**CONTENIDO**

**QUEJAS DE LOS CONSUMIDORES Y LOS ENTES DE CONTROL EN LA EMPRESA:**

Cada vez que un consumidor debe presentar una queja o reclamo en sus relaciones de consumo, es decir, siempre que adquiere bienes o servicios que no le satisfacen o cuando se considera víctima de abuso por parte del establecimiento donde celebra una transacción comercial, puede acudir al ENTE DE CONTROL correspondiente, si no es atendida en debida forma su reclamación, a fin de hacer valer sus derechos. ¿Cuáles son esos entes de control? A continuación relacionamos las entidades donde el consumidor puede presentar peticiones, quejas y reclamos (PQR's), dependiendo del tipo de transacción, no sin antes advertir que debe diligenciarse un requerimiento previo\* o carta de reclamo dirigida al proveedor, cuya copia debe adjuntarse a la reclamación, junto con los demás soportes probatorios, tales como copias de facturas, recibos, cartas de garantía, órdenes de servicio, etc.

Recibe PQR'S por falta de calidad o idoneidad de bienes y servicios, incumplimiento de garantías, información que no corresponda a la realidad, publicidad engañosa, cobro abusivo, incumplimiento de incentivos promocionales, falta de indicación pública de precio o existencia de dos o más precios en un producto, cobro de precio superior al anunciado, cobro no autorizado de propinas, diferencia entre el contenido neto anunciado y el real, incumplimiento de normas que regulan las ventas mediante sistemas de financiación.

**OPCIONES QUE PRESTA LA EMPRESA:**

**1. Electrificadora del Caribe S.A. E.S.P.**

1.1 A través del Portal de Electricaribe S.A. ESP (en adelante, "el Portal") se facilita a los visitantes y usuarios del mismo, (en adelante, los "Usuarios"), el acceso a una amplia gama de productos, servicios y contenidos relacionados con el suministro y consumo de energía eléctrica (en adelante, "los Servicios").

1.2 Los datos identificativos del responsable del Portal son los que figuran a continuación: ELECTRICARIBE

 **2. Condiciones de acceso y uso del portal**

El acceso al Portal comporta la previa lectura y aceptación por los Usuarios de las presentes Condiciones Generales de Acceso y Uso (en adelante, "las Condiciones Generales"). Mediante el acceso y utilización del Portal se entenderá que el Usuario manifiesta su acuerdo, de forma expresa, plena y sin reservas, al contenido de todas y cada una de las presentes Condiciones Generales en su versión publicada en el Portal en el momento del acceso. Si el Usuario no estuviere de acuerdo con el contenido de las presentes Condiciones Generales, deberá abstenerse de acceder al Portal y de operar a través del mismo. El Portal se reserva el derecho a modificar las presentes Condiciones Generales advirtiendo de ello a los Usuarios mediante los correspondientes avisos en el Portal, a fin de que los usuarios puedan tomar conocimiento de su contenido desde el primer momento.

El uso de determinados Servicios puede requerir la identificación del Usuario en el Portal y la previa aceptación de determinadas condiciones particulares que vienen a desarrollar, complementar y/o eventualmente modificar las presentes Condiciones Generales (en adelante, "las Condiciones Particulares"). Los Usuarios deberán leer asimismo con la máxima atención el contenido de las correspondientes Condiciones Particulares u otros avisos legales que aparecen en el Portal.

Como Usuario, Usted declara ser mayor de edad y/o disponer de la capacidad jurídica suficiente para vincularse por las presentes Condiciones Generales (y, en su caso, por las Condiciones Particulares que regulen el uso de un determinado Servicio) y para utilizar los Servicios que se ofrecen en el Portal. El Usuario acepta, de forma expresa, plena, sin reservas ni excepciones, que el acceso y la utilización del Portal, de sus Servicios y de sus contenidos tiene lugar bajo su única y exclusiva responsabilidad.

En el supuesto de que exista alguna contradicción entre estas Condiciones Generales y las correspondientes Condiciones Particulares, prevalecerán éstas sobre aquéllas, salvo que las Condiciones Generales resulten más beneficiosas para el Usuario que las Condiciones Particulares.

 **3. Contenido del portal**

3.1 El Usuario del Portal asume, conoce y acepta, por el hecho mismo de visitarlo, que los datos e informaciones sobre productos o servicios, y cualesquiera otros datos e informaciones contenidos en el Portal aparecen en el mismo, única y exclusivamente, para efectos informativos, como información de carácter preliminar dispuesta a la atención del Usuario, y que en un momento dado pueden contener errores, imprecisiones o no estar actualizadas.

3.2 ELECTRICARIBE S.A ESP se reserva el derecho a modificar, a su discreción y de forma unilateral, en cualquier momento y sin previo aviso, la configuración del Portal, así como el contenido y extensión de los Servicios prestados a través del Portal y de las condiciones de acceso a los mismos. Del mismo modo, la ELECTRICARIBE S.A ESP se reserva la facultad de incorporar nuevos Servicios y contenidos en el Portal, así como el derecho de eliminar, limitar, suspender o impedir el acceso a los Servicios prestados a través del Portal, ya fuere de manera temporal o definitiva, cuando concurran los motivos previstos en estas Condiciones Generales.

3.3 ELECTRICARIBE S.A ESP informa al Usuario que a través del Portal podrá acceder a productos y servicios ofertados por las empresas que forman parte del grupo Gas Natural Fenosa en Colombia, así como, en su caso, a productos y servicios ofertados por terceros y que se encuentren disponibles, cuya contratación por el Usuario estará sujeta a los términos y condiciones que dichas entidades dispongan en cada momento. ELECTRICARIBE S.A. ESP no asume responsabilidad alguna ni da garantía alguna sobre los productos y servicios de las referidas Entidades.

 **4. Condiciones particulares de los servicios del portal**

Los Servicios se ofrecen a los Usuarios, con carácter general, de forma gratuita. No obstante lo anterior, algunos Servicios pueden establecer el pago de una contraprestación determinada, circunstancia que se indicará expresamente en las correspondientes Condiciones Generales o Particulares .

