

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

<https://credintegral.com.co/> y <https://sucursalvirtual.credintegral.com.co/login>

### TABLA DE CONTENIDO

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	2
1.1. Aceptación de términos y condiciones	2
1.2. Definiciones	3
2. Tratamiento de datos personales	4
3. Generalidades	6
4. ALCANCE DEL VÍNCULO LEGAL A LOS SERVICIOS DE “EL SITIO WEB OFICIAL”	8
5. AUTORIZACIONES Y CONSENTIMIENTO	8
6. RESPONSABILIDAD DE INFORMACIÓN Y DATOS PERSONALES E IMPERSONALES	9
6.1. Responsabilidad del USUARIO:	9
6.2. Responsabilidad de “EL SITIO WEB OFICIAL”:	10
7. ESTRUCTURA GENERAL DE LA PÁGINA WEB	11
8. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.	15
9. CONDUCTA RESTRICTIVA DEL USUARIO	15
10. FALLAS Y RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO DE “EL SITIO WEB” O LA “SUCURSAL VIRTUAL”	16
11. ADQUISICIÓN DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS.	16
12. EXONERACIÓN Y GARANTÍAS	17
13. EXONERACIÓN Y LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD	18
14. PROPIEDAD INTELECTUAL	19
15. INDEMNIDAD	19
15.1. HIPERENLACES, LINKING, DEEPLINKING Y FRAMING	20
16. USO DE COOKIES	21
17. SEGURIDAD, FILMACIONES Y COMUNICACIONES	21
18. PROHIBICIÓN DE REVENDER EL SERVICIO	22
19. DURACIÓN, TERMINACIÓN Y CANCELACIÓN DEL SERVICIO	22
20. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN	23

Compañía de Gestión Credintegral S.A.S Nit: 900.575.179 -1. Carrera 43b #16-95- oficina 701  
Medellín, Antioquia. Línea de Atención : 018000180089

E-mail [servicioalcliente@credintegral.com.co](mailto:servicioalcliente@credintegral.com.co)  
[www.credintegral.com.co](http://www.credintegral.com.co)

## 1. INTRODUCCIÓN

**COMPAÑÍA DE GESTIÓN CREDINTEGRAL S.A.S.**, en adelante **CREDINTEGRAL** es propietaria del sitio web oficial <https://credintegral.com.co/> y la sucursal virtual <https://sucursalvirtual.credintegral.com.co/login> cuya actividad principal es permitir la exhibición de los servicios dispuestos para clientes y visitantes del sitio, pudiendo desarrollar la actividad mercantil principal de **CREDINTEGRAL** que consiste en administrar el sistema de pagos cerrado RIS, cuyo producto crediticio es la “CRÉDITO RIS”, como sistema convencional de pagos cerrado, además de las operaciones que por su naturaleza estén relacionadas con dicho objeto social, así como actividades conexas o complementarias o que permitan facilitar o desarrollar los servicios para satisfacer las necesidades de los consumidores en el territorio Antioqueño.

Los presentes *Términos y Condiciones* constituyen el *Contrato De Servicio En El Sitio Web Oficial* aplicable a todo usuario navegante y/o registrado respecto a los contenidos y servicios ofrecidos por **CREDINTEGRAL** en <https://credintegral.com.co/> y <https://sucursalvirtual.credintegral.com.co/login> (en adelante “sitio web oficial” y “sucursal virtual” respectivamente), los cuales se encuentran dispuestos de forma visible, accesible y expresa, para el conocimiento del usuario navegante y/o registrado.

La página web se encuentra registrada en el territorio Colombiano, su Copyright o propietaria **CREDINTEGRAL**, ostenta la titularidad sobre el dominio <https://credintegral.com.co/> y <https://sucursalvirtual.credintegral.com.co/login> y los componentes tecnológicos, artísticos y literarios (soporte lógico o software) que se contengan o permitan operatividad del sitio web, salvo los que expresen ser de creación por un tercero, situación en la que se reconoce y opera como administradora y encargada de los contenidos del sitio, tales como: software, elementos gráficos, de animación, imágenes, textos, servicio a usuarios, contenidos de información y servicios virtuales de solicitud de créditos, titularidad oponible ante el usuario navegante y/o registrado.

### 1.1. Aceptación de términos y condiciones

Los términos y condiciones se entienden aceptados y de obligatorio cumplimiento en todas sus partes por el usuario navegante y/o registrado **en el momento de acceder y permanecer en el sitio web oficial y/o la sucursal virtual, entendiéndose que su conducta de permanencia constituye, de forma inequívoca, evidencia que los ha leído, comprendido y aceptado.**

Como parte de la reglamentación dada mediante los términos y condiciones se hace referencia a la política de consumidor, política de tratamiento de datos personales,

Compañía de Gestión Credintegral S.A.S Nit: 900.575.179 -1. Carrera 43b #16-95- oficina 701  
Medellín, Antioquia. Línea de Atención : 018000180089

E-mail [servicioalcliente@credintegral.com.co](mailto:servicioalcliente@credintegral.com.co)  
[www.credintegral.com.co](http://www.credintegral.com.co)

política de cookies y cualquier reglamento que sea divulgado en el sitio web oficial aplicable al usuario navegante y/o registrado.

## 1.2. Definiciones

Para **CREDINTEGRAL** es importante que toda persona usuario navegante y/o registrado en el sitio web oficial tenga conocimiento claro de lo expresado en los *términos y condiciones* que rigen en relación con su funcionalidad, derechos y obligaciones de los usuarios, por tal motivo se establecen algunas definiciones de términos utilizados que permiten indicar el alcance aplicable en el uso del sitio web:

**A. Usuario navegante.** Se considera cualquier persona con acceso al sitio web alojado en <https://credintegral.com.co/> a través de un dispositivo electrónico con conexión a internet y que su visita se ciñe a la consulta de productos y servicios, además de consultar contenido informativo y de contacto. En los términos y condiciones se podrá utilizar la expresión “usuario” o “usuario navegante” para identificarlo.

**B. Usuario registrado.** Se considera toda persona con capacidad para contratar legalmente en la sucursal virtual, y cuya solicitud de crédito ha sido aprobada satisfactoriamente, con fundamento a la normatividad vigente en Colombia. La persona de esta categoría cuenta con un registro de usuario, lo que permite reconocerlo como cliente, denominaciones genéricas dadas en la Ley 1480 de 2011. La ACTIVACIÓN la procesa el usuario registrado a través de la sucursal virtual.

Las condiciones de uso del sitio autorizadas para este usuario registrado del sitio web <https://sucursalvirtual.credintegral.com.co/login> y su interacción, reporte de PQR, y otras acciones corresponderá a los privilegios de acceso otorgados una vez se encuentra registrado. En los términos y condiciones se podrá utilizar la expresión “usuario registrado” para identificarlo.

**C. Usuario negado.** Se considera toda persona que ha realizado el proceso de solicitud del crédito sin que este haya sido aprobado, por lo cual, una vez haya sido negada la solicitud de crédito, este quedará nuevamente como Usuario Navegante, remitir a literal A.

**D. Usuario eliminado.** Responde a la persona que se ha eliminado del sitio web, bien sea por revocatoria que del registro realice **CREDINTEGRAL** o por parte del usuario cuando éste lo solicite mediante el canal de “contáctanos” o por medio del correo electrónico [protecciondedatos@credintegral.com.co](mailto:protecciondedatos@credintegral.com.co).

**E. Sitio web oficial.** Es el conjunto de herramientas informáticas propiedad de **CREDINTEGRAL** que se unen en torno a una misma operación de crédito y operada a través del sitio web <https://credintegral.com.co/>, orientada al desarrollo de sus actividades mercantiles.

