

TERMINOS Y CONDICIONES DE LOS SERVICIOS

SE RECOMIENDA LEER DETENIDAMENTE LOS PRESENTES TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES ANTES DE ACCEDER A LOS SERVICIOS. AL PULSAR EL BOTÓN "ACEPTO LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES" EL USUARIO MANIFIESTA SU CONFORMIDAD CON LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES.

1. DEFINICIONES

En estas Condiciones Generales, las expresiones relacionadas a continuación tienen el correspondiente significado:

SERVICIOS: Conjunto de actividades desempeñadas por el PRESTADOR que buscan responder a una o más necesidades de un USUARIO.

PRESTADOR: ACTUALIZE COLOMBIA S.A.S Colaborador Empresario de ETB quien entrega el servicio al USUARIO.

USUARIO: Cliente de ETB, persona física o jurídica que utiliza determinado SOFTWARE y se beneficia de la prestación de servicios por parte del PRESTADOR.

SOFTWARE: aplicación/es informática/s con capacidad para realizar un conjunto de tareas para las cuales fueron diseñados.

2. CONDICIONES GENERALES Y SU ACEPTACIÓN

Estas condiciones generales (en adelante, las "Condiciones Generales") regulan la prestación de los servicios (en adelante los "SERVICIOS") y utilización de la licencia de software que ACTUALIZE COLOMBIA S.A.S., en calidad de Encargado de Tratamiento (en adelante el "PRESTADOR") con NIT: 900.352.035-2, domiciliada en la Avenida 19, Nº 95-31/55. Edificio Torre Platino, Bogotá D.C., Colombia; pone a disposición de los USUARIOS.

La aceptación, sin reservas, de las presentes Condiciones Generales deviene indispensable para la utilización del software y la prestación de los SERVICIOS ofrecidos por el PRESTADOR.

La utilización de algunos de los SERVICIOS ofrecidos pueden requerir la instalación de aplicaciones adicionales y / o software de terceros (o links para los mismos) en el equipo del USUARIO, para la realización de los SERVICIOS única y exclusivamente con la finalidad de que el USUARIO realice las tareas de conformidad con lo previsto en las Condiciones Generales

Se informa al USUARIO que, como consecuencia de la instalación del SOFTWARE, la aplicación puede enviar información y datos facilitados por el USUARIO a los servidores propiedad del PRESTADOR y requerir información adicional, con el único fin de controlar el acceso y la prestación del servicio así como para el envío de comunicaciones e información acerca del servicio prestado; de acuerdo con las prácticas de privacidad aceptadas y con la

legislación vigente. Asimismo, la utilización de los SERVICIOS se encuentra sometida a todos los avisos, reglamentos de uso e instrucciones puestas en conocimiento del USUARIO por el PRESTADOR.

Asimismo, al aceptar, permite que esta aplicación acceda a la configuración de su sistema operativo y de programas de terceros.

3. OBJETO

Las presentes Condiciones Generales regulan la utilización del software y la realización de los SERVICIOS ofrecidos por el PRESTADOR.

El presente contrato no establece ninguna relación jurídica entre el USUARIO y EL PRESTADOR con respecto a aplicaciones de terceros, y nada de lo contenido en el presente contrato se podrá interpretar como una declaración o garantía por parte del PRESTADOR relacionada con aplicaciones de terceros.

Asimismo, el PRESTADOR se reserva la facultad de modificar o sustituir unilateralmente las presentes Condiciones Generales como consecuencia de la modificación, evolución y promulgación de leyes, reglamentos y normas de aplicación a la prestación de los SERVICIOS y/o aspectos conexos a los mismos, las cuales serán informadas debidamente al USUARIO en la Landing del servicio.

4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

A continuación, el USUARIO podrá consultar información sobre los SERVICIOS ofrecidos por parte del PRESTADOR. El USUARIO únicamente podrá disfrutar de aquellos SERVICIOS que haya contratado en cada momento.

Las descripciones y alcances de los SERVICIOS variarán dependiendo de la modalidad contratada y según en la Landing de acceso a los servicios ("Sección Servicios"), que contiene los términos de prestación de los SERVICIOS

a. Asistencia Informática Remota

El servicio de Asistencia Informática Remota consiste en la prestación de ayuda en la resolución de incidencias relacionadas con el uso habitual de equipos y aplicaciones informáticas.