**5. Identificación como usuario del portal**

5.1 El uso de determinados Servicios ofrecidos por ELECTRICARIBE S.A ESP requerirá de la identificación previa del Usuario en el Portal a través del formulario de identificación que aparecerá en el momento de selección del Servicio en concreto. El Usuario manifiesta bajo su responsabilidad que los datos que aporta en el formulario de identificación son veraces.

El Usuario procederá a la elección del Login y el Password necesarios para operar en algunos espacios del Portal y que le identificarán como usuario registrado a ELECTRICARIBE S.A. ESP a todos los efectos (en adelante "Usuario Registrado").

El Login y el Password elegidos por el Usuario Registrado tienen carácter personal e intransferible, siendo obligación del Usuario Registrado comunicar a ELECTRICARIBE S.A ESP los eventuales cambios que se produzcan en sus datos personales.

5.2 El Usuario se obliga a custodiar diligentemente y a mantener en secreto el Login y el Password, evitando anotarlos, y en general, tomando las precauciones necesarias para evitar que sean conocidos por terceros. Será responsabilidad del Usuario Registrado prestar la diligencia debida para impedir el acceso y/o utilización de los Servicios que haya concertado por parte de terceros que accedan o utilicen en su nombre los códigos o claves identificativas. Asimismo, el Usuario Registrado será el único responsable de la elección, pérdida, sustracción o utilización no autorizada de cualquier código o clave identificativa y de las consecuencias que de ello se puedan derivar. No obstante lo anterior, el Usuario Registrado deberá comunicar a ELECTRICARIBE S.A. ESP, a la mayor brevedad, la pérdida, sustracción o utilización no autorizada del Login y Password que le identifican. La comunicación anterior también será exigible cuando el Usuario tenga una simple sospecha de tales hechos. El Portal procederá en tal caso a dar de baja al Usuario Registrado, sin perjuicio de que éste pueda iniciar nuevamente el procedimiento de registro en el Portal.

En todo caso, será responsabilidad del Usuario Registrado el uso adecuado de los Servicios utilizados y la custodia del Login y Password, debiendo abstenerse de utilizarlos con fines o efectos ilícitos o contrarios a lo establecido en las presentes Condiciones Generales y, en su caso, en las Condiciones Generales o Particulares de cada Servicio.

5.3 El Usuario registrado podrá en todo momento darse de baja de forma inmediata como Usuario del Portal, sin que dicha decisión pueda tener carácter retroactivo.

5.4 El registro del Usuario en el Portal implicará su aceptación expresa y sin reservas de la política de privacidad y tratamiento de datos de carácter personal de ELECTRICARIBE S.A ESP, tal y como ésta se expone en el Apartado 6 siguiente y en el Aviso de Privacidad que encontrará a pie del formulario de registro del Portal.

 **6. Tratamiento de datos personales**

En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1266 de 2008, se informa al Usuario del Portal de lo siguiente:

1 Los datos personales que el Usuario facilite mediante el diligenciamiento de los formularios de registro que se encuentran en las páginas que integran el dominio www.electricaribe.com(el "Portal"), o que en el futuro pueda facilitar, serán recogidos en un fichero automatizado cuyo responsable ELECTRICARIBE S.A. ESP con domicilio en la ciudad de Barranquilla-El Usuario puede ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de sus datos, en los términos establecidos en el Aviso de Privacidad.

2 Asimismo, se informa al Usuario que la finalidad del tratamiento automatizado a que van a ser sometidos sus datos es (i) gestionar el buen fin de la relación que pueda entablar con ELECTRICARIBE S.A. ESP o cualquier empresa de su Grupo siendo necesario para ello la transferencia de sus datos de conformidad con lo establecido en el Aviso de Privacidad (ii) facilitarle información por cualquier medio sobre los productos y servicios de ELECTRICARIBE S.A. ESP o aquellos que paulatinamente se vayan incorporando al Portal. (ii) para identificarles, ubicarle, comunicarle, contactarle y enviarle información. (iii) transmisión a terceros por cualquier medio que permita la LFPDPPP y su RLFPDPPP.

3 El no diligenciamiento por parte del Usuario de todos los campos que aparecen como obligatorios en los formularios de registro que se encuentran en el Portal puede impedir que se le dé de alta como Usuario, de tal forma que no podría acceder a los productos y servicios que en el mismo se ofrecen, sin perjuicio de que pudiera proseguir con su navegación por el Portal.

4 El Usuario se compromete y obliga a comunicar de forma inmediata a ELECTRICARIBE S.A. ESP o cualquier modificación de sus datos de carácter personal a fin de que la información contenida en los ficheros de ELECTRICARIBE S.A. ESP o esté en todo momento actualizada y no contenga errores.

5 Se pone en conocimiento del Usuario de la existencia de Cookies: las cookies son pequeños archivos de texto que almacena el navegador en el disco duro de su ordenador. Al visitar el Portal, nuestro servidor podrá reconocer la cookie y proporcionarnos información sobre su última visita. La mayoría de los navegadores aceptan la utilización de cookies de forma automática, pero el Usuario puede configurar su navegador para ser avisado en su pantalla de ordenador de la recepción de cookies y poder impedir su instalación en su disco duro. En cualquier caso, si desea activar la opción de no recibir cookies podrá seguir utilizando el Servicio desde nuestro sitio web.

6 Mediante la aceptación del aviso legal que encontrará al rellenar el formulario de registro y el aviso de privacidad que se encuentra en la parte final del Portal, el Usuario consiente el tratamiento de sus datos personales y que sus datos puedan ser comunicados a las empresas que forman parte del GRUPO GAS NATURAL FENOSA en Colombia o en el extranjero para llevar a cabo las actividades relacionadas con el cumplimiento de las obligaciones que deriven de la relación contractual y/o comercial según sea el caso y/o deriven de prestaciones de servicios, así como para identificarle, ubicarle, comunicarle, enviarle información, o para la realización de estudios de mercado y prospecciones relacionadas con el sector energético, así como la transferencia a terceros por cualquier medio que permita.

7 Si el Usuario no desea que sus datos sean comunicados a las empresas pertenecientes al Grupo GAS NATURAL FENOSA en Colombia o aquellas que se encuentren en el extranjero para el tratamiento de los mismos con finalidades publicitarias, estudios de mercado o de prospección comercial puede comunicar su decisión en los términos del Aviso de Privacidad siempre y cuando no afecte la relación contractual y/o comercial entre las partes.

