EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P.

Términos y Condiciones del Portal Web

Empresa Aguas y Aguas de Pereira S.A.S. E.S.P.

1. Introducción

Los presentes **Términos y Condiciones** regulan el acceso, uso y disposición de la información, trámites y servicios digitales ofrecidos en el portal web institucional de la **Empresa Aguas y Aguas de Pereira S.A.S. E.S.P.**

Al ingresar y utilizar este portal, el usuario acepta expresamente los lineamientos aquí establecidos, así como las políticas específicas publicadas por la empresa, las cuales forman parte integral de este documento.

2. Alcance y condiciones de uso

1. El portal web tiene como finalidad garantizar el acceso de los ciudadanos a información pública, trámites, servicios en línea, pasarela de pagos, participación ciudadana y demás mecanismos habilitados por la empresa.
2. El usuario se compromete a dar un uso adecuado, respetuoso y legal de la información y servicios dispuestos.
3. El acceso a determinados trámites y servicios digitales puede requerir autenticación previa y validación de identidad.
4. El uso indebido del portal, de sus servicios o de la información aquí contenida puede acarrear sanciones legales.

3. Derechos y deberes de los usuarios

Derechos:

- Acceder en igualdad de condiciones a la información pública disponible.
- Hacer uso de los trámites, servicios y pasarela de pagos en los términos definidos por la empresa.
- Ejercer sus derechos de habeas data, privacidad, participación y acceso a la información.
- Presentar Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias (PQRS) a través de los canales oficiales.

Deberes:

- Suministrar información veraz y completa en los trámites y servicios digitales.
- Usar el portal de manera responsable y respetuosa.
- Respetar los derechos de autor, propiedad intelectual y las políticas institucionales.
- Abstenerse de realizar conductas que afecten la seguridad, disponibilidad o integridad del portal.

4. Responsabilidad de la Empresa

La Empresa garantiza la publicación de información veraz, actualizada y confiable en el portal. Sin embargo, no se hace responsable por:

- Daños derivados del uso indebido de la información por parte de terceros.
- La imposibilidad temporal de acceso al portal por causas técnicas, de fuerza mayor o ajenas a la empresa.
- Contenidos o información de sitios externos a los que se pueda acceder mediante enlaces desde el portal.
- El procesamiento de transacciones en la **pasarela de pagos**, cuyo control corresponde a las entidades financieras autorizadas.

5. Políticas asociadas al portal web

El usuario reconoce y acepta que los presentes Términos y Condiciones se complementan con las siguientes políticas institucionales:

1. **Política de Privacidad, Condiciones de Uso y Política de Cookies**.
2. **Política de Derechos de Autor y/o Autorización de Uso de Contenidos**.
3. **Política de Tratamiento de Datos Personales**.
4. **Política de Accesibilidad Web**.
5. **Política de Anticorrupción y Transparencia Empresarial**.
6. **Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública**.
7. **Política de Seguridad y Privacidad de la Información y de Gobierno Digital**.
8. **Política de Atención al Usuario y Gestión de PQRS**.
9. **Política de Datos Abiertos**
10. **Política de Servicio al Ciudadano – Carta de Trato Digno**

6. Contacto

Para asuntos relacionados con estos Términos y Condiciones, los usuarios podrán comunicarse a través de los siguientes canales oficiales:

- **Correo electrónico general:** info@aguasyaguas.com.co
- **Protección de datos:** protecciondatos@aguasyaguas.com.co
- **Atención a denuncias de corrupción:** anticorrupcion@aguasyaguas.com.co
- **Atención al ciudadano – PQRS:** disponible en el portal web.

7. Vigencia y actualización

Los presentes Términos y Condiciones entran en vigencia a partir de su publicación en el portal web institucional y podrán ser modificados o actualizados en cualquier momento, de acuerdo con cambios normativos, tecnológicos o de gestión interna.