de restricción se aplicarán de manera proporcional y, cuando sea procedente y legalmente viable, se informará al usuario sin poner en riesgo controles de seguridad ni investigaciones en curso.

**12. Cláusula 12. Limitación de Responsabilidad.** COLVATEL implementa estándares de diligencia y controles tecnológicos para administrar el portal corporativo y salvaguardar la información bajo su custodia.

**12.1.** Las limitaciones de responsabilidad señaladas en este documento se interpretarán en consonancia con la legislación de la República de Colombia.

**12.2.** Nada en estos Términos y Condiciones pretende excluir o limitar responsabilidades que imperativamente deban ser asumidas por la Compañía según la ley, ni restringir derechos fundamentales o legales reconocidos a los usuarios o consumidores.

13. **Cláusula 13. Modificaciones y Actualizaciones.** COLVATEL podrá actualizar, revisar o modificar los presentes Términos y Condiciones en cualquier momento para adaptarlos a cambios legislativos, desarrollos tecnológicos, requerimientos del SGSI o transformaciones operativas de la Compañía.

**13.1.** La versión vigente estará permanentemente publicada en la sección correspondiente del sitio web, indicando la fecha de la última actualización.

**13.2.** Se recomienda a los usuarios consultar periódicamente este documento para conocer las condiciones vigentes. Los cambios no desconocerán derechos legítimamente adquiridos ni obligaciones establecidas en contratos específicos.

14. **Cláusula 14. Legislación Aplicable y Jurisdicción.** Los presentes Términos y Condiciones se rigen e interpretan de conformidad con las leyes de la República de Colombia.

    Cualquier diferencia, inquietud o controversia derivada del acceso o uso del sitio web que no pueda ser resuelta de manera directa entre las partes, se someterá a la jurisdicción de los jueces y autoridades competentes de la República de Colombia.

15. **Cláusula 15. Canales de Contacto, Reporte de Incidentes de Seguridad y Hábeas Data.** Para la interacción con los usuarios, la recepción de reportes técnicos y la atención de solicitudes de protección de datos, COLVATEL dispone de los siguientes canales oficiales:

| Tipo de Solicitud | Canal Oficial Habilitado | Descripción y Finalidad |
|---|---|---|
| Reporte de Incidentes de Seguridad y Ciberseguridad | segurinfo@colvatel.com.co | Recepción exclusiva de notificaciones sobre posibles vulnerabilidades, accesos no autorizados, ciberataques o riesgos de seguridad de la información. |
| Consultas, Peticiones y Hábeas Data (Ley 1581 de 2012) | protecciondedatos@colvatel.com.co (o canal oficial designado en la Política de Privacidad) | Trámite de solicitudes de acceso, actualización, rectificación o supresión de datos personales. *Nota: No canalizar vía Línea Ética.* |
| Consultas Generales y | Formulario oficial en https://colvatel.com.co/ | Atención general a usuarios, clientes, proveedores y público |

| | | |
|---|---|---|
| Trámites Institucionales | | interesado según el procedimiento corporativo vigente. |



Compañía Colombiana de Servicios de Valor Agregado y Telemáticos S.A E.S.P.
Carrera 52 N° 44c – 55 Sede Principal Colvatel
PBX: (601) 438 7000 – Bogotá D.C. Colombia
www.colvatel.com.co