El USUARIO podrá solicitar asistencia a los técnicos del Centro de Soporte de los SERVICIOS, a través de una ventana de diálogo tipo chat. Si la resolución de la incidencia lo requiere, el técnico podrá gestionar remotamente el equipo, previa aceptación por parte del USUARIO.

Para acceder a los SERVICIOS es necesaria la utilización de un SOFTWARE; el USUARIO deberá disponer de una licencia o cuenta de USUARIO. Adicionalmente, requiere que el

USUARIO disponga de una conexión a Internet (la conexión no es objeto de este contrato).

La asistencia técnica se presta sobre los sistemas operativos y aplicaciones soportadas, siempre sujeto a la disponibilidad en función del sistema operativo propiedad del USUARIO y la posesión de una copia legítima de la misma.

En el caso de que el USUARIO tenga problemas de acceso a Internet y no pueda solicitar asistencia vía chat, podrá contactar con los técnicos por vía telefónica.

Las sesiones chat y /o conversaciones serán grabadas con el fin de garantizar la seguridad y fiabilidad del servicio, evento que siempre será informado previamente al USUARIO.

b. Revisión y puesta a punto (aplica únicamente para el paquete Soporte Multidispositivos)

El Servicio de Revisión y Puesta a Punto permite revisar varios componentes del equipo, (computador) incluyendo el disco duro, memoria virtual, archivos temporales, seguridad, etc... así como ayudar al USUARIO a corregir y optimizar el rendimiento del mismo.

Una vez realizado el análisis, genera un informe de estado detallando los resultados. Si el resultado no es óptimo el USUARIO podrá solicitar asistencia al Centro de Soporte. Estos SERVICIOS están vinculados a la contratación del servicio Asistencia Informática Remota.

c. Asistencia a Domicilio

Se proporcionará al USUARIO la asistencia a domicilio por parte de un técnico especialista, siempre y cuando no se haya podido resolver la incidencia de forma remota del equipo (computador) mediante el chat y/o navegación compartida. Igualmente, la prestación de los SERVICIOS está siempre sujeta a la disponibilidad en función del sistema operativo propiedad del USUARIO y la posesión de una copia legítima de la misma, entendiéndose ésta como la clave y el medio de instalación válidos para el fabricante. Estos SERVICIOS están vinculados a la contratación de Asistencia Informática Remota

La garantía sobre los SERVICIOS prestados es de 30 días calendario.

La garantía sólo cubre malos funcionamientos debidos a instalaciones o reparaciones, en aquellos sistemas informáticos del USUARIO sobre los que el PRESTADOR ha trabajado directamente, y nunca sobre sistemas en los que el PRESTADOR no haya llevado a cabo ninguna actuación, salvo que se demuestre que el trabajo realizado en un sistema haya afectado al funcionamiento de otro sistema directamente relacionado con él. El plazo de garantía comienza a partir de la fecha de finalización de los trabajos. La garantía no cubre reconfiguraciones e reinstalaciones debidas a nuevas especificaciones aportadas por el usuario una vez finalizados los trabajos.

d. Recuperación de Datos (aplica únicamente para el paquete Soporte Avanzado)

Consiste en la recuperación de información para aquellos dispositivos de almacenamiento de datos, propiedad del USUARIO, que sufran un daño físico o lógico y que impidan el acceso a la información que contienen.

El servicio de Recuperación de Datos se presta para aquellos dispositivos o medios de almacenamiento con formatos de archivo y compatibles con los sistemas operativos soportados, siempre dentro del ámbito de uso doméstico, excluyéndose específicamente los destinados a un uso profesional.

Para poder llevar a cabo la prestación del servicio de Recuperación de Datos, es preciso disponer físicamente del soporte de almacenamiento de información dañado. El USUARIO desmontará el soporte o soportes dañados por sus propios medios.

El envío del soporte se debe realizar, siempre que sea posible, en una bolsa antiestática, empaquetando el soporte en una caja del doble del tamaño del mismo, protegiéndolo con papel acolchado, espuma o lámina de burbujas e incluyendo, si los tuviera, los discos especiales de arranque, las contraseñas para acceder al sistema, a los directorios y a los programas necesarios para ejecutar los ficheros que se necesite recuperar.