8 ELECTRICARIBE S.A. ESP se compromete a tratar de forma absolutamente confidencial los datos de carácter personal y/o sensible del Usuario, haciendo uso de los mismos exclusivamente para las finalidades indicadas en los párrafos anteriores. ELECTRICARIBE S.A. ESP le informa de que tiene implantadas las medidas de seguridad de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de sus datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento y/o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural

Por su parte el usuario declara:

Declaro que la información suministrada me pertenece, pues no me encuentro suministrando información de terceras personas, pues entiendo que ello constituye una suplantación, tipificada en el artículo 296 del Código Penal como falsedad personal.

Declaró que la información ha sido suministrada con mi consentimiento libre, previo y expreso.

Declaró que cada uno de los datos suministrados son verdaderos y corresponden a los consignados en los correspondientes documentos de identificación personal, motivo por el cual puedo demostrar su veracidad en cualquier momento.

 **7. Manifestaciones y garantías de carácter general**

7.1 ELECTRICARIBE S.A. ESP manifiesta y garantiza que el Portal dispone de la tecnología (software y hardware) necesaria, al día de la fecha, para permitir el acceso y utilización del mismo. Sin embargo, ELECTRICARIBE S.A ESP no se responsabiliza por la eventual existencia de virus u otros elementos nocivos, introducidos por cualquier medio o por cualquier tercero, que puedan producir alteraciones en los sistemas informáticos del Usuario, ni por las consecuencias perjudiciales que las mismas puedan producir en los sistemas informáticos del Usuario. El Usuario acepta plenamente lo anterior y se compromete, de su parte, a desplegar la máxima diligencia y prudencia cuando acceda y utilice los Servicios que se ofrecen a través del Portal. En particular, aunque no solamente, el Usuario deberá observar las recomendaciones de seguridad que se muestran en el Portal.

7.2 El Usuario acepta que el Portal ha sido creado y desarrollado de buena fe por ELECTRICARIBE S.A. ESP con información procedente de fuentes internas y externas y lo ofrece en su estado actual a los Usuarios, pudiendo, no obstante, contener falsedades, inexactitudes, omisiones relevantes, imprecisiones o erratas. ELECTRICARIBE S.A. ESP, en consecuencia, no garantiza en ningún caso la veracidad, exactitud, actualidad como tampoco la exhaustividad de los contenidos del Portal. Por ello, el Usuario exonera a ELECTRICARIBE S.A. ESP de cualquier responsabilidad en relación con la fiabilidad, utilidad o falsas expectativas que el Portal pudiera producirle o generarle durante su navegación por el mismo.

7.3 El Usuario garantiza que cualesquiera actividades por él desarrolladas a través del Portal se adecuarán a la ley, la moral, las buenas costumbres aceptadas generalmente y al orden público, y que en ningún caso resultarán ofensivas para el buen nombre e imagen comercial de ELECTRICARIBE S.A. ESP, del Grupo GAS NATURAL FENOSA COLOMBIA, para el resto de Usuarios del Portal o para los terceros proveedores de servicios. En particular, el Usuario se compromete a utilizar los Servicios de forma correcta y diligente así como abstenerse de utilizarlos con fines o efectos ilícitos o prohibidos por las presentes Condiciones Generales, lesivos de los derechos e intereses de terceros, o que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar dichos Servicios, los equipos informáticos de terceros así como los documentos, archivos, y toda clase de contenidos almacenados en sus equipos informáticos o impedir la normal utilización o disfrute de los Servicios por parte de terceros.

7.4 En particular, a título meramente enunciativo y no limitativo, el Usuario se compromete a no utilizar los Servicios con finalidad de (i) suplantar la identidad de un tercero; (ii) vulnerar derechos fundamentales y libertades públicas reconocidas en la legislación nacional y en los tratados o convenios internacionales y, en particular, a no lesionar el honor, la intimidad personal, la imagen o la propiedad de bienes y derechos de terceros; (iii) incitar o promover acciones delictivas, denigrantes, difamatorias, ofensivas o, en general, contrarias a la ley, a la moral, a las buenas costumbres generalmente aceptadas o al orden público; (iv) inducir o promover actuaciones o ideas discriminatorias por razón de raza, sexo, ideología, religión o creencias; (v) incorporar, poner a disposición o permitir acceder a productos, elementos, mensajes y/o servicios delictivos, violentos, pornográficos, ofensivos o, en general, contrarios a la ley, a la moral o al orden público; (vi) vulnerar los derechos de propiedad intelectual o industrial pertenecientes a terceros; (vii) vulnerar la legislación sobre secreto industrial, protección al consumidor y/o legislación en materia de competencia desleal; (viii) transmitir a través del Portal con dolo o culpa correo electrónico, programas o datos (incluidos virus y software nocivo) que causen o puedan causar daños o perjuicios en cualquier grado a los sistemas informáticos de ELECTRICARIBE S.A ESP o de otros Usuarios o de terceros, así como falsificar el origen del correo electrónico o de otro material contenido en un archivo que se transmita a través del Portal. (ix) Emplear la información contenida en el portal con fines de venta directa o con cualquier otra clase de finalidad y (x) enviar mensajes no solicitados dirigidos a una generalidad más o menos amplia de personas con independencia de su finalidad.

 **8. Limitación de responsabilidad de carácter general**

8.2 ELECTRICARIBE S.A ESP no se hace responsable de cualesquiera daños o perjuicios directos o indirectos que pudieran derivarse de la interrupción del Servicio por parte del Portal así como de su continuidad. Asimismo, ELECTRICARIBE no se hace responsable de los posibles errores o deficiencias de seguridad que pudieran producirse por la utilización, por parte del Usuario, de un navegador de una versión no actualizada o insegura, así como por la activación de los dispositivos de conservación de claves o códigos de identificación del Usuario registrado en el navegador o de los daños, errores o inexactitudes que pudieran derivarse del mal funcionamiento del mismo.

8.6 El Usuario responderá por los daños y perjuicios de cualquier naturaleza que ELECTRICARIBE S.A ESP pueda sufrir como consecuencia, directa o indirecta, del incumplimiento por parte del Usuario de las Condiciones Generales.