Compañía de Gestión Credintegral S.A.S Nit: 900.575.179 -1. Carrera 43b #16-95- oficina 701  
Medellín, Antioquia. Línea de Atención : 018000180089

E-mail [servicioalcliente@credintegral.com.co](mailto:servicioalcliente@credintegral.com.co)  
[www.credintegral.com.co](http://www.credintegral.com.co)

A partir del capítulo de DEFINICIONES se entenderá la denominación genérica “Sitio web oficial” para indicar los aspectos técnicos, administrativos, legales y humanos vinculados a una o varias de las herramientas informáticas de propiedad de **CREDINTEGRAL** sin necesidad de hacer discriminación alguna ante dicha referencia.

- F. Registro en la sucursal virtual.** Es la asignación de un perfil de usuario o cuenta a una persona para su ingreso a “la sucursal virtual” y su uso, permitiendo visualizar la información del crédito o cualquier otra funcionalidad disponible. La asignación solo puede ser generada y promovida a través de canales electrónicos.
- G. Aliado.** Es una persona natural comerciante o jurídica que a través de alianza celebrada con CREDINTEGRAL permite la adquisición de sus productos, utilizando como medio de pago el CRÉDITO RIS.
- H. Autorización.** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales en el marco de la Política de tratamiento de datos personales.
- I. Base de Datos.** Artículo 3, literal e, Ley 1266 de 2008 “Es cualquier pieza de información vinculada a una o varias personas determinadas o determinables o que puedan asociarse con una persona natural o jurídica. Los datos impersonales no se sujetan al régimen de protección de datos de la presente ley. Cuando en la presente ley se haga referencia a un dato, se presume que se trata de uso personal. Los datos personales pueden ser públicos, semiprivados o privados”.

## 2. Tratamiento de datos personales

Por medio de estos Términos y Condiciones, el usuario declara que voluntariamente ha participado en la página web <https://credintegral.com.co/> registrando sus datos, en la calidad de **PERSONA NATURAL, CONSUMIDOR**, etc. **CREDINTEGRAL** está ubicado en la dirección Calle 50 No. 51 - 65 Medellín, Antioquia, Colombia, actuando su página web como, donde **CREDINTEGRAL** es el **RESPONSABLE** de los datos en calidad de custodio de la información y los datos personales que se recolecten, usen, circulen y/o almacenen mediante la aceptación de estos Términos y Condiciones, dichos datos serán tratados dando cumplimiento a las disposiciones de la ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y de acuerdo a las siguientes condiciones:

- A.** Los datos personales e información que suministra el usuario como titular a través del presente consentimiento informado son voluntarios, veraces, exactos y legales, los cuales se otorgan al responsable para los fines

vinculados a la actividad mercantil de **CREDINTEGRAL** con enlace <https://credintegral.com.co/>.

- B. Usuario declara que conoce y acepta que el responsable de la recolección puede conservar sus datos personales e información mínimo un año, almacenándolo en el servidor web que tiene contratado para este fin.
- C. El usuario autoriza que sus datos personales e información recolectada por el canal de comunicación en la modalidad de página web oficial <https://credintegral.com.co/> o la línea de atención 018000180089 ambos de propiedad de **CREDINTEGRAL** los cuales están divulgados como medio de contacto en el sitio web, puedan ser tratados para los fines de la solicitud y las demás finalidades dispuestas en la política de tratamiento de datos personales divulgada en <https://credintegral.com.co/>
- D. Los datos personales e información recolectados en la página web de **CREDINTEGRAL** podrán ser tratados mediante la recolección, uso, circulación y almacenamiento por parte de **CREDINTEGRAL** en calidad de RESPONSABLE, pudiendo apoyarse en la operación del sitio web oficial de terceros para el desarrollo de éste.
- E. El usuario conoce y acepta, como Titular de los datos personales e información, que al momento de acceder al formulario para gestionar su solicitud de crédito en “el sitio web oficial” <https://credintegral.com.co/> los datos que sean recolectados son tratados para la identificación del usuario y gestión de solicitud de crédito que realice en el sitio web oficial, ciñéndose a la política de tratamiento de datos personales divulgada en “el sitio web oficial” y aceptada por éste al momento del registro.
- F. Al momento de realizar el registro de usuario **CREDINTEGRAL** podrá disponer factores de identificación como pudieran ser, entre otros, huella biométrica, código de único de uso – OTP, todos estos, operando como mecanismo equivalente a la firma electrónica no certificada en virtud del artículo 7 de la Ley 527 de 1999 en concordancia con el art. 3 del Decreto Reglamentario 2364 de 2012.
- G. El usuario reconoce y acepta que el tratamiento de los datos tendrá una duración mínima de un año o menos en caso de que el titular de los datos solicite su eliminación. Durante el tiempo de tratamiento **CREDINTEGRAL** podrá utilizar los datos registrados para la gestión comercial, asociados a su objeto comercial operado a través de “el sitio web oficial” web <https://credintegral.com.co/>
- H. El usuario da fe de que ha sido informado de todas las condiciones que atañen al sitio web y que estas le fueron explicadas en un lenguaje claro y sencillo, relacionando sus alcances y limitaciones; además que se le han dispuesto los canales necesarios para aclarar las dudas e inquietudes que plantee a través de los correos [servicioalcliente@credintegral.com.co](mailto:servicioalcliente@credintegral.com.co).
- I. El usuario manifiesta que está satisfecho/a con la información recibida y que comprendió el alcance de la vinculación al proceso de inscripción de <https://credintegral.com.co/>, conociendo así sus derechos y responsabilidades al participar en ella.

### 3. Generalidades

El uso de “el sitio web oficial” permite la navegación por este, sin que se le exija la activación del usuario registrado, sin embargo, deberá dar cumplimiento a los términos y condiciones que rigen la operación del sitio web oficial.

En el presente acápite, se establecen reglas de operatividad del sistema de y las personas al momento de realizar la solicitud de crédito por “el sitio web”:

- A. Los servicios de <https://credintegral.com.co/> están disponibles sólo para aquellas personas que tengan capacidad legal para contratar de acuerdo a lo dispuesto por la legislación mercantil en relación a contratos de adquisición de productos y servicios, entre otros que pueda efectuarse, en los casos en que se presente la solicitud de crédito por un Usuario que no tenga capacidad legal para obligarse y efectuare la transacción de compra, **CREDINTEGRAL** será entendido contratante de buena fe actuando como oferente y persistirá la validez del negocio jurídico celebrado hasta que se declare nulidad judicial, por ser un contrato.
- B. Los usuarios se consideran registrados cuando finalizan el proceso de solicitud de crédito en el sitio web oficial, dejando consignados en el formulario sus datos de identificación como son: nombre completo, tipo y número de identificación, fecha de expedición del documento, correo electrónico, fecha de nacimiento; información de contacto, información financiera, entre otra, autorización de tratamiento de datos y aceptación de términos y condiciones. Una vez se finaliza el proceso de solicitud de crédito y este es aprobado, **CREDINTEGRAL** envía un código a través de SMS o correo electrónico para que el usuario se registre en la Sucursal Virtual y una vez registrado el usuario cambia de categoría de “navegante” a “usuario registrado”.
- C. Para confirmar la activación, el usuario que pretenda ser habilitado deberá leer, comprender y aceptar los Términos y Condiciones de “el sitio web oficial” y “la sucursal virtual”, además de la Política de Tratamiento de Datos Personales.
- D. El usuario reconoce que la huella biométrica, y el código OTP constituyen el dato que permite la verificación de identidad del usuario y firma electrónica, mediante los cuales se adhiere a los reglamentos del sitio web oficial” y “la sucursal virtual” y al contrato de crédito y demás que se puedan suscribir entre el Usuario y **CREDINTEGRAL**, por tanto, debe realizar un adecuado tratamiento de este entorno digital preservando la confidencialidad de los datos reportados para su perfil, siendo el único responsable de su uso y manipulación ante “el sitio web oficial”.
- E. El copyright de “el sitio web oficial” y “la sucursal virtual” no serán responsables de cualquier fraude o perjuicio realizado como consecuencia de mal manejo del usuario y contraseña creado al momento del registro en “la sucursal virtual”, teniendo en cuenta que cada usuario es el responsable al leer, comprender y aceptar los términos y condiciones de uso en “el sitio

web oficial” y “la sucursal virtual”. El ámbito de aplicación para identificar esta responsabilidad incluye transacciones y modificaciones de información y datos personales.

