



**SERVICIUDAD ESP**  
Empresa Industrial y Comercial del Estado  
NIT. 816.001.609-1  
NUIR 1-661700002



## Términos y Condiciones

### Acerca de los Términos y Condiciones

#### 1. Aceptación de Términos y Condiciones de Uso

Al acceder, navegar, o usar este sitio de Internet <https://www.serviciudad.gov.co/ws/> el usuario admite haber leído y entendido los presentes términos y condiciones de uso y está de acuerdo en sujetarse a los mismos y cumplir con todas las leyes y reglamentos aplicables que hagan parte de la legislación colombiana. Además, cuando el usuario utilice cualquier servicio suministrado en este Sitio, tales como paga e imprime tu factura, radicación de petición, queja o reclamo, solicitud de actualización de datos básicos, solicitud de matrícula, solicitud cambio de medidor, solicitud de paz y salvo, asociación de matrículas a la cuenta del usuario y solicitud de certificado de viabilidad inmediata del servicio de acueducto y alcantarillado pero sin limitarse a ellos, chat, buzones de sugerencias y concursos, estará sujeto a las reglas, guías, políticas, términos y condiciones aplicables a dicho servicio. En el evento que el usuario no esté de acuerdo con estos términos y condiciones de uso, comedidamente le solicitamos el favor de abstenerse inmediatamente de usar este Sitio.

Este Sitio es controlado y operado por la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Dosquebradas Serviciudad E.S.P. – E.I.C.E., desde sus oficinas ubicadas en Colombia. La Empresa de Servicios Públicos Serviciudad E.S.P. no es responsable de que el material en este sitio sea apropiado o esté disponible para su uso en otros lugares, estando prohibido su acceso desde territorios donde su contenido sea ilegal. Aquellos que decidan acceder a este Sitio desde otros lugares lo harán bajo su propia iniciativa, y es su responsabilidad el sujetarse a las leyes locales que sean aplicables. Cualquier reclamo en relación con este sitio y el material en él contenido, está regulado por las leyes de Colombia. Estos términos y condiciones están sujetos a cambios sin previo aviso en cualquier momento, bajo la sola voluntad de La Empresa Serviciudad E.S.P. y a partir de la fecha de publicación de la modificación de estos Términos y Condiciones de Uso en este Sitio, todas las operaciones que se celebren entre La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Dosquebradas SERVICIUDAD E.S.P. – E.I.C.E. y el usuario se regirán por el documento modificado.

#### 2. Independencia de Disposiciones

En el evento que una o más de las disposiciones contenidas en estos Términos y Condiciones sean consideradas nulas, ilegales o ineficaces en cualquier aspecto, la validez, legalidad, exigibilidad o eficacia del resto de las disposiciones aquí contenidas no se verán afectadas o anuladas por dicha circunstancia.

3. <https://www.serviciudad.gov.co/ws/>

Es un sitio web dedicado a la utilización de diversos servicios y contenidos, tales como paga e imprime tu factura, radicación de petición, queja o reclamo, solicitud de actualización de datos básicos, solicitud de





**SERVICIUDAD ESP**  
Empresa Industrial y Comercial del Estado  
NIT. 816.001.609-1  
NUIR 1-661700002



matrícula, solicitud cambio de medidor, solicitud de paz y salvo, asociación de matrículas a la cuenta del usuario y solicitud de certificado de viabilidad inmediata del servicio de acueducto y alcantarillado.

El nombre del dominio <https://www.serviciudad.gov.co/ws/> es de propiedad de la Empresa de servicios públicos de Dosquebradas Serviudad E.S.P. – E.I.C.E., la cual ha sido constituida bajo las leyes y reglamentos colombianos, cuya principal actividad es la de informar, comercializar y vender productos y servicios tales como el acueducto, alcantarillado y aseo.