 **9. Vínculos o dispositivos técnicos de enlace con el portal**

9.1 Los Usuarios o los titulares de otros sitios web que pretendan crear un dispositivo técnico de enlace (en adelante, link ) al Portal deberán asegurar y comprometerse al respecto de las reglas de ELECTRICARIBE S.A ESP sobre enlaces en la Red. Dichas reglas consisten en (i) no establecer enlaces a páginas o subpáginas distintas a la home page del Portal; (ii) no establecer enlaces que permitan la reproducción total o parcial de las páginas de la home page del Portal; (iii) no realizar junto al link manifestaciones falsas, inexactas, incorrectas, que puedan inducir a error o confusión o, en general, que sean contrarias a la ley, la moral o las buenas costumbres; (iv) no incluir ninguna marca comercial o signo susceptible de protección distinto de la dirección de URL del Portal, y (v) no establecer links con páginas que contengan contenidos, manifestaciones o propaganda de carácter racista, xenófobo, pornográfico, de apología del terrorismo o atentatoria contra los derechos humanos y en general puedan perjudicar de cualquier modo el buen nombre comercial, o la imagen de ELECTRICARIBE S.A. ESP o de sus clientes. En cualquier caso, la inclusión de vínculos o enlaces al Portal por parte de otros sitios web no implica que ELECTRICARIBE S.A ESP mantenga vínculos o asociación de ninguna clase con el titular de la web en la que se establezca el link ni, tanto menos, que ELECTRICARIBE S.A ESP promocione, avale, garantice o recomiende los contenidos de dichos portales o sitios web.

9.2 Por su parte, el Portal puede contener vínculos o enlaces con otros portales o sitios web no gestionados por ELECTRICARIBE S.A ESP. ELECTRICARIBE S.A. ESP declina toda responsabilidad por las informaciones contenidas en dichos Portales o sitios web a los que se pueda acceder por enlaces ("links") o buscadores de las páginas web de ELECTRICARIBE S.A. ESP. La presencia de enlaces ("links") en las páginas web de ELECTRICARIBE S.A ESP tiene finalidad meramente informativa. Por tanto, ELECTRICARIBE S.A ESP no se responsabiliza ni otorga garantía de ninguna naturaleza, ni expresa ni implícitamente respecto a: (i) la comerciabilidad, idoneidad, calidad, cantidad, características, procedencia u origen, comercialización o cualquier otro aspecto de los productos o servicios que se ofrezcan y comercialicen a través del Portal; (ii) los daños y perjuicios directos, indirectos o de cualquier otro tipo que pudiesen generar los productos o servicios que se ofrezcan, comercialicen, a adquieran, vendan o presten a través del Portal; (iii) los precios ofertados o pactados por los Usuarios con las entidades oferentes; (iv) ni las transacciones u operaciones que se lleven a cabo entre ellos; (v) ni del buen fin de las mismas; (vi) ni sobre los términos y condiciones que entre ellos pacten en sus negocios y condiciones de usos, ni de sus modificaciones, cumplimiento y ejecución, facturación, forma y medios de pagos y resolución; (vii) ni del aseguramiento de la entrega de los productos o prestación de los servicios; (viii) ni de las informaciones que entre ellos puedan intercambiarse; (ix) ni del contenido y uso de las informaciones de carácter personal o no que dichas entidades requieran al Usuario para captar y llevar a cabo las operaciones; (x) ni del contenido y uso de las informaciones de carácter personal que ELECTRICARIBE S.A. ESP transmita a dichas entidades con el único y exclusivo fin de cumplir con la relación de negocio iniciada o creada, (xi) ni de la publicidad que puedan hacer uso los Usuarios, ni del uso que los Usuarios puedan realizar de los signos distintivos de un tercero o de los suyos propios.

9.3 Todos los contenidos del Portal (incluyendo, sin carácter limitativo, bases de datos, imágenes y fotografías, patentes, modelos de utilidad e industriales, dibujos, gráficos, archivos de texto, audio, vídeo y software) son propiedad de ELECTRICARIBE S.A. ESP, o de su empresa controladora o de los proveedores de contenidos, habiendo sido, en este último caso, objeto de licencia o cesión, por parte de los mismos, y están protegidos por la legislación colombiana en materia de propiedad industrial e intelectual o las normas internacionales de propiedad intelectual e industrial. La compilación (entendiéndose como tal la recopilación, diseño, ordenación y montaje) de todo el contenido del Portal es propiedad exclusiva de ELECTRICARIBE S.A. ESP o de su empresa controladora y se encuentra protegida por las normas nacionales e internacionales de propiedad industrial e intelectual.

9.4 Todo el software utilizado en el diseño de las pantallas, navegación y uso y desarrollo del Portal es propiedad de ELECTRICARIBE S.A. ESP o de su empresa controladora o de sus proveedores de software y se encuentra protegido por las leyes nacionales e internacionales de propiedad industrial e intelectual.

9.5 Las marcas, rótulos, signos distintivos o logos de ELECTRICARIBE S.A. ESP que aparecen en el Portal son titularidad de ELECTRICARIBE S.A.ESP o de su empresa controladora y están debidamente registrados o en proceso de registro. Las denominaciones de otros productos, Servicios y compañías que aparezcan en este documento o en el Portal pueden ser marcas u otros signos distintivos registrados de sus respectivos y legítimos propietarios.

9.6 Todos los textos, dibujos gráficos, vídeos o soportes de audio son propiedad de ELECTRICARIBE S.A. ESP, o de su empresa controladora, o de sus proveedores de contenidos, no pudiendo ser objeto de ulterior modificación, copia, alteración, transformación, reproducción, adaptación o traducción por parte del Usuario o de terceros sin la expresa autorización por parte de los titulares de dichos contenidos.

9.7 La puesta a disposición de los Usuarios para su uso de las bases de datos, dibujos, gráficos, imágenes y fotografías, archivos de texto, audio, vídeo y software propiedad de ELECTRICARIBE S.A. ESP o de su empresa controladora, o de sus proveedores que figuran en el Portal no implica, en ningún caso, la cesión de su titularidad o la concesión de un derecho de explotación en favor del Usuario, distinto del derecho de uso que comporta la utilización legítima y acorde con la naturaleza del Portal.