Una vez concluido el proceso de rescate de los datos del soporte dañado se procederá a la grabación de la información que se haya podido recuperar. Para ello es necesario que el USUARIO dé su conformidad al listado de archivos recuperados. Si pasados 7 días desde el envío no se produce esta conformidad, se procederá a la grabación de la información que se haya podido recuperar en el soporte original remitido por el USUARIO. Sólo cuando el soporte original NO sea reutilizable, se volcará la información en un nuevo soporte de suficiente capacidad para albergar los datos recuperados (el tipo de dispositivo de almacenamiento variará en función del espacio que ocupen los datos recuperados).

En aquellos casos en los que proceda el envío de un nuevo dispositivo para el volcado de la información recuperada, el USUARIO dispondrá de un plazo de 15 días calendario para comprobar el contenido de la información recuperada. Habida cuenta de que el objeto del servicio es la recuperación de datos, el PRESTADOR y/o sus proveedores no asumirán responsabilidad alguna sobre la gestión de la garantía del nuevo dispositivo entregado más allá de dicho periodo.

Toda la información contenida en el soporte de almacenamiento de datos se considera a priori perdida por el usuario, por lo que el PRESTADOR no garantiza resultado alguno como consecuencia de la prestación de este servicio ni se indemnizará o compensará en forma alguna en caso de no lograrse la recuperación total o parcial de la información contenida en el soporte.

El PRESTADOR bajo ningún concepto será considerado responsable por cualquier daño directo o indirecto de ningún tipo, que pudiera resultar de la utilización por parte del usuario o titular de los datos recuperados. Asimismo, el PRESTADOR considera como estrictamente confidencial cualquier información, datos, métodos y documentación de la que puedan tener conocimiento como consecuencia de la utilización del presente servicio.

Habida cuenta de que el soporte de almacenamiento y/o los datos sobre los que deben desarrollarse los SERVICIOS se encuentran deteriorados previamente, el PRESTADOR advierte de que los esfuerzos por analizar los daños y ejecutar el encargo pueden llevar a la destrucción o a que sobrevengan posteriores daños en los mismos, sin que tal circunstancia haya de significar un incumplimiento o cumplimiento defectuoso de las obligaciones del PRESTADOR. En consecuencia, el PRESTADOR y/o sus proveedores no asumen responsabilidad alguna sobre los daños adicionales, incluida la pérdida de garantía del fabricante del dispositivo y/o equipo manipulado para la extracción del mismo, que puedan ocasionarse al dispositivo y/o datos contenidos en el mismo en el intento de ejecutar el encargo de recuperación de datos y/o grabación de los mismos en un soporte nuevo, siempre que tales daños no respondan a actuación dolosa o negligente de éstos.

El PRESTADOR no se hace responsable de las cuestiones relativas a la titularidad de bienes y derechos sobre los soportes objeto del presente contrato y/o sobre los datos contenidos en el mismo.

El PRESTADOR y/o sus proveedores no asumen responsabilidad alguna sobre la pérdida o daños que el soporte pueda sufrir durante el envío o transporte, hasta o desde cualquiera de sus instalaciones, así como la pérdida de beneficios o cualquier consecuencia derivada de ello. Por lo que en el caso de ocurrir una incidencia con la empresa de mensajería, transportista, etc., siempre y cuando sea por causas ajenas al PRESTADOR, no podrá exigírsele a ésta responsabilidad alguna.

Con el propósito de cubrir cualquier posible extravío durante el envío del soporte de entrega, se grabará una copia de seguridad de la información recuperada, que quedará en depósito en las oficinas del PRESTADOR y/o sus proveedores 15 días naturales a partir de la fecha de envío en soporte nuevo de la recuperación de datos. De esta forma, en el caso de que la recuperación no fuera de la total satisfacción del USUARIO, será posible realizar nuevas pruebas sobre la copia. Si en dicho plazo no se recibe comunicación alguna por parte del USUARIO, se entenderá que la recuperación ha sido de su total satisfacción y se procederá a la destrucción definitiva de la copia de seguridad.