- F. Los usuarios se comprometen a notificar a **CREDINTEGRAL** en forma inmediata, cualquier uso no autorizado de su cuenta, así como el ingreso por terceros no autorizados a la misma o movimientos de esta no realizados por el usuario.
- G. “La sucursal virtual” se reserva el derecho de rechazar o cancelar cualquier solicitud de registro o registro vigente, sin importar el tiempo de antigüedad, cuando considere que el mismo puede ser una amenaza para su reputación empresarial y copyright, así como para el funcionamiento y la dinámica comercial en condiciones idóneas de “el sitio web oficial” y “la sucursal virtual”.
- H. El Copyright de “la sucursal virtual” no está obligado a comunicar al usuario implicado las razones de su exclusión o rechazo, y tal disposición no generará derecho a indemnización o resarcimiento.
- I. Se consideran parte integrante de los presentes términos y condiciones, la Política de Privacidad y Seguridad Del Sitio Web (cuando esté disponible para el usuario), la Política de Tratamiento de Datos Personales, por tanto, cualquier violación a las directrices allí plasmadas constituyen causal de incumplimiento del usuario en cualquier tipo de rol que posea y, en consecuencia, faculta a **CREDINTEGRAL**, para realizar cualquier acción extrajudicial o judicial que le permita reestablecer sus derechos.
- J. Las categorías de usuario corresponden al estatus de acuerdo con las categorías definidas en el capítulo de DEFINICIONES, pudiendo **CREDINTEGRAL** conservar los datos impersonales vinculados a las interacciones que quedaron registradas en los diferentes escenarios en que pudiera haber interactuado el usuario, identificando cada información y datos con la etiqueta “usuario eliminado”.
- K. Será responsabilidad de **CREDINTEGRAL** que en el momento en que un usuario registrado revoca la autorización de tratamiento de datos o se eliminan de forma automatizada de “la sucursal virtual” sus datos personales, estos se conservarán por el término de un (1) año con fines contables y probatorios, posterior a esto, serán almacenados como datos impersonales o anonimizados mediante la eliminación del nombre, el correo electrónico, fecha de nacimiento y los demás datos que se asocien o puedan identificar al usuario registrado. La conservación del dato impersonal se mantendrá permitiendo la conservación de la interacción en “la sucursal virtual” y estadísticas de usuarios.
- L. Los presentes Términos y Condiciones están sujetos a cambios mediante versionamiento, notificando el cambio a través de “el sitio web oficial” y “la sucursal virtual” para ser leído por cualquier usuario navegante y/o registrado. Los cambios pueden efectuarse en cualquier momento y el término de vigencia será el dispuesto en el mismo documento con el objetivo

de brindarle la información clara y veraz al usuario de las condiciones que rigen la interacción y solicitud de crédito a través del sitio web oficial.

#### 4. ALCANCE DEL VÍNCULO LEGAL A LOS SERVICIOS DE “EL SITIO WEB OFICIAL”

“el sitio web oficial”, representa un conjunto de herramientas informáticas que pertenecen o tiene como titular de los derechos patrimoniales a **CREDINTEGRAL**, por tanto, constituye un contrato de usuario de servicio de acceso y gestión de información, solicitudes de acuerdo con su rol de usuario.

El perfeccionamiento de la relación contractual entre el USUARIO y **CREDINTEGRAL** se presenta en el momento en que se aceptan los términos y condiciones por parte del usuario al momento de solicitud del crédito, por tanto, está en la obligación de cumplir y exigir cumplimiento de las condiciones aquí plasmadas, además las indicadas en las políticas y manuales que se vinculan o adicionan.

El usuario de “el sitio web oficial” y “la sucursal virtual” reconoce que **CREDINTEGRAL** tiene dispuesto recurso humano, administrativo y técnico para realizar mantenimiento, monitoreo, soporte técnico, actualización, y demás acciones necesarias para tener en funcionamiento el sistema, para ello cuenta con un pleno nivel de privilegios para la recolección, almacenamiento, uso y circulación de la información y datos, entendiéndose que las acciones realizadas en ejercicio de su función de administrador de la red nunca podrán ser entendidas como la realización de una o varias de las conductas penales consagradas en el Ley 1273 de 2009, salvo que así se demuestre en un litigio.

#### 5. AUTORIZACIONES Y CONSENTIMIENTO

Mediante la operación de “el sitio web oficial” se realiza multiplicidad de operaciones y tratamiento de datos e información personal e impersonal que permiten la funcionalidad del sistema para el usuario final, ello conlleva a que existan reglamentaciones vinculantes para el usuario cuando entra en relación con **CREDINTEGRAL** como la Política de Protección de Datos Personales, Términos y Condiciones, entre otros que pudieran estar divulgados en el sitio web oficial, todos ellos se entienden que han sido conocidos, leídos, comprendidos y aceptados, si:

- A. La Política de Tratamiento de Datos Personales se **aprueba** mediante el otorgamiento de la autorización por parte del titular.
- B. Los Términos y Condiciones se conocen y aceptan al ingresar al sitio web <https://credintegral.com.co/> con permanencia y mediante conducta inequívoca de navegación, uso y transaccionalidad, además cuando existe aceptación al momento de otorgamiento del dato personal para la solicitud de crédito sin ser usuario registrado o al momento del registro en “la sucursal virtual”.

Compañía de Gestión Credintegral S.A.S Nit: 900.575.179 -1. Carrera 43b #16-95- oficina 701  
Medellín, Antioquia. Línea de Atención : 018000180089



## 6. RESPONSABILIDAD DE INFORMACIÓN Y DATOS PERSONALES E IMPERSONALES

Responsabilidad por la información contenida en “el sitio web oficial” y “la sucursal virtual” se define respecto de cada persona, y vinculada a cualquiera de las dos operaciones que se brindan en favor del usuario: **a)** el servicio de finalidad informativa y **b)** el servicio de finalidad de gestión de servicio de colocación de créditos, siendo la primera, la que consiste en el acceso al sitio web oficial <https://credintegral.com.co/> y la segunda, se presta a través de “la sucursal virtual” <https://sucursalvirtual.credintegral.com.co/login>, usos determinados entre el usuario y “el sitio web oficial” en la cual existe un ambiente de servicio con responsabilidad, para ello se define la correspondiente a cada uno así:

### 6.1. Responsabilidad del USUARIO:

- A. El Usuario responderá por los daños y perjuicios que **CREDINTEGRAL** pueda sufrir, directa o indirectamente, como consecuencia del incumplimiento de estos Términos y Condiciones o por disposición de la ley. El Usuario reconoce y acepta que el acceso y utilización de “la sucursal virtual” se realiza bajo su propia cuenta, riesgo y responsabilidad.
- B. El Usuario será responsable por tomar medidas adecuadas y actuar diligentemente al momento de acceder a “la sucursal virtual”. Parte de dicha diligencia implica tener programas de protección, antivirus, para manejo de malware (programa malicioso), spyware y herramientas similares. Además, deberá tener copias de los programas y datos que tengan en el equipo mediante el cual accede a “la sucursal virtual”.
- C. “la sucursal virtual” no es responsable de conocer si la persona tiene o no capacidad legal para actuar en calidad de usuario entendiendo que todas las personas registradas actúan de buena fe, misma que es exigida al momento del registro, por tanto, la falta de veracidad de la información personal declarada al momento del registro para habilitar el ingreso a través de “la sucursal virtual” o de otros recursos electrónicos relacionados, será entendida como responsabilidad exclusiva del usuario y exime de toda responsabilidad a **CREDINTEGRAL**, salvo que se demuestre lo contrario en juicio.
- D. Los usuarios cuentan con espacios propios dentro de “la sucursal virtual”, a través de los cuales gestionan la información y actividades propias de sus privilegios.
- E. “el sitio web oficial” y “la sucursal virtual” no serán responsables por errores u omisiones en la información generada por los usuarios, de cualquier tipo, contenida para el registro y solicitud.
- F. El usuario navegante y/o registrado que desee realizar la solicitud de crédito, deberá leer y aceptar los Términos y Condiciones sobre el manejo de “el sitio web oficial”, así como las condiciones de acceso y uso de “la sucursal virtual”, así mismo el usuario deberá aceptar el uso

de sus datos personales para realizar la solicitud de crédito, así como para recibir información del estado del crédito y novedades de **CREDINTEGRAL**.

## 6.2. Responsabilidad de “EL SITIO WEB OFICIAL”:

- A. **CREDINTEGRAL** dispone del recurso humano, técnico y administrativo para la operación de “el sitio web oficial” y “la sucursal virtual”, reservándose el derecho a no garantizar que siempre exista disponibilidad, continuidad o buen funcionamiento de esta. En consecuencia, en cualquier tiempo y sin necesidad de previo aviso, a su arbitrio, podrá bloquear, interrumpir o restringir el acceso a “el sitio web oficial” y “la sucursal virtual” sin que por ello se derive en responsabilidad alguna hacia los usuarios y/o visitantes.
- B. **CREDINTEGRAL** no se hace responsable de cualquier daño y perjuicio causado cuando existan interrupciones del servicio, demoras, errores, mal funcionamiento del mismo y, en general, inconvenientes que tengan su origen en causas que escapan del control de **CREDINTEGRAL**, o sean provenientes por hecho de un tercero, debido a una actuación dolosa o culposa del Usuario y/o que tenga por origen causas de fuerza mayor, se entenderán incluidos en el concepto de fuerza mayor el fallo de terceros prestadores de servicios tecnológicos, de operadores o compañías de servicios, actos del Gobierno, falta de acceso a redes de terceros, actos u omisiones de las autoridades públicas, aquellos otros producidos como consecuencia de fenómenos naturales, apagones, etc. y el ataque de ciberdelincuentes o terceros especializados en la seguridad o integridad del sistema informático.
- C. **CREDINTEGRAL** no controla ni garantiza que los Contenidos se encuentren libres de errores, virus u otros elementos de similar naturaleza que puedan producir alteraciones en el sistema informático del Usuario (software y hardware) o en los documentos electrónicos, no siendo responsabilidad de “el sitio web oficial” o “la sucursal virtual” los daños y/o perjuicios que pudiere sufrir el Usuario como resultado de errores, problemas de compatibilidad, virus informáticos, gusanos, troyanos o cualesquiera otros elementos de similar naturaleza que afecten la funcionalidad de los contenidos, salvo que se demuestre en juicio que la existencia de estos sean responsabilidad directa de **CREDINTEGRAL**.
- D. “La sucursal virtual” no será responsable de las actuaciones de los usuarios o de los perjuicios generados a sí mismos o a terceros como consecuencia de aquellas.
- E. “El sitio web oficial” no garantiza la veracidad de la publicidad de terceros que aparezca en el sitio y no será responsable por la interacción, de cualquier tipo y por cualquier medio, o relación de cualquier especie que se genere entre los usuarios y los terceros mencionados o entre los

mismos usuarios, salvo que sea información y publicidad divulgada directamente por **CREDINTEGRAL**.

- F. Cuando el usuario se elimine de la base de datos generada por “el sitio web oficial” o “la sucursal virtual”, la empresa podrá conservar los datos impersonales vinculados a las interacciones que quedaron registradas en los diferentes escenarios en que pudiera haber interactuado el usuario, identificando cada información y datos con la etiqueta “usuario eliminado”.

## 7. ESTRUCTURA GENERAL DE LA PÁGINA WEB

En la página web <https://credintegral.com.co/> propiedad de **CREDINTEGRAL**, el usuario tendrá a su disposición Siete (7) botones de funcionalidades en los cuales encontrará información de interés, sobre los productos y/o servicios, canales de contacto y atención de PQRS de **CREDINTEGRAL** y otros que le permitan mejorar su experiencia, estos se discriminan así:

- A. Inicio:** El usuario navegante registrado o no, al seleccionar este botón, se encontrará con la información relativa a los cobros adicionales que hace CREDINTEGRAL en el crédito, línea de atención telefónica y los avisos importantes como modificaciones a los cobros.
- B. Crédito:** El usuario navegante registrado o no, al seleccionar este botón, se encontrará inicialmente con el contenido descriptivo de que es el crédito RIS, y al hacer scroll, se encontrará con la función de \*Solicita tu crédito aquí\*, formulario del cual se derivan las siguientes preguntas condicionadas:
- 1) ¿Estás reportado en Centrales de Riesgo? Con 2 opciones de respuesta (si, no).
  - 2) Al seleccionar la opción **NO**, se deriva la pregunta ¿Tienes cédula de ciudadanía colombiana? Con 2 opciones de respuesta (si, no).
  - 3) Al seleccionar la opción **SI**, se deriva la pregunta ¿Cuántos años tienes? Con opción de respuesta abierta.
  - 4) Posterior al diligenciamiento de la edad, en un rango entre 25 y 70 años, se deriva la pregunta ¿Resides en Antioquia? Con 2 opciones de respuesta (si, no).
  - 5) Al seleccionar la opción **SI**, se deriva la pregunta ¿Cuál es tu situación laboral? Con 6 opciones de respuesta (Empleado, independiente, pensionado, estudiante, ama de casa y desempleado).
  - 6) Al seleccionar la opción empleado se deriva la pregunta

¿Llevas tres (3) meses o más laborando en la empresa actual? Con 2 opciones de respuesta (si, no).

- Al seleccionar la opción SI, se deriva la pregunta  
¿Tus ingresos mensuales son iguales o superiores a 1smlmv? Con 2 opciones de respuesta (si, no).
- Al seleccionar la opción SI se podrá proceder con el envío las respuestas, lo cual dirige al formulario de solicitud de crédito, que deberá ser diligenciado.

7) Al seleccionar la opción independiente se deriva la pregunta  
¿Llevas seis (6) meses o más desempeñando tu actividad? Con 2 opciones de respuesta (si, no).

- Al seleccionar la opción SI, se deriva la pregunta  
¿Tus ingresos mensuales son iguales o superiores a 1smlmv? Con 2 opciones de respuesta (si, no).
- Al seleccionar la opción SI se podrá proceder con el envío de las respuestas, lo cual dirige al formulario de solicitud de crédito, que deberá ser diligenciado.

8) Al seleccionar la opción pensionado se deriva la pregunta  
¿Tus ingresos mensuales son iguales o superiores a 1smlmv? Con 2 opciones de respuesta (si, no).

- Al seleccionar la opción SI se podrá proceder con el envío de las respuestas, lo cual dirige al formulario de solicitud de crédito, que deberá ser diligenciado.