9.8 Queda terminantemente prohibido cualquier uso de los contenidos del Portal, de los Servicios y, en general, de todos los derechos mencionados en los incisos precedentes que se realice sin la autorización de ELECTRICARIBE S.A. ESP, incluida su explotación, reproducción, difusión, transformación, distribución, transmisión por cualquier medio, posterior publicación, exhibición, comunicación pública o representación total o parcial, las cuales, de producirse, constituirán infracción de los derechos de propiedad intelectual de ELECTRICARIBE S.A. ESP, sancionados por la legislación vigente.

 **10. Fuerza mayor**

A los efectos de las presentes Condiciones Generales se entenderá por fuerza mayor, a titulo enunciativo pero no limitativo, (i) todo suceso imposible de prever o que previsto o previsible, fuere inevitable; (ii) los fallos en el acceso a las distintas páginas web; (iii) los fallos en el suministro de red eléctrica o telefónica; (iv) los daños producidos por terceros o ataques al servidor del Portal (virus) que afecten a la calidad de los Servicios y no sean imputables ni a ELECTRICARIBE .S.A ESP ni al Usuario; (v) los fallos en la transmisión, difusión, almacenamiento o puesta en disposición a terceros de las bases de datos y demás contenidos del Portal y, (vi) los problemas o errores en la recepción, obtención o acceso al Portal o a los Servicios por parte de dichos terceros.

 **11. Suspensión del acceso al portal y de los servicios**

11.1 ELECTRICARIBE S.A. ESP se esforzará en mantener la disponibilidad continuada del Portal. No obstante, cualquier modalidad de operación de prueba, control y mantenimiento serán libremente elegidas y realizadas por ELECTRICARIBE S.A. ESP en cualquier momento, sean cuales fueren los procedimientos y medios empleados para llevarlas a cabo. ELECTRICARIBE S.A. ESP procurará, siempre que ello sea razonablemente posible, avisar a los Usuarios mediante un anuncio en el Portal de la realización de una operación de mantenimiento u otra actividad que pudiera afectar al Portal.

11.2 ELECTRICARIBE S.A. ESP se reserva la plena libertad para modificar las capacidades de transmisión, seguimiento u otros medios o Servicios técnicos utilizados para el acceso o utilización del Portal.

11.3 ELECTRICARIBE S.A. ESP podrá suspender de forma temporal o definitiva los Servicios, sin que ello genere ningún tipo de indemnización a favor del Usuario, cuando concurra cualquiera de las siguientes circunstancias: (i) cuando sea necesario para realizar labores de mantenimiento, (ii) cuando sea necesario para preservar la integridad o la seguridad de los Servicios que se prestan, de los equipos, los sistemas o de las redes de ELECTRICARIBE S.A. ESP o de terceros, siempre que afecten o puedan afectar a los servicios de ELECTRICARIBE ESP , (iii) cuando así lo justifiquen razones operativas propias o de terceros que afecten a la prestación de los Servicios de ELECTRICARIBE S.A. ESP; (iv) cuando exista una causa de fuerza mayor, la SOCIEDAD procurará mantener informado al Usuario de la suspensión y de sus causas, siempre que sea posible.

**12. Terminación**

12.1 Cualquiera de las partes puede dar por resuelto estas Condiciones Generales en el supuesto de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones establecidas en las presentes Condiciones Generales siempre que dicho incumplimiento no sea subsanado en un plazo de treinta (30) días contado desde la notificación por escrito de dicho incumplimiento, salvo que por su gravedad, no fuera subsanable.

12.2 El Portal podrá también dar por terminado las Condiciones Generales de uso sin necesidad de preaviso alguno al Usuario cuando: (i) tenga conocimiento de la realización por parte del Usuario de alguna actividad ilícita a través de los Servicios; (ii) el Usuario haya incumplido alguna de sus obligaciones esenciales, según estas Condiciones Generales, y especialmente en caso de uso indebido del código de acceso; y en caso de vulneración o impugnación de los derechos de propiedad intelectual e industrial del Portal, todo ello sin perjuicio del ejercicio de cuantas acciones legales le correspondan en defensa de sus intereses.

 **13. Nulidad e ineficacia de las cláusulas**

Si cualquier Cláusula de las presentes Condiciones Generales fuese declarada, total o parcialmente, nula o ineficaz, tal nulidad o ineficacia afectará tan sólo a dicha disposición o parte de la misma que resulte nula o ineficaz, subsistiendo, en todo lo demás, el resto de Condiciones Generales y teniéndose tal disposición o la parte de la misma que resulte afectada por no puesta, salvo que, por resultar esencial a las presentes Condiciones Generales, hubiese de afectarlas de forma integral.

 **14. Ley aplicable al contrato y jurisdicción**

14.1 Las presentes Condiciones Generales se interpretarán y regirán de conformidad con la legislación colombiana.

14.2 El Usuario al hacer uso del Portal, acepta de manera expresa, someterse en caso de cualquier controversia, a la justicio ordinaria de la República de Colombia, así como a las leyes aplicables para el caso concreto vigentes en dicho lugar, renunciando expresamente a cualquier otra jurisdicción que por motivo de su nacionalidad o domicilio pudiera corresponderle.

**DEBERES Y DERECHOS DEL CONSUMIDOR DE LA EMPRESA DE ELECTRICARIBE:**

**Deberes de los usuarios de corriente eléctrica**

Evitar conductas y actos que pongan en riesgo su vida y su salud. o la de otros.

Utilizar la electricidad con autorización de la empresa de electricidad

No manipular el medidor ni permitir que otros lo hagan dando aviso a la empresa de electricidad

No manipular el medidor ni permitir que otros lo hagan dando aviso a la empresa

de electricidad

Comunicar a la empresa de electricidad cualquier irregularidad en el uso del servicio de energía eléctrica.

No revender energía

Actuar con responsabilidad en el uso del servicio

**Derechos de los usuarios de corriente eléctrica**

A contar con un medidor de energía eléctrica y a recibirlo en buenas condiciones.

A elegir libremente su tarifa.

A la aplicación de las tarifas publicadas.

Al cobro de acuerdo a la lectura mensual del medidor.

A recibir las facturas todos los meses.