Quedan excluidas las recuperaciones de:

- Soportes de almacenamiento que hayan sido manipulados previamente a la entrega al PRESTADOR para su recuperación.
- La recuperación resulta imposible en los casos de desaparición del soporte, de daños con ácidos o productos similares, en los casos de sobre-escritura del soporte o el conocido como "Head-Crash" (pérdida de la película magnética).
- Está excluida la recuperación de originales: películas, música, juegos, etc.
- No están incluidas en este servicio las reconfiguraciones del sistema o reinstalaciones físicas de los soportes. No se garantizan las averías de los dispositivos de almacenamiento entregados al usuario.
- Se excluye expresamente la recuperación de Sistemas Operativos.

e. Seguridad Avanzada (aplica únicamente para el paquete Soporte Avanzado)

El servicio de Seguridad Avanzada proporciona al usuario asistencia para proteger su equipo frente a amenazas de seguridad. Estos SERVICIOS pueden comprender uno o varios de los siguientes productos: antivirus, firewall, antiphishing, antispam, control parental, geolocalización y copia de seguridad, entre otros.

El USUARIO deberá descargar e instalar el SOFTWARE de terceros en los que se basen los SERVICIOS. Deberá disponer de una licencia o código de acceso; igualmente, deberá registrar el SOFTWARE para tener acceso a actualizaciones del mismo.

En el caso de que el USUARIO encuentre dificultades técnicas durante la instalación y configuración del producto, podrá solicitar ayuda a los técnicos del Centro de Soporte. Este servicio está sujeto a la contratación del servicio Asistencia Informática Remota.

f. Diagnóstico y Soporte de LAN (aplica únicamente para el Soporte Avanzado)

El servicio de Diagnóstico de Red permite analizar determinados parámetros relacionados con la conectividad de la red, así como diferentes componentes del dispositivo conectado, de forma automática. Una vez realizado el análisis, genera un informe de estado detallando los resultados que se enviarán al PRESTADOR para poder realizar un diagnóstico sobre los problemas detectados y ofrecer una solución al USUARIO

5. SISTEMAS OPERATIVOS, APLICACIONES Y DISPOSITIVOS SOPORTADOS

Se informa al USUARIO que para todos los SERVICIOS prestados, anteriormente descritos, el PRESTADOR se reserva el derecho de modificar la lista de sistemas operativos, aplicaciones, dispositivos y formatos de archivo soportados para responder a la realidad de la evolución del mercado, descontinuo la asistencia sobre cualquier software considerado como obsoleto, y añadiendo los que se consideren de utilidad habitual en cada momento.

Los usuarios tendrán acceso a todos o a parte de los sistemas o aplicaciones soportadas, en función del producto que le dé acceso al servicio recogido en la Landing de activación ("Sección Servicios"), que contiene los términos de prestación de los SERVICIOS.

6. DURACIÓN

La prestación de los SERVICIOS dará comienzo en el momento de la aceptación de las Condiciones Generales por parte del USUARIO y permanecerá vigente mientras el USUARIO mantenga el Contrato vigente con ETB y siempre que el USUARIO esté al día en el pago de las cuotas correspondientes. Sin perjuicio de ello, el PRESTADOR se reserva la facultad de no renovar el contrato a su vencimiento sin necesidad de justificar la causa. En tal caso deberá avisar al USUARIO en cualquier momento antes de la renovación del contrato. El PRESTADOR se reserva el derecho a suprimir o modificar cualquier servicio a la finalización del período contractual con ETB, lo cual será informado previamente al USUARIO.