9) Al seleccionar la opción estudiante, se podrá proceder con el envío de las respuestas, y se recibe la indicación "Tus datos han sido registrados", toda vez que no se cumple con uno de los requisitos que es ser "*Empleado con mínimo 3 meses de antigüedad – Prestador de servicios con mínimo un año de antigüedad – Independiente formal con mínimo 6 meses de antigüedad -Independiente informal con mínimo un año de antigüedad -Ser pensionado*"

10) Al seleccionar la opción ama de casa se desglosa la pregunta  
¿Tus ingresos mensuales son iguales o superiores a 1smlmv? Con 2 opciones de respuesta (si, no).

- Al seleccionar la opción SI se podrá proceder con el envío de las respuestas, lo cual dirige al formulario de solicitud de crédito, que deberá ser diligenciado.

11) Al seleccionar la opción desempleada(o), se podrá proceder con el envío de las respuestas, y se recibe la indicación "Tus datos han sido registrados", toda vez que no se cumple con uno de los requisitos que es ser "Empleado con mínimo 3 meses de antigüedad – Prestador de servicios con mínimo un año de antigüedad – Independiente formal con mínimo 6 meses de antigüedad -Independiente informal con mínimo un año de antigüedad -Ser pensionado"

**NOTA:** Cualquier respuesta seleccionada por el solicitante que sea diferente a las ya mencionadas, dará por finalizado el proceso de solicitud de crédito, al no cumplir con los requisitos para solicitar el crédito.

1. Una vez el usuario es redireccionado al formulario de crédito, deberá diligenciar la información que se solicita (formulario 5 pasos) así:

- En este formulario, el solicitante indicará su estado laboral, con 6 opciones de respuesta (Empleado, independiente, pensionado, estudiante, ama de casa y desempleado) tal y como se diligenció en el paso 5 del formulario inicial, además del tipo de identificación con 2 opciones de respuesta (cedula de ciudadanía o cedula de extranjería), y el número correspondiente al documento de identidad.
- Una vez diligenciada la información, el solicitante deberá diligenciar sus datos personales (nombre completo, fecha de nacimiento, departamento y ciudad de nacimiento, monto a solicitar, número de celular)
- Adicionalmente, una vez el solicitante diligencie la información requerida, deberá autorizar el tratamiento de sus datos personales, la consulta en centrales de riesgo, además de aceptar el reglamento de firma electrónica y autorizar el envío de mensajes de texto al número celular indicado en el formulario.
- Una vez diligenciados los datos iniciales, el solicitante deberá seleccionar el botón siguiente, y una vez seleccionado este botón, será remitido al número celular indicado el código OTP que deberá indicar en el campo solicitado.

2. Una vez ingresado el código OTP remitido al número celular registrado, el solicitante es dirigido a al formulario datos, en el cual deberá indicar:

- Datos como: (Genero, estado civil, nivel de educación y número de personas a cargo).

- Datos de educación tales como: (fecha de expedición, departamento y ciudad de expedición).
- Datos de vivienda como: (Tipo de vivienda, departamento de residencia, ciudad vivienda, barrio, dirección, estrato, teléfono fijo y E-mail). Y una vez diligenciados todos estos datos, el solicitante deberá seleccionar siguiente, para ser remitido al paso 3 del formulario.

3. El solicitante deberá en el paso 3 del formulario indicar su información laboral así:

- Trabajo: (Tipo de contrato, actividad económica, empresa, dirección empresa, teléfono de la empresa)

**C. Beneficios:** El usuario navegante registrado o no, al seleccionar este botón, se encontrará con los beneficios que podrá obtener al solicitar y utilizar su crédito RIS, y cumplir con sus obligaciones a tiempo, los cuales son: Seguridad y agilidad biométrica, historial crediticio, crédito rotativo, no se necesita codeudor, facilidad de pago, transacciones en 2.300 puntos gana y 1 a 36 meses de plazo.

**D. Requisitos:** El usuario navegante registrado o no, al seleccionar este botón, podrá acceder a los requisitos que debe cumplir el solicitante del crédito, los cuales son: Ser persona natural, tener cédula de ciudadanía, tener entre 25 y 70 años, tener ingresos de un (1) salario mínimo mensual legal vigente, no estar reportado en centrales de riegos, tener alguna de las siguientes opciones.

**E. Sucursal virtual:** El usuario navegante al seleccionar este botón, será remitido a <https://sucursalvirtual.credintegral.com.co/login>, donde podrá acceder a la sucursal virtual al loguearse haciendo uso de su usuario y contraseña asignados. Una vez el cliente acceda a la página de inicio de la sucursal virtual, se encontrará con 4 botones, compuestos así:

- **RESUMEN DE TUS PRODUCTOS:** Al seleccionar este botón, el usuario navegante registrado, podrá consultar los créditos que posee, y la modalidad de estos, como lo son, Crédito RIS y libranza.
- **RIS:** Al seleccionar este botón, el usuario navegante registrado, encontrará la información relativa a el crédito rotativo RIS que tiene vigente al momento de la consulta y las condiciones de este.
- **MOVIMIENTOS:** Al seleccionar este botón, el usuario navegante registrado, podrá consultar los movimientos de su crédito desde 2 botones.

- **Pagos:** Desde este botón, el usuario navegante registrado, podrá consultar los pagos que ha realizado al crédito, para lo cual deberá, seleccionar el producto que desea consultar (RIS o Libranza), esto, para el caso de contar con varios productos, adicionalmente deberá seleccionar el rango de fechas dentro del cual desea realizar la consulta, procede a consultar, y el sistema arrojará la información de los pagos realizados en el rango de fechas seleccionado.
  - **Utilizaciones:** Al seleccionar el botón de utilizaciones, el usuario navegante registrado, podrá consultar las utilizaciones activas e inactivas y las condiciones en que se adquirió el crédito.
- **Cambiar contraseña:** Al seleccionar el botón cambiar contraseña, el usuario navegante registrado, podrá, digitar los datos solicitados, indicar si desea recibir el código de activación vía correo electrónico o mensaje de texto y proceder con esto al cambio de contraseña.

**F. Documentos legales:** El usuario navegante registrado o no, al seleccionar este botón, será remitido a <https://credintegral.com.co/documentos-legales/>, donde podrá consultar todos los documentos legales e informativos del crédito.

**G. Contáctanos:** El usuario navegante registrado o no, al seleccionar el botón contáctanos, podrá elevar PQRS al diligenciar los datos básicos requeridos, (Nombre, Teléfono y Correo electrónico) remitir un mensaje

## 8. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

Cada usuario tendrá la posibilidad de interponer peticiones, quejas, reclamos o sugerencias de manera respetuosa en caso de requerir alguna información, de considerar que sus derechos como consumidor hayan sido transgredidos o les sea necesario algún otro tipo de trámite como el retracto, entre otros, de esta manera, las PQRS podrán ser interpuestas por medio del correo electrónico [servicioalcliente@credintegral.com.co](mailto:servicioalcliente@credintegral.com.co).

## 9. CONDUCTA RESTRICTIVA DEL USUARIO

Cada usuario, previa aceptación expresa y/o tácita de los presentes términos y condiciones de uso y privacidad del sitio web oficial <https://credintegral.com.co/>, se obliga a no dar uso del contenido acá dispuesto para:

- A.** Cargar, anunciar, enviar por correo electrónico o de cualquier otra forma transmitir cualquier tipo de contenido que sea ilegal, peligroso, amenazante, abusivo, hostigador, tortuoso, difamatorio, vulgar, obsceno, calumnioso, invasivo del derecho de propiedad, odioso, discriminatorio, o de cualquier otra forma ofensivo.