A no tener cortes del servicio por el primer mes de deuda, salvo que haya suscrito un convenio.

A no tener cortes del servicio por el primer mes de deuda, salvo que haya suscrito un convenio.

A ser compensado en caso de sufrir interrupciones del servicio.

A ser informado antes de los cortes programados.

A ser informado antes de los cortes programados.

A presentar reclamos.

A ser notificado previamente antes de la intervención del medidor.

A exigir el cumplimiento de las normas de seguridad.

A estar informado sobre situaciones de riesgo y las medidas para prevenir accidentes en el uso de electricidad

A solicitar la anulación de instalaciones peligrosas.

A que sus reclamos sea transmitidos de acuerdo al procedimiento establecido.

A las contribuciones reembolsables por extensión de red o ampliación de potencia contratada, en caso de que haya aportado.

A solicitar la contratación de su medidor por terceros.

**PARTE JURIDICA Y LEGAL DE LA EMPRESA:**

1. Electrificadora del Caribe S.A. E.S.P.

1.1 A través del Portal de Electricaribe S.A. ESP (en adelante, "el Portal") se facilita a los visitantes y usuarios del mismo, (en adelante, los "Usuarios"), el acceso a una amplia gama de productos, servicios y contenidos relacionados con el suministro y consumo de energía eléctrica (en adelante, "los Servicios").

1.2 Los datos identificativos del responsable del Portal son los que figuran a continuación: ELECTRICARIBE

2. Condiciones de acceso y uso del portal

El acceso al Portal comporta la previa lectura y aceptación por los Usuarios de las presentes Condiciones Generales de Acceso y Uso (en adelante, "las Condiciones Generales"). Mediante el acceso y utilización del Portal se entenderá que el Usuario manifiesta su acuerdo, de forma expresa, plena y sin reservas, al contenido de todas y cada una de las presentes Condiciones Generales en su versión publicada en el Portal en el momento del acceso. Si el Usuario no estuviere de acuerdo con el contenido de las presentes Condiciones Generales, deberá abstenerse de acceder al Portal y de operar a través del mismo. El Portal se reserva el derecho a modificar las presentes Condiciones Generales advirtiendo de ello a los Usuarios mediante los correspondientes avisos en el Portal, a fin de que los usuarios puedan tomar conocimiento de su contenido desde el primer momento.

El uso de determinados Servicios puede requerir la identificación del Usuario en el Portal y la previa aceptación de determinadas condiciones particulares que vienen a desarrollar, complementar y/o eventualmente modificar las presentes Condiciones Generales (en adelante, "las Condiciones Particulares"). Los Usuarios deberán leer asimismo con la máxima atención el contenido de las correspondientes Condiciones Particulares u otros avisos legales que aparecen en el Portal.

Como Usuario, Usted declara ser mayor de edad y/o disponer de la capacidad jurídica suficiente para vincularse por las presentes Condiciones Generales (y, en su caso, por las Condiciones Particulares que regulen el uso de un determinado Servicio) y para utilizar los Servicios que se ofrecen en el Portal. El Usuario acepta, de forma expresa, plena, sin reservas ni excepciones, que el acceso y la utilización del Portal, de sus Servicios y de sus contenidos tiene lugar bajo su única y exclusiva responsabilidad.

En el supuesto de que exista alguna contradicción entre estas Condiciones Generales y las correspondientes Condiciones Particulares, prevalecerán éstas sobre aquéllas, salvo que las Condiciones Generales resulten más beneficiosas para el Usuario que las Condiciones Particulares.

3. Contenido del portal

3.1 El Usuario del Portal asume, conoce y acepta, por el hecho mismo de visitarlo, que los datos e informaciones sobre productos o servicios, y cualesquiera otros datos e informaciones contenidos en el Portal aparecen en el mismo, única y exclusivamente, para efectos informativos, como información de carácter preliminar dispuesta a la atención del Usuario, y que en un momento dado pueden contener errores, imprecisiones o no estar actualizadas.

3.2 ELECTRICARIBE S.A ESP se reserva el derecho a modificar, a su discreción y de forma unilateral, en cualquier momento y sin previo aviso, la configuración del Portal, así como el contenido y extensión de los Servicios prestados a través del Portal y de las condiciones de acceso a los mismos. Del mismo modo, la ELECTRICARIBE S.A ESP se reserva la facultad de incorporar nuevos Servicios y contenidos en el Portal, así como el derecho de eliminar, limitar, suspender o impedir el acceso a los Servicios prestados a través del Portal, ya fuere de manera temporal o definitiva, cuando concurran los motivos previstos en estas Condiciones Generales.

3.3 ELECTRICARIBE S.A ESP informa al Usuario que a través del Portal podrá acceder a productos y servicios ofertados por las empresas que forman parte del grupo Gas Natural Fenosa en Colombia, así como, en su caso, a productos y servicios ofertados por terceros y que se encuentren disponibles, cuya contratación por el Usuario estará sujeta a los términos y condiciones que dichas entidades dispongan en cada momento. ELECTRICARIBE S.A. ESP no asume responsabilidad alguna ni da garantía alguna sobre los productos y servicios de las referidas Entidades.

4. Condiciones particulares de los servicios del portal

Los Servicios se ofrecen a los Usuarios, con carácter general, de forma gratuita. No obstante lo anterior, algunos Servicios pueden establecer el pago de una contraprestación determinada, circunstancia que se indicará expresamente en las correspondientes Condiciones Generales o Particulares del servicio en cuestión.

5. Identificación como usuario del portal

5.1 El uso de determinados Servicios ofrecidos por ELECTRICARIBE S.A ESP requerirá de la identificación previa del Usuario en el Portal a través del formulario de identificación que aparecerá en el momento de selección del Servicio en concreto. El Usuario manifiesta bajo su responsabilidad que los datos que aporta en el formulario de identificación son veraces.

El Usuario procederá a la elección del Login y el Password necesarios para operar en algunos espacios del Portal y que le identificarán como usuario registrado a ELECTRICARIBE S.A. ESP a todos los efectos (en adelante "Usuario Registrado").

El Login y el Password elegidos por el Usuario Registrado tienen carácter personal e intransferible, siendo obligación del Usuario Registrado comunicar a ELECTRICARIBE S.A ESP los eventuales cambios que se produzcan en sus datos personales.