7. OBLIGACIONES DEL USUARIO

La puesta a disposición y mantenimiento de los SERVICIOS contratados, se entenderán, en todo caso, supeditados al estricto cumplimiento por parte del USUARIO de los términos recogidos en las Condiciones Generales o, en su caso, en cualesquiera otras que pudieran resultar de su modificación. En concreto, como norma general, el USUARIO se obliga, en relación con los SERVICIOS, y según sea el caso a:

- i. Obrar siempre conforme a la ley, a las buenas costumbres y a las exigencias de la buena fe, empleando la diligencia adecuada a la naturaleza de los SERVICIOS contratados, absteniéndose de utilizar dichos SERVICIOS de cualquier forma que pudiera impedir, dañar o deteriorar el normal funcionamiento de los mismos o los derechos del PRESTADOR o del resto de USUARIOS y/o en general de cualesquiera terceros.
- ii. Observar todas las reglas y condiciones que el PRESTADOR pueda imponer sobre la utilización de los equipos, sistemas y recursos asignados en aras de poder prestar un óptimo y adecuado servicio.
- iii. No utilizar los equipos, sistemas ni los recursos del PRESTADOR, ni los propios SERVICIOS contratados, para la realización de actividades contrarias a las leyes, a la moral, o al orden público. Asimismo, el USUARIO se compromete a no utilizar los SERVICIOS con fines o efectos ilícitos, prohibidos o lesivos de derechos e intereses de terceros, declinando el PRESTADOR cualquier responsabilidad que de ello se pudiera derivar.

El USUARIO no realizará actividades mediante, o a través de los SERVICIOS contratados, que supongan la infracción de las normas sobre telecomunicaciones, propiedad intelectual, propiedad industrial, competencia, competencia desleal, publicidad, protección de los derechos al honor, la intimidad personal y familiar, la propia imagen, la privacidad, la protección de datos personales, la libertad de expresión, la libertad de opinión, la libertad de información u otros derechos de análoga naturaleza.

Asimismo, el USUARIO se compromete a:

- Colaborar con el PRESTADOR para facilitar la realización de los SERVICIOS.
- Proporcionar al PRESTADOR acceso a toda la información necesaria para el buen desarrollo de sus funciones.
- Autorizar al PRESTADOR a cambiar las versiones de los agentes de software que se emplean para la prestación de los SERVICIOS, cada vez que el PRESTADOR lo considere necesario.
- Facilitar datos correctos en el formulario de registro. En caso de que los datos no fueran correctos, el PRESTADOR se reserva el derecho de no prestar los SERVICIOS.

8. RESPONSABILIDAD

El PRESTADOR realizará todos los esfuerzos que sean razonables para intentar garantizar la disponibilidad y accesibilidad a los SERVICIOS. Asimismo, el PRESTADOR se

compromete a realizar el máximo esfuerzo en mantener un nivel aceptable en el cumplimiento de sus obligaciones contractuales, pero no puede garantizar, explícita o implícitamente, la continuidad de los SERVICIOS en un momento determinado, la integridad de la información almacenada, procesada y/o transferida en, o a través de sus equipos y sistemas. El PRESTADOR tampoco se hace responsable del acceso no autorizado por terceros a información de Usuarios almacenada, de la pérdida o corrupción de la misma, ni tampoco de aquellas interrupciones de los SERVICIOS que se den como consecuencia de eventos de fuerza mayor o causas que se encuentren fuera de su control.

Del mismo modo, no se podrá garantizar el tiempo de resolución ni la resolución misma de la incidencia. El PRESTADOR sólo se compromete a proporcionar la mejor asistencia posible.

El PRESTADOR no responderá de los daños y perjuicios que se ocasionen USUARIO en el supuesto de que éste haya hecho un uso indebido de los SERVICIOS, ni tampoco será responsable de la falsedad de la información aportada por el USUARIO a la hora de su registro de alta en cualquiera de los SERVICIOS ofrecidos.

El PRESTADOR no controla las aplicaciones de terceros, por lo que no se hace responsable de la ejecución, precisión, integridad, calidad, o de los daños o perjuicios directos o indirectos ocasionados por el uso o imposibilidad de uso de éstas, derechos de propiedad intelectual relativos a las mismas, ni por los efectos en el funcionamiento de otras aplicaciones o del sistema operativo. Además, la utilización de aplicaciones de terceros puede regirse por términos y condiciones adicionales que no se exponen en el presente términos y condiciones

EL PRESTADOR no interviene en la creación, transmisión, ni en la puesta a disposición de la información o de los SERVICIOS difundidos, prestados, almacenados, recibidos, obtenidos, puestos a disposición, o accesibles a través o mediante los equipos, sistemas y/o recursos puestos a disposición del USUARIO, no ejerciendo ninguna clase de control previo ni garantizando la licitud, infalibilidad y utilidad de los mismos, declinando en consecuencia cualquier responsabilidad que de ello se pudiese derivar.