Compañía de Gestión Credintegral S.A.S Nit: 900.575.179 -1. Carrera 43b #16-95- oficina 701  
Medellín, Antioquia. Línea de Atención : 018000180089

E-mail [servicioalcliente@credintegral.com.co](mailto:servicioalcliente@credintegral.com.co)  
[www.credintegral.com.co](http://www.credintegral.com.co)

- B. De ninguna manera vulnerar los derechos de niños, niñas y adolescentes.
- C. Suplantar la identidad de otro usuario, o hacer declaraciones falsas sobre cualquier hecho.
- D. Cargar, anunciar, enviar por correo electrónico o de cualquier otra forma transmitir algún material que contenga virus de software, o cualquier otro código de computadora, archivos o programas diseñados para interrumpir, destruir o limitar el funcionamiento de algún software o disco duro para equipo de cómputo.
- E. No oponerse a que sea removido cualquier contenido que esté disponible y que vaya en contra de lo establecido en estos términos de uso.
- F. Aceptar revelación información de su cuenta y contenido, por parte de **CREDINTEGRAL** si es requerido por ley o si de buena fe considera que dicho acceso, es necesario para:
  - 1. Cumplir con procesos legales.
  - 2. Responder a reclamos de infracción de derechos de terceros.
  - 3. Proteger los derechos, propiedad, o seguridad personal de los demás usuarios que hagan parte del sitio web oficial <https://credintegral.com.co/> y del público en general.

## 10. FALLAS Y RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO DE “EL SITIO WEB” O LA “SUCURSAL VIRTUAL”

“El sitio web oficial” o “la sucursal virtual” de **CREDINTEGRAL** no será responsable por ningún tipo de daño, perjuicio o pérdida sufrida por usuarios o visitantes como consecuencia de fallas en “el sitio web oficial” o “la sucursal virtual”, incluye en esta exclusión de responsabilidad las fallas en el servidor o en internet. “el sitio web oficial” o “la sucursal virtual” no será responsable por virus o cualquier otra forma dañina de software que pudiera afectar los dispositivos fijos o móviles de usuarios y visitantes como consecuencia del uso de “el sitio web oficial” o “la sucursal virtual” o de cualquier transferencia de datos de cualquier tipo relacionada con la misma.

Los usuarios no tendrán derecho a reclamación de pago de daño emergente o lucro cesante de causas derivadas de una falla en “el sitio web oficial” o “la sucursal virtual”, salvo las que correspondan por el actuar negligente de **CREDINTEGRAL**. **CREDINTEGRAL** no garantiza el ingreso y uso ininterrumpido de “el sitio web oficial” o “la sucursal virtual” y no será responsable por falta de disponibilidad de esta como resultado de dificultades técnicas, fallas de Internet o por cualquier otra circunstancia ajena a su actividad comercial.

“El sitio web oficial” o “la sucursal virtual” procurará la solución de las fallas y el restablecimiento dentro de lo que sea de su competencia, con la mayor celeridad y eficiencia posible. “el sitio web oficial” o “la sucursal virtual” no garantiza totalmente la solución de fallas y el restablecimiento del servicio.

## 11. ADQUISICIÓN DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS.

Compañía de Gestión Credintegral S.A.S Nit: 900.575.179 -1. Carrera 43b #16-95- oficina 701  
Medellín, Antioquia. Línea de Atención : 018000180089

E-mail [servicioalcliente@credintegral.com.co](mailto:servicioalcliente@credintegral.com.co)  
[www.credintegral.com.co](http://www.credintegral.com.co)



A continuación, se regulan los términos y condiciones en que el usuario navegante y el usuario registrado pueden hacer uso de “el sitio web oficial” y “la sucursal virtual” a través del botón de crédito, convirtiéndose en responsable de la solicitud efectuada a **CREDINTEGRAL**, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 45 de la Ley 1480 de 2011 operaciones de crédito otorgadas por personas naturales o jurídicas cuyo control y vigilancia sobre su actividad crediticia no haya sido asignada a alguna autoridad administrativa en particular en Colombia:

- A. RECOLECCIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN:** Mediante la gestión de adquisición de productos y/o servicios, el USUARIO faculta a **CREDINTEGRAL** a almacenar la información relacionada con el usuario pagador, el producto y/o servicio adquirido, entidad destinataria del dinero, modo de disponer el producto y/o servicio, y en general, todo dato que requiera para el desarrollo del objeto social.
- B. RESERVA DE RECHAZO DE ADQUISICIÓN DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS.** **CREDINTEGRAL**, se reserva la facultad de verificar los datos comunicados por el USUARIO al momento de diligenciamiento de la solicitud del crédito, en caso de existir **conflicto de intereses entre el nuevo usuario y uno ya existente en calidad de cliente**, inconsistencia en la información aportada por el Usuario o si éste omite notificar algún cambio en sus datos de identificación registrados en “la sucursal virtual” <https://sucursalvirtual.credintegral.com.co/login>. Frente a los escenarios irregulares descritos en el párrafo anterior **CREDINTEGRAL** tiene la facultad para proceder con la cancelación del crédito aprobado y la terminación inmediata de la cuenta del Usuario registrado. En caso de que el Usuario tuviere algún monto pendiente, **CREDINTEGRAL** deberá suspender la cuenta de usuario, preservar los datos e información que se contengan en la cuenta y proceder al cobro de la totalidad de lo adeudado. Una vez efectuado el pago **CREDINTEGRAL**, podrá realizar el cierre definitivo de la cuenta.
- C. ACEPTACIÓN DE LA ADQUISICIÓN DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS.** Una vez que **CREDINTEGRAL** verifique el cumplimiento de los requisitos por el Usuario y validada la información requerida, procederá a la preaprobación del crédito, reservándose el derecho, aún después de haberse preaprobado, de denegar la aprobación de la solicitud de crédito, en cuyo caso no estará obligado a indemnizar al usuario.
- D. CARGOS LEGALES Y CONTRACTUALES POR ADQUISICIÓN DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS.** El Cliente será responsable de los cargos de seguro, fianza, cuota de administración, así como los demás costos que se ocasionen por cada utilización del crédito. Y por lo tanto podrá conocer el valor exacto que debe pagar a favor de **CREDINTEGRAL** el cual incluirá todos los conceptos mencionados. La tasa de interés vigente para el mes, la cuota de administración y los costos de seguro y fianza podrán ser consultados en el sitio web oficial <https://credintegral.com.co/>.

## 12. EXONERACIÓN Y GARANTÍAS

Compañía de Gestión Credintegral S.A.S Nit: 900.575.179 -1. Carrera 43b #16-95- oficina 701  
Medellín, Antioquia. Línea de Atención : 018000180089

E-mail [servicioalcliente@credintegral.com.co](mailto:servicioalcliente@credintegral.com.co)  
[www.credintegral.com.co](http://www.credintegral.com.co)

De conformidad con la normatividad vigente en la República de Colombia, el material contenido el sitio web <https://credintegral.com.co/>, incluyendo, sin limitación alguna, textos, gráficos, enlaces (links), que son suministrados sobre la base de "tal como es", sin que ello constituya una declaración de garantía de ningún tipo, ya sea expresas o implícitas, incluyendo, más no limitado, a garantías de adecuación para un propósito particular que no contravengan ni atenten derechos de terceros. **CREDINTEGRAL** advierte a los Usuarios que la información del sitio web puede contener errores o inexactitudes, no estar completa o actualizada, por ello, **CREDINTEGRAL** se reserva el derecho de corregir cualquier error, omisión o inexactitud, cambiar o actualizar la misma en cualquier momento y sin previo aviso, además se reserva el derecho a perfeccionar la adquisición del producto y/o servicio una vez se revise la solicitud de dicha adquisición y se apruebe la misma.