5.2 El Usuario se obliga a custodiar diligentemente y a mantener en secreto el Login y el Password, evitando anotarlos, y en general, tomando las precauciones necesarias para evitar que sean conocidos por terceros. Será responsabilidad del Usuario Registrado prestar la diligencia debida para impedir el acceso y/o utilización de los Servicios que haya concertado por parte de terceros que accedan o utilicen en su nombre los códigos o claves identificativas. Asimismo, el Usuario Registrado será el único responsable de la elección, pérdida, sustracción o utilización no autorizada de cualquier código o clave identificativa y de las consecuencias que de ello se puedan derivar. No obstante lo anterior, el Usuario Registrado deberá comunicar a ELECTRICARIBE S.A. ESP, a la mayor brevedad, la pérdida, sustracción o utilización no autorizada del Login y Password que le identifican. La comunicación anterior también será exigible cuando el Usuario tenga una simple sospecha de tales hechos. El Portal procederá en tal caso a dar de baja al Usuario Registrado, sin perjuicio de que éste pueda iniciar nuevamente el procedimiento de registro en el Portal.

En todo caso, será responsabilidad del Usuario Registrado el uso adecuado de los Servicios utilizados y la custodia del Login y Password, debiendo abstenerse de utilizarlos con fines o efectos ilícitos o contrarios a lo establecido en las presentes Condiciones Generales y, en su caso, en las Condiciones Generales o Particulares de cada Servicio.

5.3 El Usuario registrado podrá en todo momento darse de baja de forma inmediata como Usuario del Portal, sin que dicha decisión pueda tener carácter retroactivo.

5.4 El registro del Usuario en el Portal implicará su aceptación expresa y sin reservas de la política de privacidad y tratamiento de datos de carácter personal de ELECTRICARIBE S.A ESP, tal y como ésta se expone en el Apartado 6 siguiente y en el Aviso de Privacidad que encontrará a pie del formulario de registro del Portal.

6. Tratamiento de datos personales

En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1266 de 2008, se informa al Usuario del Portal de lo siguiente:

1 Los datos personales que el Usuario facilite mediante el diligenciamiento de los formularios de registro que se encuentran en las páginas que integran el dominio www.electricaribe.com(el "Portal"), o que en el futuro pueda facilitar, serán recogidos en un fichero automatizado cuyo responsable ELECTRICARIBE S.A. ESP con domicilio en la ciudad de Barranquilla-El Usuario puede ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de sus datos, en los términos establecidos en el Aviso de Privacidad.

2 Asimismo, se informa al Usuario que la finalidad del tratamiento automatizado a que van a ser sometidos sus datos es (i) gestionar el buen fin de la relación que pueda entablar con ELECTRICARIBE S.A. ESP o cualquier empresa de su Grupo siendo necesario para ello la transferencia de sus datos de conformidad con lo establecido en el Aviso de Privacidad (ii) facilitarle información por cualquier medio sobre los productos y servicios de ELECTRICARIBE S.A. ESP o aquellos que paulatinamente se vayan incorporando al Portal. (ii) para identificarles, ubicarle, comunicarle, contactarle y enviarle información. (iii) transmisión a terceros por cualquier medio que permita la LFPDPPP y su RLFPDPPP.

3 El no diligenciamiento por parte del Usuario de todos los campos que aparecen como obligatorios en los formularios de registro que se encuentran en el Portal puede impedir que se le dé de alta como Usuario, de tal forma que no podría acceder a los productos y servicios que en el mismo se ofrecen, sin perjuicio de que pudiera proseguir con su navegación por el Portal.

4 El Usuario se compromete y obliga a comunicar de forma inmediata a ELECTRICARIBE S.A. ESP o cualquier modificación de sus datos de carácter personal a fin de que la información contenida en los ficheros de ELECTRICARIBE S.A. ESP o esté en todo momento actualizada y no contenga errores.

5 Se pone en conocimiento del Usuario de la existencia de Cookies: las cookies son pequeños archivos de texto que almacena el navegador en el disco duro de su ordenador. Al visitar el Portal, nuestro servidor podrá reconocer la cookie y proporcionarnos información sobre su última visita. La mayoría de los navegadores aceptan la utilización de cookies de forma automática, pero el Usuario puede configurar su navegador para ser avisado en su pantalla de ordenador de la recepción de cookies y poder impedir su instalación en su disco duro. En cualquier caso, si desea activar la opción de no recibir cookies podrá seguir utilizando el Servicio desde nuestro sitio web.

6 Mediante la aceptación del aviso legal que encontrará al rellenar el formulario de registro y el aviso de privacidad que se encuentra en la parte final del Portal, el Usuario consiente el tratamiento de sus datos personales y que sus datos puedan ser comunicados a las empresas que forman parte del GRUPO GAS NATURAL FENOSA en Colombia o en el extranjero para llevar a cabo las actividades relacionadas con el cumplimiento de las obligaciones que deriven de la relación contractual y/o comercial según sea el caso y/o deriven de prestaciones de servicios, así como para identificarle, ubicarle, comunicarle, enviarle información, o para la realización de estudios de mercado y prospecciones relacionadas con el sector energético, así como la transferencia a terceros por cualquier medio que permita.

7 Si el Usuario no desea que sus datos sean comunicados a las empresas pertenecientes al Grupo GAS NATURAL FENOSA en Colombia o aquellas que se encuentren en el extranjero para el tratamiento de los mismos con finalidades publicitarias, estudios de mercado o de prospección comercial puede comunicar su decisión en los términos del Aviso de Privacidad siempre y cuando no afecte la relación contractual y/o comercial entre las partes.

8 ELECTRICARIBE S.A. ESP se compromete a tratar de forma absolutamente confidencial los datos de carácter personal y/o sensible del Usuario, haciendo uso de los mismos exclusivamente para las finalidades indicadas en los párrafos anteriores. ELECTRICARIBE S.A. ESP le informa de que tiene implantadas las medidas de seguridad de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de sus datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento y/o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural

Por su parte el usuario declara:

Declaro que la información suministrada me pertenece, pues no me encuentro suministrando información de terceras personas, pues entiendo que ello constituye una suplantación, tipificada en el artículo 296 del Código Penal como falsedad personal.