Por otro lado, el USUARIO es consciente y acepta que el PRESTADOR pueda mostrar imágenes, textos y banners de publicidad en sus sitios web, con los únicos efectos de facilitar la búsqueda y acceso a información, contenidos y servicios disponibles en Internet, hipervínculos o dispositivos técnicos de enlace, que permitirán al USUARIO acceder a sitios de Internet o portales que pueden pertenecer o ser gestionados por terceros. El PRESTADOR no ofrecerá ni comercializará en su nombre la información, contenidos y servicios disponibles en sitios enlazados, ni los aprueba, supervisa o controla, y no será responsable, en ningún caso, por los contenidos y servicios o cualquier material allí disponible.

El USUARIO conoce y acepta que todos los costes relativos al uso de los SERVICIOS como son los costes de sus recursos informáticos, acceso a internet y conexión, incluidos, entre otros, para la transmisión y descarga de datos, costes de dispositivos de almacenamiento de datos y hardware, y gastos de energía eléctrica, corren por cuenta exclusiva del USUARIO.

El USUARIO es el único responsable frente a cualquier reclamación o acción legal, judicial o extrajudicial, iniciada por terceras personas tanto contra el propio USUARIO como contra el PRESTADOR, relativa a la infracción de derechos de terceros y/o de normativas aplicables y que se deriven del uso ilícito de los SERVICIOS, asumiendo el USUARIO cuantos gastos, costes e indemnizaciones que sean ocasionadas al PRESTADOR con motivo de tales reclamaciones o acciones legales.

El PRESTADOR realiza procesos de verificación, detección y/o eliminación de elementos dañinos e información infectada en el equipo del USUARIO utilizando software adecuado. Sin embargo no puede garantizar la eficacia de las herramientas utilizadas ni la ausencia de cualesquiera elementos ajenos que puedan producir alteraciones en los equipos y aplicaciones informáticas del USUARIO. Por lo anterior, es responsabilidad del USUARIO mantener un adecuado y actualizado sistema antivirus, malware, hardware, spyware y cualquier otro elemento que pueda convertir en inservible su información.

El PRESTADOR excluye toda responsabilidad de los retrasos o fallos que se produjeran en el funcionamiento de su arquitectura tecnológica, así como tampoco de las interrupciones o mal funcionamiento de los SERVICIOS, cuando tuvieren su origen en averías producidas por catástrofes naturales como terremotos, inundaciones, rayos o incendios, situaciones de fuerza mayor, situaciones de urgencia extrema tales como guerras, operaciones militares, disturbios civiles, huelgas, cierres patronales, o se encuentre fuera de su control razonable.

EL USUARIO será responsable de verificar si el SOFTWARE que va a instalar en su equipo es compatible antes de proceder a su instalación ya que el PRESTADOR no se responsabiliza en ningún caso de los posibles daños o pérdidas que la instalación del Software pueda ocasionar en su equipo e información almacenada al mismo

En caso de las instalaciones realizadas por El Usuario este será el encargado de verificar si el SOFTWARE que va a instalar en su equipo es compatible acorde a las instrucciones dadas por el PRESTADOR, antes de proceder a su instalación ya que el PRESTADOR no se responsabiliza en ningún caso de los posibles daños o pérdidas de información, para los casos en que el Usuario efectuó instalaciones sin intervención del SERVICIO.

9. MODIFICACIONES

Las características de los SERVICIOS podrán verse modificadas con la finalidad de adaptarlas a su evolución técnica, cuando existan razones para ello, así como cualquier mejora técnica que permita incorporar un mayor número de prestaciones en aras a la mejora de los SERVICIOS. En cualquier caso, y siempre que fuera necesario, el PRESTADOR notificará al USUARIO dichas modificaciones.

Todas las notificaciones, modificaciones y comunicaciones por parte del PRESTADOR al USUARIO se considerarán eficaces a todos los efectos cuando se realicen por medio de envío por correo electrónico a la dirección proporcionada por el USUARIO en el Formulario de Registro de los SERVICIOS o por cualquier otra vía a través de la propia herramienta.