#### 4. Derechos de Autor

Todo el material informático, gráfico, publicitario, fotográfico, de multimedia, audiovisual y de diseño, así como todos los contenidos, textos y bases de datos puestos a su disposición en este sitio son de propiedad exclusiva de La empresa de servicios públicos domiciliarios de Dosquebradas Serviudad E.S.P. – E.I.C.E. o en algunos casos, de terceros que han autorizado a La empresa para su uso o explotación (en adelante “los Contenidos”). Igualmente, el uso en <https://www.serviciudad.gov.co/ws/> de algún contenido de propiedad de terceros se encuentra expresamente autorizado por la ley o por dichos terceros. Todos los Contenidos en <https://www.serviciudad.gov.co/ws/> están protegidos por las normas sobre Derechos de Autor y por todas las normas nacionales e internacionales que le sean aplicables. Exceptuando lo expresamente estipulado en estos Términos y Condiciones, queda prohibido todo acto de copia, reproducción, modificación, creación de trabajos derivados, venta o distribución, exhibición de los contenidos de este sitio, de manera o por medio alguno, incluyendo, más no limitado a, medios electrónicos, mecánicos, de fotocopiado, de grabación o de cualquier otra índole, sin el permiso previo y escrito de La empresa de servicios públicos domiciliarios de Dosquebradas Serviudad E.S.P. – E.I.C.E. o del titular de los derechos de autor. En ningún caso estos Términos y Condiciones confieren derechos, licencias ni autorizaciones para realizar los actos anteriormente prohibidos. Cualquier uso no autorizado de los Contenidos constituirá una violación a los presentes Términos y Condiciones y a las normas vigentes sobre derechos de autor y a cualquier otra que sea aplicable. La empresa de servicios públicos domiciliarios de Dosquebradas Serviudad E.S.P. – E.I.C.E. otorga al usuario una licencia y derecho personal, intransferible y no exclusivo para desplegar en la pantalla de un computador, ordenador o dispositivo móvil, tableta o PDA bajo su control, el código objeto (no el código fuente) del software de <https://www.serviciudad.gov.co/ws/>.

La licencia mencionada anteriormente no se extiende a la Propiedad Industrial de La empresa de servicios públicos de Dosquebradas Serviudad E.S.P. – E.I.C.E. o de terceros, y termina automáticamente ante el incumplimiento del usuario de cualquiera de las previsiones de estos Términos y Condiciones. La licencia otorgada por La empresa se realiza teniendo en cuenta que el usuario no podrá modificar, crear, distribuir, reproducir o exhibir un trabajo derivado de ello, invierta el proceso, invierta el montaje o de algún modo intente descubrir algún código de acceso, vender, ceder, sub licenciar, prestar garantía o transferir cualquier derecho en el software de <https://www.serviciudad.gov.co/ws/>. El usuario se obliga por los presentes Términos y Condiciones a no modificar el software del Sitio de ninguna manera.





**SERVICIUDAD ESP**  
Empresa Industrial y Comercial del Estado  
NIT. 816.001.609-1  
NUIR 1-661700002



## 5. Propiedad Industrial

Todas las marcas, enseñas, logos, nombres y cualquier otro signo distintivo, así como los modelos de utilidad o diseños industriales y demás elementos de propiedad industrial o intelectual insertados, usados o desplegados en este sitio son Propiedad exclusiva de La empresa de servicios públicos domiciliarios de Dosquebradas Serviciudad E.S.P. – E.I.C.E. y en algunos casos son de propiedad de terceros que han autorizado expresamente a La empresa de servicios públicos domiciliarios de Dosquebradas Serviciudad E.S.P. – E.I.C.E. para su uso o explotación. Igualmente, en algunos casos el uso de propiedad Industrial de terceros ha sido autorizado por la ley de manera general, y en consecuencia su uso no requiere de autorización previa y expresa de su titular. Nada en <https://www.serviciudad.gov.co/ws/> podrá ser interpretado como concesión u otorgamiento a cualquier título de autorizaciones, licencias o cualquier otro derecho para usar o disponer de cualquier forma de la Propiedad Industrial, sin el permiso previo y escrito de La empresa de servicios públicos domiciliarios de Dosquebradas Serviciudad E.S.P. – E.I.C.E. o del titular de los derechos de la misma. Cualquier uso no autorizado constituirá una violación a los presentes Términos y Condiciones y a las normas vigentes nacionales e internacionales sobre Propiedad Industrial acarreándole las sanciones y consecuencias que le sean impuestas por La empresa o la Ley.