Declaró que la información ha sido suministrada con mi consentimiento libre, previo y expreso.

Declaró que cada uno de los datos suministrados son verdaderos y corresponden a los consignados en los correspondientes documentos de identificación personal, motivo por el cual puedo demostrar su veracidad en cualquier momento.

7. Manifestaciones y garantías de carácter general

7.1 ELECTRICARIBE S.A. ESP manifiesta y garantiza que el Portal dispone de la tecnología (software y hardware) necesaria, al día de la fecha, para permitir el acceso y utilización del mismo. Sin embargo, ELECTRICARIBE S.A ESP no se responsabiliza por la eventual existencia de virus u otros elementos nocivos, introducidos por cualquier medio o por cualquier tercero, que puedan producir alteraciones en los sistemas informáticos del Usuario, ni por las consecuencias perjudiciales que las mismas puedan producir en los sistemas informáticos del Usuario. El Usuario acepta plenamente lo anterior y se compromete, de su parte, a desplegar la máxima diligencia y prudencia cuando acceda y utilice los Servicios que se ofrecen a través del Portal. En particular, aunque no solamente, el Usuario deberá observar las recomendaciones de seguridad que se muestran en el Portal.

7.2 El Usuario acepta que el Portal ha sido creado y desarrollado de buena fe por ELECTRICARIBE S.A. ESP con información procedente de fuentes internas y externas y lo ofrece en su estado actual a los Usuarios, pudiendo, no obstante, contener falsedades, inexactitudes, omisiones relevantes, imprecisiones o erratas. ELECTRICARIBE S.A. ESP, en consecuencia, no garantiza en ningún caso la veracidad, exactitud, actualidad como tampoco la exhaustividad de los contenidos del Portal. Por ello, el Usuario exonera a ELECTRICARIBE S.A. ESP de cualquier responsabilidad en relación con la fiabilidad, utilidad o falsas expectativas que el Portal pudiera producirle o generarle durante su navegación por el mismo.

7.3 El Usuario garantiza que cualesquiera actividades por él desarrolladas a través del Portal se adecuarán a la ley, la moral, las buenas costumbres aceptadas generalmente y al orden público, y que en ningún caso resultarán ofensivas para el buen nombre e imagen comercial de ELECTRICARIBE S.A. ESP, del Grupo GAS NATURAL FENOSA COLOMBIA, para el resto de Usuarios del Portal o para los terceros proveedores de servicios. En particular, el Usuario se compromete a utilizar los Servicios de forma correcta y diligente así como abstenerse de utilizarlos con fines o efectos ilícitos o prohibidos por las presentes Condiciones Generales, lesivos de los derechos e intereses de terceros, o que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar dichos Servicios, los equipos informáticos de terceros así como los documentos, archivos, y toda clase de contenidos almacenados en sus equipos informáticos o impedir la normal utilización o disfrute de los Servicios por parte de terceros.

7.4 En particular, a título meramente enunciativo y no limitativo, el Usuario se compromete a no utilizar los Servicios con finalidad de (i) suplantar la identidad de un tercero; (ii) vulnerar derechos fundamentales y libertades públicas reconocidas en la legislación nacional y en los tratados o convenios internacionales y, en particular, a no lesionar el honor, la intimidad personal, la imagen o la propiedad de bienes y derechos de terceros; (iii) incitar o promover acciones delictivas, denigrantes, difamatorias, ofensivas o, en general, contrarias a la ley, a la moral, a las buenas costumbres generalmente aceptadas o al orden público; (iv) inducir o promover actuaciones o ideas discriminatorias por razón de raza, sexo, ideología, religión o creencias; (v) incorporar, poner a disposición o permitir acceder a productos, elementos, mensajes y/o servicios delictivos, violentos, pornográficos, ofensivos o, en general, contrarios a la ley, a la moral o al orden público; (vi) vulnerar los derechos de propiedad intelectual o industrial pertenecientes a terceros; (vii) vulnerar la legislación sobre secreto industrial, protección al consumidor y/o legislación en materia de competencia desleal; (viii) transmitir a través del Portal con dolo o culpa correo electrónico, programas o datos (incluidos virus y software nocivo) que causen o puedan causar daños o perjuicios en cualquier grado a los sistemas informáticos de ELECTRICARIBE S.A ESP o de otros Usuarios o de terceros, así como falsificar el origen del correo electrónico o de otro material contenido en un archivo que se transmita a través del Portal. (ix) Emplear la información contenida en el portal con fines de venta directa o con cualquier otra clase de finalidad y (x) enviar mensajes no solicitados dirigidos a una generalidad más o menos amplia de personas con independencia de su finalidad.

8. Limitación de responsabilidad de carácter general

8.2 ELECTRICARIBE S.A ESP no se hace responsable de cualesquiera daños o perjuicios directos o indirectos que pudieran derivarse de la interrupción del Servicio por parte del Portal así como de su continuidad. Asimismo, ELECTRICARIBE no se hace responsable de los posibles errores o deficiencias de seguridad que pudieran producirse por la utilización, por parte del Usuario, de un navegador de una versión no actualizada o insegura, así como por la activación de los dispositivos de conservación de claves o códigos de identificación del Usuario registrado en el navegador o de los daños, errores o inexactitudes que pudieran derivarse del mal funcionamiento del mismo.

8.6 El Usuario responderá por los daños y perjuicios de cualquier naturaleza que ELECTRICARIBE S.A ESP pueda sufrir como consecuencia, directa o indirecta, del incumplimiento por parte del Usuario de las Condiciones Generales.

**REGISTROS SANITARIOS DE LA EMPRESA:**

[http://www.electricaribe.com/servlet/ficheros/1297134192474/Contrato\_condiciones\_uniformes,2.pdf](http://www.electricaribe.com/servlet/ficheros/1297134192474/Contrato_condiciones_uniformes%2C2.pdf)

**LO BASICO DE LA EMPRESA DE ELECTRICIDAD:**

[**http://www.electricaribe.com/co/inicio/conocenos/1297110269995/quienes+somos.html**](http://www.electricaribe.com/co/inicio/conocenos/1297110269995/quienes%2Bsomos.html)