

TÉRMINOS, CONDICIONES Y POLÍTICAS DE USO WEB

GRUPO EMPRESARIAL GLOCORTEL S.A.S.

Bienvenido al portal web oficial y ecosistema digital de soporte del **GRUPO EMPRESARIAL GLOCORTEL S.A.S.** (en adelante, "**GLOCORTEL**"). El acceso, navegación y uso de este sitio web, así como de sus herramientas integradas (sistemas de tickets de soporte técnico, canales de cotización, asistente virtual *FenixBot* y demás subdominios), atribuye la condición de **Usuario** e implica la aceptación plena, expresa y sin reservas de todas y cada una de las disposiciones incluidas en estas Políticas de Uso desde el momento mismo en que se ingresa a la plataforma.

Si el Usuario no está de acuerdo con los términos aquí establecidos, deberá abstenerse inmediatamente de navegar, registrar datos o utilizar los servicios virtuales de este sitio.

1. INFORMACIÓN LEGAL GENERAL

De conformidad con las obligaciones de información dispuestas en la legislación colombiana, se hace constar que el titular de este entorno web es:

- **Propietario:** GRUPO EMPRESARIAL GLOCORTEL S.A.S.
- **Domicilio Fiscal:** Bogotá D.C., Colombia.
- **Contacto Electrónico:** atencionalusuario@geglsas.com
- **Actividad Principal:** Soluciones en Infraestructura Tecnológica, Telecomunicaciones, Seguridad Electrónica, Ingeniería Eléctrica, Desarrollo de Software y Ciberseguridad.

2. CONDICIONES DE ACCESO Y UTILIZACIÓN DEL PORTAL

El uso de la plataforma de **GLOCORTEL** tiene carácter gratuito para los Usuarios en lo que respecta a la consulta de información institucional y uso de asistentes de orientación. No obstante, la prestación de servicios de ingeniería, mesas de ayuda L1-L3 avanzadas, licenciamiento de software o ejecuciones técnicas en infraestructura están sujetos a los contratos comerciales y de Niveles de Servicio (SLAs) previamente suscritos entre las empresas del grupo y sus clientes respectivos.

El Usuario se compromete a hacer un uso adecuado, lícito y diligente de los contenidos y servicios de la página web. Queda estrictamente prohibido:

- Utilizar el portal con fines ilícitos, lesivos de los derechos e intereses de **GLOCORTEL** o de terceros, o que de cualquier forma puedan sobrecargar, dañar o inutilizar las redes, servidores y equipos informáticos de la compañía.
- Suministrar información falsa, inexacta o suplantar la identidad de representantes legales, ingenieros o personal administrativo de empresas aliadas o clientes en nuestros formularios o sistemas de tickets.
- Introducir o difundir virus informáticos, malware o cualquier código malicioso destinado a interrumpir de forma parcial o total la operatividad del ecosistema informático de **GLOCORTEL**.
- Intentar acceder sin autorización, forzar vulnerabilidades o realizar auditorías intrusivas (*scanning* o *pentesting*) sobre la infraestructura del portal, bases de datos o en los algoritmos lógicos del chatbot corporativo sin el consentimiento expreso y por escrito del área de Ciberseguridad de la empresa.

3. USO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE TICKETS Y DEL ASISTENTE VIRTUAL (FENIXBOT)

- **Tickets de Soporte:** El sistema de tickets virtuales es una herramienta exclusiva para radicar incidentes, solicitudes de cambio o requerimientos sobre contratos de soporte vigentes. Cada ticket generado tendrá un identificador único. El uso inadecuado de este canal para spam o contenido inapropiado facultará a **GLOCORTEL** a suspender la cuenta o dirección IP del remitente.
- **Interacción con FenixBot:** Nuestro asistente virtual es una herramienta automatizada diseñada exclusivamente para la orientación inicial, direccionamiento hacia enlaces oficiales de contacto corporativo y automatización de FAQs. Las

respuestas proporcionadas por el bot son de carácter meramente informativo y guías de referencia; no constituyen en ningún caso ofertas contractuales definitivas, dictámenes de ingeniería o aprobaciones legales automatizadas, las cuales deberán ser validadas formalmente por el personal de ingeniería o el Equipo Administrativo del grupo.

4. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

Todos los contenidos que forman parte de este entorno digital (incluyendo, de forma enunciativa pero no limitativa: el código fuente HTML/JS, interfaces visuales, scripts lógicos de automatización, diseños de tableros de control, logotipos, marcas comerciales, isotipos, textos informativos, gráficos, imágenes de alta definición optimizadas y combinaciones de colores) son propiedad exclusiva del **GRUPO EMPRESARIAL GLOCORTEL S.A.S.** o de sus licenciantes autorizados, encontrándose protegidos por las leyes de derechos de autor y propiedad industrial vigentes en Colombia y los tratados internacionales sobre la materia.

Queda expresamente prohibida la reproducción, distribución, modificación, ingeniería inversa, copia total o parcial o comunicación pública de cualquier elemento de este sitio web con fines comerciales o de lucro sin la autorización previa, expresa y por escrito de la Dirección General de **GLOCORTEL**.

5. EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS Y RESPONSABILIDAD

GLOCORTEL implementa robustas medidas de seguridad técnica y estándares de alta disponibilidad para garantizar el correcto funcionamiento del sitio. No obstante, dadas las características intrínsecas de las redes globales de telecomunicaciones, **GLOCORTEL** no se hace responsable en ningún caso de los daños y perjuicios de cualquier naturaleza que pudieran ocasionar:

- La falta de disponibilidad técnica temporal, caídas de red o cortes de servicio del proveedor de hosting o conectividad de internet del usuario.
- La transmisión de virus o programas lesivos en los dispositivos del usuario que ocurran debido a la navegación del mismo por entornos externos enlazados.
- Los errores u omisiones en los contenidos informativos generales o la desactualización de datos técnicos ajenos al control directo de la mesa de soporte técnico.

6. ENLACES A TERCEROS (LINKS REPERTORIO)

El sitio web corporativo de **GLOCORTEL** puede contener enlaces directos o redireccionamientos a portales, redes sociales de la empresa (WhatsApp, Facebook, Instagram) o plataformas externas operadas por terceros (como pasarelas de pago o portales de aliados tecnológicos). **GLOCORTEL** incluye estos enlaces para facilitar la experiencia y los canales de comunicación del Usuario, pero no ejerce ningún control técnico, editorial ni legal sobre los contenidos, políticas de privacidad o condiciones operativas de dichos sitios de terceros, por lo que el Usuario asume de manera individual los riesgos de navegación en los mismos.

7. MODIFICACIONES DE LAS CONDICIONES DE USO

GLOCORTEL se reserva la facultad de revisar, actualizar, corregir o modificar las presentes Políticas de Uso en cualquier momento y sin previo aviso, con el fin de alinearlas con cambios legislativos en Colombia o debido a la implementación de nuevas infraestructuras virtuales en la organización. Las modificaciones entrarán en vigencia de forma inmediata a partir de su publicación en el sitio web. Se recomienda al Usuario revisar periódicamente este documento para mantenerse informado sobre las directrices vigentes.

8. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Estas políticas de uso se rigen en todos sus aspectos por las leyes de la República de Colombia. Cualquier disputa, controversia, reclamación o diferencia relacionada con la interpretación, aplicación o ejecución de los presentes términos legales que no pueda ser resuelta directamente de forma amistosa entre las partes, será sometida ante las autoridades administrativas correspondientes o ante la jurisdicción ordinaria de los jueces civiles de la ciudad de Bogotá D.C., Colombia.

Última actualización y vigencia: Junio de 2026.