Las comunicaciones del USUARIO al PRESTADOR deberán dirigirse a la siguiente dirección: registro@actesupport.com

10. ACCESO Y UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS

Si como consecuencia del registro, se dotara al USUARIO de una contraseña de acceso, éste se compromete a hacer un uso diligente de la misma y a mantenerla en estricto secreto. El USUARIO es responsable exclusivo de la correcta custodia y estricta confidencialidad de cualesquiera claves, datos de acceso u otros elementos que le sean suministrados por el PRESTADOR, y se compromete a no ceder su uso a terceros, ni temporal ni permanentemente. Será responsabilidad del USUARIO toda utilización ilícita de los SERVICIOS por terceros ilegítimos que a tal efecto empleen una contraseña entregada al USUARIO por el PRESTADOR. Por otro lado, la identificación y autenticación mediante un nombre de USUARIO y contraseña hacen al USUARIO poseedor de tal nombre de USUARIO y contraseña, responsable total y único de los actos que se realicen con y mediante ese acceso a los SERVICIOS.

Es obligación inexcusable del USUARIO notificar de forma inmediata a los gestores del PRESTADOR respecto a cualquier hecho que permita o pueda permitir el uso indebido de las claves y/o contraseñas, incluyendo (pero sin limitarse a) el robo, el extravío y otras circunstancias similares. Mientras no se comuniquen al PRESTADOR tales hechos, el PRESTADOR quedará eximido de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de un uso incorrecto, fraudulento, mendaz o doloso de tales claves y contraseñas.

11. POLÍTICA DE COOKIES

Las cookies son archivos que pueden ser descargados en el equipo del USUARIO a través de las páginas web. Estas herramientas tienen un papel esencial para la prestación de numerosos servicios de la sociedad de la información, entre otros, permiten a una página web el almacenamiento y recuperación de información sobre los hábitos de navegación del USUARIO o de su equipo. Dependiendo de la información obtenida, pueden ser utilizados para reconocer al USUARIO y mejorar los SERVICIOS ofrecidos.

Según la finalidad a la hora de obtener información acerca del USUARIO existen diferentes tipos de cookies:

- Cookies propias o cookies de terceros: según quien sea la entidad que gestione el dominio desde donde se envían las cookies y trate los datos que se obtengan.
- Cookies de sesión o cookies persistentes: según el plazo de tiempo que permanecen almacenadas en el navegador del USUARIO.
- Finalmente, según la finalidad para la que se traten los datos obtenidos, existen cinco tipos de cookies: cookies técnicas, de personalización, de análisis, publicitarias y de publicidad comportamental.

Las cookies utilizadas por el PRESTADOR tienen la siguiente tipología y función:

- Cookies propias: Son gestionadas por el dominio al que el USUARIO accede y del que solicita un determinado SERVICIO.
- Cookies persistentes: Permanecerán en el equipo del USUARIO hasta una fecha determinada. No se borrarán una vez el USUARIO abandone la página web que las generó.
- Cookies técnicas: Son aquéllas que permiten al USUARIO la navegación a través de una página web, plataforma o aplicación y la utilización de las diferentes opciones o servicios que en ella existan, por ejemplo, controlar el tráfico y la comunicación de datos o identificar la sesión.
- Cookies de personalización: Son aquéllas que permiten al responsable de las mismas el seguimiento y análisis del comportamiento de los USUARIOS de los sitios web, aplicación o plataforma y para la elaboración de perfiles de navegación de los USUARIOS de dichos sitios, aplicaciones y plataformas, con el fin de introducir mejoras en función del análisis de los datos de uso que hacen los USUARIOS del servicio.
- Cookies de análisis: Son aquéllas que permiten al responsable de las mismas el seguimiento y análisis del comportamiento de los USUARIOS de los sitios web a los que están vinculadas. La información recogida se utiliza en la medición de la actividad de los sitios web, aplicación o plataforma y para la elaboración de perfiles de navegación de los usuarios de dichos sitios, aplicaciones y plataformas, con el fin de introducir mejoras en función del análisis de los datos que hacen los USUARIOS del servicio.