### 13. EXONERACIÓN Y LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Al ingresar al sitio web oficial <https://credintegral.com.co/>, el usuario acepta en forma expresa que su uso se realiza bajo su exclusiva responsabilidad y riesgo. Ni **CREDINTEGRAL** ni sus respectivos empleados y terceros asociados garantizan que el uso del sitio no sufrirá interrupciones ni contendrá errores. En ninguna circunstancia **CREDINTEGRAL** ni sus relacionados serán responsables de ningún daño directo, indirecto, imprevisto, especial ni emergente que se genere, ya sea por el uso o falta de capacidad para usar el Sitio, incluidos los daños que surjan a raíz de su confianza en la información obtenida en el Sitio que ocasione errores, omisiones, interrupciones, eliminación o corrupción de archivos, virus, demoras en la operación o transmisión, o cualquier otro tipo de error en su funcionamiento.

Sin perjuicio de lo determinado en las normas imperativas de la legislación colombiana aplicable, **CREDINTEGRAL** no asume responsabilidad alguna ni responsabilidad derivada de cualquier daño o perjuicio, incluyendo, la pérdida de información o utilidades, existencia de virus, resultados del uso o la incapacidad para usar el material en este sitio, oportunidades de negocios perdidas o cualquier otro daño, aun cuando el usuario haya avisado acerca de la posibilidad de tales daños, o por cualquier reclamo de terceros, salvo lo que expresamente aquí se estipula o se demuestre como causa imputable a la culpa de **CREDINTEGRAL**.

Bajo los términos aquí señalados, **CREDINTEGRAL** no asume ninguna responsabilidad por la información que se suministra en la página referente a productos y/o servicios, notas de interés, opiniones, consejos prácticos y solución de inquietudes, salvo lo dispuesto por el estatuto del consumidor respecto a la información obligatoria para el Usuario al momento de adquirir un producto o servicio.

**CREDINTEGRAL** no asume responsabilidad alguna por problemas o por la imposibilidad de utilización del Sitio o de alguna de las páginas que lo conforman, incluyendo, pero sin limitarse, a eventos tales como problemas en el servidor o en la conexión, interrupciones en su comunicación, problemas técnicos.

#### 14. PROPIEDAD INTELECTUAL

Las herramientas informáticas son propiedad de **CREDINTEGRAL** que se unen en torno a una misma operación como son: el sitio web oficial <https://credintegral.com.co/>, la sucursal virtual <https://sucursalvirtual.credintegral.com.co/login> y el código fuente de cada uno de los desarrollos sean o no integrados en una misma plataforma.

**CREDINTEGRAL** reglamenta el uso que se haga por el usuario a través del sitio web oficial <https://credintegral.com.co/> y la sucursal virtual <https://sucursalvirtual.credintegral.com.co/login> de la información, mensajes, gráficos, dibujos, diseños, logotipos, nombres, marcas, archivos de sonido y/o imagen, fotografías, grabaciones, software y en general cualquier herramienta que ponga a disposición del público en el sitio web. Igualmente reglamenta los fines que la propiedad intelectual tiene vinculados al sitio web oficial. Por lo tanto, los usuarios se abstendrán de realizar cualquier conducta que directa o indirectamente suponga una vulneración de los derechos de propiedad intelectual sobre los anteriores o cualquiera cuya titularidad recaiga en cada una de ellas.

El código fuente de “el sitio web oficial” y “la sucursal virtual”, al igual que toda la interfaz gráfica de la misma, incluyendo los diseños y contenidos de pantallas, botones, formularios, campos de ingreso de información, archivos y bases de datos relacionadas son propiedad de **CREDINTEGRAL**, las cuales se encuentran protegidas por el marco legal de derechos de autor Ley 23 de 1982, Decreto 1360 de 1989, Ley 1450 de 2011 y Ley 1915 de 2018, además de los tratados internacionales que rigen la propiedad intelectual como la Convención de Berna y Convenio de París.

El uso indebido y/o la reproducción total o parcial de los bienes protegidos mencionados quedan prohibidos, salvo autorización expresa y por escrito de **CREDINTEGRAL**.

#### 15. INDEMNIDAD

Cada usuario deberá indemnizar y/o mantener indemne a “el sitio web oficial” y “la sucursal virtual”, por cualquier reclamo o demanda de otros usuarios o terceros en relación con actividades inapropiadas en “el sitio web oficial” y “la sucursal virtual” en uso de su cuenta personal que generen daños a “el sitio web oficial” y “la sucursal virtual”, a otros usuarios o a terceros.

También será fuente de responsabilidad indemnizatoria el incumplimiento de los Términos y Condiciones, la Política de Protección de Datos Personales, Política de Privacidad y Seguridad Del Sitio Web y cualquier violación a derechos constitucionales, legales y reglamentarios que se vinculen directa o indirectamente con “el sitio web oficial” y “la sucursal virtual”, respecto de derechos de usuarios o terceros.

### 15.1. HIPERENLACES, LINKING, DEEPLINKING Y FRAMING

Los Usuarios y, en general, todas aquellas personas que pretendan establecer un hiperenlace que desde sus páginas direccionen su navegador al sitio (en adelante, el "Hiperenlace") deberán contar con la autorización expresa de **CREDINTEGRAL**, en caso de contar con la autorización del Hiperenlace, únicamente se permitirá el acceso al sitio web oficial con las siguientes condiciones:

- A.** Quedará en todo caso prohibido, establecer frames o marcos de cualquier tipo que envuelvan al sitio o permitan la visualización de los contenidos a través de direcciones de Internet distintas a las del sitio web y, en cualquier caso, cuando se visualicen juntamente con contenidos ajenos al sitio de forma que:
  - 1- produzca, o pueda producir error, confusión o engaño en los usuarios sobre la verdadera procedencia del servicio o contenidos.
  - 2- suponga un acto de comparación o imitación desleal.
  - 3- sirva para aprovechar la reputación de la imagen de **CREDINTEGRAL** y del prestigio de esta empresa.
  - 4- De cualquier otra forma que resulte prohibido por la legislación vigente.
- B.** La inclusión del Hiperenlace no tendrá como objeto o efecto que las páginas del Sitio sean mostradas en un sitio no controlado por **CREDINTEGRAL**.
- C.** No se realizarán manifestaciones o indicaciones falsas, inexactas o incorrectas sobre el sitio web oficial <https://credintegral.com.co/> en particular, no se declarará ni dará a entender que **CREDINTEGRAL** ha autorizado el Hiperenlace o que ha supervisado o asumido de cualquier forma los contenidos o servicios ofrecidos o puestos a disposición en la página web que contiene el Hiperenlace.
- D.** Excepción hecha de aquellos signos que formen parte del mismo Hiperenlace, la página web en la que se establezca el Hiperenlace no contendrá ninguna marca, nombre comercial, rótulo de establecimiento, denominación, logotipo, eslogan u otros signos distintivos pertenecientes o licenciados a **CREDINTEGRAL**.
- E.** La página web en la que se establezca el Hiperenlace no contendrá informaciones o contenidos ilícitos, contrarios a la moral y buenas costumbres generalmente aceptadas y al orden público, así como tampoco contendrá contenidos contrarios a cualesquiera derechos de terceros.
- F.** Linking, Deeplinking y Framing: **CREDINTEGRAL** prohíbe el uso de los nombres y/o logotipos, marcas y cualesquiera otros signos distintivos de su

propiedad como enlaces hipertextuales o de cualquier otra forma ("links") dirigidos a sitios en Internet cuyo URL sea diferente de <https://credintegral.com.co/> a menos que el establecimiento de un enlace de tal naturaleza sea aprobado por CREDINTEGRAL por escrito en cuyo caso deberá atenerse a los criterios y manuales de diseño y publicidad establecidos por la empresa, reservándose el derecho de solicitar el retiro de enlaces que hayan sido establecidos en sitios web sin su expresa y previa autorización.