## 6. Linking, Deeplinking y Framing

La empresa de servicios públicos domiciliarios de Dosquebradas Serviciudad E.S.P. prohíbe el uso de los nombres, logotipos, marcas y cualquier otro signo distintivo de su propiedad como hipervínculos ("links") direccionados a sitios en Internet cuyo URL sea diferente de <https://www.serviciudad.gov.co/ws/>, a menos que La Empresa establezca un enlace de tal naturaleza, y este sea aprobado previamente y por escrito, en cuyo caso deberá atenerse a los criterios, manuales y a la política de tratamiento de datos de Serviciudad E.S.P.

La empresa de servicios públicos domiciliarios de Dosquebradas Serviciudad E.S.P. – E.I.C.E. se reserva 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 La Empresa y el enlace a subdirectorios dentro del URL (Deeplinking) queda prohibido. El despliegue, uso, exhibición, copia o cualquier otra forma de reproducción del Sitio <https://www.serviciudad.gov.co/ws/> o de cualquiera de sus subdirectorios y páginas, en sitios no controlados por La empresa de servicios públicos domiciliarios de Dosquebradas Serviciudad E.S.P. – E.I.C.E. ("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.

## 7. Consultas

Cualquier pregunta relacionada con el uso de marcas, enseñas, logos, signos distintivos y en general de cualquier elemento de Propiedad Industrial del Sitio, así como las relacionadas con el uso de los Contenidos o con el establecimiento de Links hacia el URL <https://www.serviciudad.gov.co/ws/>, podrá ser hecha a La





**SERVICIUDAD ESP**  
Empresa Industrial y Comercial del Estado  
NIT. 816.001.609-1  
NUIR 1-661700002



empresa de servicios públicos domiciliarios de Dosquebradas Serviciudad E.S.P. – E.I.C.E. al teléfono 332 2109 o directamente a través de la página web <https://www.serviciudad.gov.co/ws/>. Su uso, en contravención de lo aquí dispuesto, dará lugar a las acciones civiles y penales correspondientes.

## 8. Exoneración y Garantías

De conformidad con la Leyes de Colombia, el material contenido en este Sitio, incluyendo sin limitación, textos, gráficos y vínculos (links), son suministrados sobre la base de "tal como es" ("as is"), sin haber de por medio garantías de cualquier tipo, ya sea expresas o implícitas, incluyendo, más no limitado a, garantías de comerciabilidad, adecuación para un propósito particular, no contravención u otra violación de derechos. La empresa de servicios públicos domiciliarios de Dosquebradas Serviciudad E.S.P. – E.I.C.E. no garantiza el uso, validez, precisión o confiabilidad de los resultados del uso del sitio, o cualquier otra situación con respecto a éste o cualquier sitio web enlazado con este Sitio. La empresa de servicios públicos domiciliarios de Dosquebradas Serviciudad E.S.P. – E.I.C.E. advierte a sus clientes que la información de este sitio web puede contener errores o inexactitudes, no estar completa o actualizada. Por ello, La empresa de servicios públicos de Dosquebradas Serviciudad E.S.P. – E.I.C.E. se reserva el derecho de corregir cualquier error, omisión o inexactitud, cambiar o actualizar la misma en cualquier momento y sin previo aviso.

## 9. Responsabilidad Limitada

Sin perjuicio de lo determinado en las normas imperativas de la legislación colombiana aplicable, La empresa de servicios públicos de Dosquebradas Serviciudad E.S.P. – E.I.C.E no asume responsabilidad alguna, incluyendo las que se deriven por cualquier daño o perjuicio, incluyendo más no limitado a 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 nos haya avisado acerca de la posibilidad de tales daños, o por cualquier reclamo de terceros, salvo lo que expresamente aquí se estipula. Bajo los términos aquí señalados, La empresa de servicios públicos domiciliarios de Dosquebradas Serviciudad E.S.P. – E.I.C.E. no asume ninguna responsabilidad por la información que se suministra en la página, incluyendo pero sin limitarse a la referente a productos, servicios, notas de interés, opiniones, consejos prácticos y solución de inquietudes. Igualmente, La empresa de servicios públicos domiciliarios de Dosquebradas Serviciudad E.S.P. – E.I.C.E. no es o será responsable por la imposibilidad de, o por problemas en la 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, o problemas técnicos. En el evento que el uso del material de este sitio dé como resultado la necesidad de dar servicio a, reparar o corregir equipo o información, el usuario asume cualquier costo derivado de ello.