En todo momento, y al menos durante la instalación o puesta al día del navegador, el USUARIO, tiene la posibilidad de aceptar o rechazar la instalación de cookies en el equipo del USUARIO a través de las "Opciones" o "Preferencias" del menú de su navegador.

En cada navegador la operativa diferente, la función de "Ayuda" muestra cómo hacerlo. Éstas son las instrucciones para configurar las cookies en los principales navegadores:

- Chrome: Configuración → Mostrar opciones avanzada → Privacidad → Configuración de contenido.
- Firefox: Herramientas → Opciones → Privacidad → Historia → Configuración Personalizada.
- Internet Explorer: Herramientas → Opciones de Internet → Privacidad → Configuración.
- Safari: Preferencias → Seguridad.

12. PROTECCIÓN DE DATOS

El USUARIO queda informado y presta su consentimiento para que sus datos personales se incorporen al correspondiente fichero automatizado del PRESTADOR, autorizando a éste el tratamiento de los mismos para su utilización en relación con el desarrollo y ejecución de los SERVICIOS, en la forma y con las limitaciones de lo dispuesto en la Ley estatutaria 1581 de 2012 y 1266 de 2008 por la cual se dictan las disposiciones generales para la Protección de Datos Personales.

El USUARIO podrá ejercer, en cualquier momento, su derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición, en su caso, respecto de sus datos personales por escrito, mediante carta dirigida a la dirección indicada en la cláusula 2 o vía e-mail a registro@actesupport.com

El USUARIO permite expresamente al PRESTADOR que le remita comunicaciones electrónicas.

Nuestros usuarios y clientes pueden ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y solicitar la supresión de sus datos personales y conocer la Política de Tratamiento de los Datos Personales, a través del canal antes mencionado. Igualmente nuestros usuarios y clientes pueden revisar esta política Aviso legal en cualquier momento a través de <http://landing.onlineassist.me/etb>.

14. CONFIDENCIALIDAD

El PRESTADOR se obliga durante y con posterioridad a la prestación de los SERVICIOS a tratar toda la información manejada, los resultados que se obtengan con motivo de la realización de los SERVICIOS, así como las informaciones que se hayan podido facilitar de forma estrictamente confidencial, utilizándola exclusivamente para los fines que se expresan en estas Condiciones Generales y adoptando las medidas de seguridad necesarias para que su contenido no se divulgue a terceros no autorizados por el USUARIO.

15. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

El SOFTWARE y todos los derechos, incluidos sin limitación alguna los derechos de propiedad del mismo, son propiedad del PRESTADOR y/o de sus otorgantes de licencias y filiales, y están protegidos por las disposiciones y demás leyes nacionales aplicables del país en que se utiliza. La estructura, organización y código del software son valiosos secretos comerciales e información confidencial del PRESTADOR y/o de sus otorgantes de licencias y filiales.

El USUARIO sólo podrá usar dicho software para acceder a los SERVICIOS. Una vez extinguido el Contrato origen que contiene los SERVICIOS, el USUARIO deberá proceder a su desinstalación, no pudiendo quedarse con copia alguna de los agentes que fueron instalados.

El USUARIO no podrá reproducir, alterar, adaptar o traducir el software, ni tampoco realizar actos de ingeniería inversa, descompilar, desensamblar o de cualquier forma tratar de descubrir el código de fuente del software excepto en la medida en que esté expresamente autorizado a descompilar bajo la ley aplicable y sólo para conseguir la interoperabilidad del software. Asimismo, Usted no puede alquilar, arrendar, prestar, vender, redistribuir ni sub-licenciar el SOFTWARE.

16. CANCELACIÓN DE LOS SERVICIOS

El PRESTADOR podrá retirar o suspender cautelarmente, la prestación de los SERVICIOS a aquellos USUARIOS que incumplan lo establecido en estas Condiciones Generales, comunicándolo debidamente, sin necesidad de preaviso.

17. LEY APLICABLE Y TRIBUNALES COMPETENTES

La prestación de los SERVICIOS objeto de este contrato se regirá por la legislación Colombiana. En caso de litigio, las partes se someten expresa y voluntariamente a los Juzgados y Tribunales de Bogotá D.C, renunciando expresamente en su fuero propio, de ser otro.