El establecimiento en páginas no controladas por **CREDINTEGRAL** de enlaces a subdirectorios dentro del URL <https://credintegral.com.co/> ("Deeplinking") queda prohibido. El despliegue, uso, exhibición, copia o cualquier otra forma de reproducción del sitio web de cualquiera de sus subdirectorios y/o páginas, en sitios no controlados por **CREDINTEGRAL** ("Framing") queda expresamente prohibido. La inobservancia de estas prohibiciones será una violación a los derechos de propiedad intelectual sobre los contenidos y a los derechos sobre la Propiedad Industrial.

## 16. USO DE COOKIES

**CREDINTEGRAL** podrá utilizar cookies durante la prestación del servicio del Sitio web oficial <https://credintegral.com.co/>. Las cookies son procedimientos automáticos de recolección de información relativa a las preferencias determinadas por un usuario durante su visita a una determinada página web. Esta información se registra en pequeños archivos que son guardados en los equipos del usuario correspondiente de forma imperceptible. Cada vez que el usuario vuelve a acceder al Sitio, estos archivos se activan automáticamente de manera que se configura el Sitio con las preferencias señaladas en anteriores visitas y de forma más rápida. En definitiva, las cookies son archivos de información personal alojados en el propio computador del usuario. No contienen ningún dato personal, información económica o de salud. Las cookies no pueden leer los archivos cookie creados por otros proveedores.

## 17. SEGURIDAD, FILMACIONES Y COMUNICACIONES

**CREDINTEGRAL** dentro de sus políticas de calidad, seguridad, monitoreo de actividades, controles de entrada y salida de sus oficinas y actualización o complemento de la información mantenida en sus bases de datos, podrá realizar grabaciones de audio y video en sus oficinas y sitios donde opera el personal adscrito a la empresa para desarrollar y ejecutar el servicio y productos vinculados al servicio brindado en "el sitio web oficial", para el cual se cuenta con políticas de seguridad de la información y seguridad informática adoptados por la entidad que presta el servicio de infraestructura tecnológica y almacenaje de la información y datos personales.

La infraestructura tecnológica posee protocolos de seguridad y acceso a nuestros sistemas de información, almacenamiento y procesamiento, incluidas medidas

Compañía de Gestión Credintegral S.A.S Nit: 900.575.179 -1. Carrera 43b #16-95- oficina 701  
Medellín, Antioquia. Línea de Atención : 018000180089

físicas de control de riesgos de seguridad. En el caso que el titular suministre algún tipo de información a través del portal o internet, el mismo es consciente que conoce y acepta que ninguna transmisión por internet es absolutamente segura, ni puede garantizarse dicho extremo, por lo tanto, asume y conoce que eventualmente podrá generarse un riesgo de vulnerabilidad. Por su parte, es entendido que el titular manifiesta que ha implementado los controles de seguridad necesarios, en sus equipos y redes privadas para el uso de “el sitio web oficial” y “la sucursal virtual” tecnológica y almacenaje de la información.

En igual sentido, se indica que el proveedor de correos electrónicos a direcciones personales o directos de el sitio web oficial” y “la sucursal virtual con el dominio “@credintegral.com.co” cuenta con mecanismos de seguridad acorde con los servicios que ofrece, no constituye responsabilidad directa por cualquier consecuencia derivada del ingreso fraudulento por parte de terceros a la base de datos y por alguna falla técnica en el funcionamiento que sobrepasen las actividades desarrolladas con la diligencia debida.

## 18. PROHIBICIÓN DE REVENDER EL SERVICIO

La persona que adquiera la calidad de usuario se compromete a no reproducir, copiar, vender, revender o explotar con fines comerciales o sin ellos, ninguna parte de los servicios, contenidos, informaciones, archivos y bases de datos pertenecientes a **CREDINTEGRAL** Copyright de “el sitio web oficial” <https://credintegral.com.co/> y “la sucursal virtual” alojada en <https://sucursalvirtual.credintegral.com.co/login>.

## 19. DURACIÓN, TERMINACIÓN Y CANCELACIÓN DEL SERVICIO

La prestación del servicio ofrecido y gestionado por intermedio de “el sitio web oficial” y “la sucursal virtual” tendrán una duración indefinida o por el tiempo en que se encuentre en funcionamiento en el dominio <https://credintegral.com.co/>, en consecuencia, se informará a los usuarios el estado de estas, sea en suspensión, retirado o activo.

Así mismo, el usuario podrá cancelar y desactivar su cuenta vinculada al correo electrónico asociado al momento de registrarse como usuario, sin embargo, es su derecho ejercer en cualquier momento el derecho a solicitar la cancelación de su cuenta mediante el enlace <https://credintegral.com.co/> en el panel contáctenos o al correo electrónico [servicioalcliente@credintegral.com.co](mailto:servicioalcliente@credintegral.com.co).

El usuario registrado ACEPTA de antemano que **CREDINTEGRAL** puede en cualquier tiempo y sin previo aviso, cancelar o suspender la cuenta o cualquier dirección de correo electrónico asociada a la misma, o cualquier servicio que utilice

del sitio oficial web <https://credintegral.com.co/>, ello siempre y cuando se presenten alguno de los siguientes eventos:

- A. Por solicitud de autoridad judicial y policiva, así como de otras entidades de carácter gubernamentales
- B. Problemas técnicos y de seguridad impredecibles
- C. Periodos extensos y no razonables de inactividad
- D. Vínculo con actividades fraudulentas o ilegales
- E. Violación de propiedad intelectual, ya sea por derechos de autor o propiedad industrial
- F. Violación a la política de protección de datos personales.
- G. Violación a la política de seguridad de la información y seguridad informática

## 20. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Estas condiciones se rigen por las leyes nacionales de la República de Colombia, especialmente las disposiciones que rigen las diferentes áreas normativas que aquí se expresan como son: Legislación aplicable. los términos y condiciones aquí contenidos se encuentran regulados en el ordenamiento jurídico colombiano, y especialmente en el bloque de constitucionalidad, entre otras normativas especialmente especificadas así: Tratado de derecho de autor WCT, Constitución política de 1991, ley 23 de 1982, ley 44 de 1993, decisión 351 del acuerdo de Cartagena, decreto 1360 de 1989, ley 633 de 2000, ley 232 de 1995, ley 599 de 2000, ley 1273 de 2009, ley 527 de 1999, ley 1098 de 2006, ley 1306 de 2009, ley 1266 de 2008, 2157 de 2021, ley 1581 de 2012 (Decretos reglamentarios 1377 de 2013 y 886 de 2014), ley 1450 de 2011, Ley 2220 de 2022, ley 1564 de 2012, decreto 2364 de 2012, Ley 1620 de 2013, Decreto 1368 de 2014, Ley 1915 de 2018 sin perjuicio de remitirse al estudio de otras normas de aplicación nacional e internacional. El usuario navegante y/o registrado de sitio web oficial <https://credintegral.com.co/>, se somete a los juzgados y tribunales competentes de la ciudad de Medellín.

## 21. CONTACTO

Si luego de leer los términos y condiciones de uso le surge alguna inquietud, puede comunicarse con nosotros a través del sitio web oficial <https://credintegral.com.co/> en el panel de contáctenos o al correo electrónico [servicioalcliente@credintegral.com.co](mailto:servicioalcliente@credintegral.com.co) o para atención presencial ubicado en la dirección Calle 50 No. 51 - 65 Medellín, Antioquia, Colombia, donde se procederá a darle trámite a sus dudas.