## 10. Visitas al Sitio

La prestación del servicio del Sitio tiene carácter gratuito para los usuarios, salvo, la utilización de algunos Servicios, los cuales sólo puede hacerse mediante suscripción o registro del usuario o pago de un precio, de la forma en que se indica expresamente en sus correspondientes secciones. Las visitas que realice a sus sitios web a través de los vínculos (links) de este Sitio, serán por la exclusiva cuenta y riesgo de los usuarios, sin que de manera alguna comprometan la responsabilidad de La empresa de servicios públicos domiciliarios de Dosquebradas Serviciudad E.S.P. El usuario se obliga a usar los contenidos de una manera diligente, correcta, lícita y, en especial, se compromete a no realizar las conductas descritas a continuación:

- a) Utilizar los contenidos de forma, con fines o efectos contrarios a la ley, a la moral y a las buenas costumbres generalmente aceptadas o al orden público.
- b) Reproducir, copiar, representar, utilizar, distribuir, transformar o modificar los contenidos, por cualquier procedimiento o sobre cualquier soporte, total o parcial del Sitio o permitir el acceso del público a través de cualquier modalidad de comunicación pública, distintos de los que, según los casos, se hayan puesto a su disposición a este efecto o se hayan indicado en las páginas web donde se encuentren los contenidos o, en general, de los que se empleen habitualmente en Internet a este efecto siempre que no entrañen un riesgo de daño o inutilización del Sitio, de los Servicios o de los Contenidos.
- c) Suprimir, eludir o manipular el “copyright” y demás datos identificativos de los derechos de La empresa de servicios públicos domiciliarios de Dosquebradas Serviciudad E.S.P. – E.I.C.E. o de sus titulares incorporados a los contenidos, así como los dispositivos técnicos de protección, las huellas digitales o cualesquiera mecanismos de información que pudieren contener los Contenidos.
- d) Emplear los contenidos y, en particular, la información de cualquier clase obtenida a través del Sitio o de los Servicios para distribuir, transmitir, remitir, modificar, rehusar o reportar la publicidad o los contenidos del Sitio con fines de venta directa o con cualquier otra clase de finalidad comercial, mensajes no solicitados dirigidos a una pluralidad de personas con independencia de su finalidad, así como a abstenerse de comercializar o divulgar de cualquier modo dicha información. En consecuencia, el usuario podrá descargar el material que aquí se publica, en soporte papel o informático, sólo para fines personales y con la citación de la fuente.
- e) Utilizar el Sitio y los Servicios con fines o efectos ilícitos, contrarios a lo establecido en estos Términos y Condiciones, lesivos de los derechos e intereses de terceros, o que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar el Sitio y los Servicios o impedir la normal utilización o disfrute del Sitio y de los Servicios por parte de los usuarios.

## 11. Espacios de interacción





**SERVICIUDAD ESP**  
Empresa Industrial y Comercial del Estado  
NIT. 816.001.609-1  
NUIR 1-661700002



La empresa de servicios públicos de Dosquebradas Serviciudad E.S.P. – E.I.C.E. dispone espacios para que los usuarios comenten e interactúen sobre los contenidos del Sitio, sin embargo, las opiniones y publicaciones realizadas por terceros no representan las opiniones de La Empresa, quien tiene la potestad de no publicar y eliminar los comentarios que atenten contra la integridad humana o los términos y condiciones de uso de sus canales digitales.

## 12. Revisión de los Términos

La empresa de servicios públicos domiciliarios de Dosquebradas Serviciudad E.S.P. – E.I.C.E., puede en cualquier momento revisar los Términos y Condiciones de Uso planteados, por medio de la actualización de este anuncio. Al usar el sitio <https://www.serviciudad.gov.co/ws/>, el usuario conviene en darse por obligado por cualquiera de tales revisiones, las cuales estarán vigentes a partir del momento en que las mismas sean accesibles por los usuarios, debiendo entonces visitar periódicamente esta página para determinar los términos y condiciones vigentes en ese momento a los cuales el usuario estará obligado en el evento que decida utilizar este Sitio.

## 13. Utilización de los servicios

Los servicios ofrecidos en LOS CANALES DIGITALES, solo podrán ser utilizados por personas mayores de edad, conforme las normas aplicables. Los niños, niñas y adolescentes menores de edad, podrán ser Usuarios de los servicios que ofrecemos, siempre y cuando actúen a través de o debidamente autorizados por sus padres o por su representante legal.

