

## **Factura Digital:**

### **1. Procedimiento de Inscripción y modificación de información:**

Para registro, ingreso e inscripción al servicio de Factura Digital de UNE, el cliente podrá hacerlo por cualquiera de los medios disponibles para tal fin, esto son:

- Centro de Servicios 01 8000 42 22 22, línea nacional gratuita llamando desde cualquier línea fija.
- Ingresando a portal Web [www.une.com.co/facturaweb](http://www.une.com.co/facturaweb) y suministrar toda la información requerida.

Factura Digital UNE es un servicio web; es decir, que el cliente para utilizar el servicio debe suministrar su correo electrónico, datos personales (nombre, dirección, documento, teléfonos) y autorizar el envío de información por este medio, tales como información comercial de nuestros productos y/o servicios, beneficios e información de su interés. Mediante el diligenciamiento de los datos y el suministro del correo electrónico por parte del cliente en el proceso de inscripción, se entiende que el cliente autoriza expresamente la recolección y tratamiento de sus datos personales con fines de carácter comercial, promocional y de servicio por UNE, su grupo empresarial y sus aliados vinculados legal o contractualmente. La autorización de envío de información por email, es una condición obligatoria para pertenecer al servicio de Factura Digital UNE.

Con la inscripción en el servicio de Factura Digital UNE, el cliente acepta el envío de la factura por medio electrónico y se suspende el envío físico de la misma.

El cliente en cualquier momento puede realizar la modificación de su información al servicio de Factura Digital UNE a través de los medios dispuestos para este fin.

El usuario puede hacer consultas y gestión de sus facturas a través del portal Web [www.une.com.co/facturaweb](http://www.une.com.co/facturaweb) o cualquiera de los medios disponibles por UNE para este fin.

### **2. Pago de la factura**

Las transacciones realizadas en el botón de Pagos PSE a través del portal Web [www.une.com.co](http://www.une.com.co) (u otro portal de UNE que tenga la opción de pago de la Factura) que se encuentren bajo una sesión segura SSL, serán cifradas para proteger la información del usuario y son responsabilidad de la plataforma PSE.

El usuario antes de realizar el pago de sus facturas en el botón de Pagos que lo conecta con la plataforma PSE, debe leer las diferentes recomendaciones bancarias de cada uno de los bancos que utilizan el servicio PSE a través de Internet.

El usuario puede hacer consultas y gestión de sus facturas a través del portal Web [www.une.com.co](http://www.une.com.co) o cualquiera de los medios disponibles por UNE TELCO para este fin.

El uso del botón de pagos PSE está condicionado a la aceptación de las condiciones de uso del portal y de las entidades bancarias respetivas.

## Acceso y uso

En ningún caso el cliente estará obligado a diligenciar formularios de registro, hacer transacciones y/o interactuar con el sistema, si el usuario decide ingresar al botón de pagos PSE, es consciente y acepta voluntariamente que el uso de este servicio es bajo su única y exclusiva responsabilidad, para lo cual acepta las condiciones de uso acá estipuladas y las que la entidad bancaria fije dentro de sus procesos de pagos en línea.

UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A se reserva el derecho de modificar en cualquier momento la presente política o cualquiera de los servicios y eventos publicados a través de sus sitios u ofrecidos a través de otros medios. Dicha modificación se hará efectiva cuando sea comunicada en esta URL respectiva y es responsabilidad del usuario consultarla de manera periódica.

Si el usuario es menor de 18 años, UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A le solicita no ingresar información personal. UNE no acepta datos de menores de 18 años. Si algún formulario, servicio o cualquier transacción se recolecte información de un menor de edad, deberá hacerla a través de uno de sus padres o representante legal.

El usuario se compromete a realizar periódicamente un análisis de riesgos y vulnerabilidades en su(s) equipo(s) de cómputo de los cuales esté realizando las transacciones en línea, con el objeto de buscar posibles problemas y fallas de seguridad que le pueden impedir, visualizar, generar fraude o interactuar con los portales respectivos.

El usuario se compromete a informarnos cualquier anomalía que sea detectada por él a través de los canales de PQR destinado para ello.

Los sitios vinculados (externos) a los portales de botón PSE no están controlados por UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A, razón por la cual no es responsable del contenido y/o servicios de ninguno de estos sitios.

El usuario que accede a los diferentes portales o servicios de UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A acepta que existen o pueden existir páginas o portales y servicios con acceso o uso restringido, posibilitándose únicamente el ingreso a ellos a través un usuario (ID) y una clave de acceso (Contraseña). Para estos portales el usuario reconoce y acepta que será el único responsable de la administración de las claves de acceso que posea o adquiera, así como reconoce y acepta que UNE no será responsable por el uso que pueda hacer el usuario o quienes éste determinen de dichas páginas o portales.

El usuario se compromete a preservar la confidencialidad de la clave. En caso de pérdida, sustracción o cualquier hecho que pudiera afectar a su confidencialidad, el usuario deberá comunicarlo a su entidad bancaria. UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. no asume ninguna responsabilidad por las transacciones realizadas por terceros no autorizados o por transacciones efectuadas haciendo uso de la clave que no son propias o por aquellas claves usadas por terceros cuando el titular de ésta lo haya expresado, toda vez que es responsabilidad única del titular conocer la respectiva contraseña y hacer un buen uso de ésta.

Hay varios tipos de información que UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. recopila, de los diferentes clientes que visitan los diferentes portales, UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. podrá eventualmente recopilar y registrar su dirección IP, hora y fecha de acceso, entre otros. Una dirección IP es un número que se le asigna automáticamente a su computador cada vez

que accede a Internet o una red de datos. Recopilamos información sobre la dirección IP para administrar mejor nuestro sistema y para reunir información global sobre quienes visitan nuestro sitio, para realizar controles de concurrencia y validaciones en determinados concursos, para conocer cómo se usa nuestro sitio y sobre las páginas que están siendo accedidas. Sin embargo, podemos usar información sobre la dirección IP y/o datos obtenidos desde los diferentes sitios, para identificarlo, con el objeto de hacer cumplir nuestros derechos legales o cuando las autoridades o entes del estado nos lo exijan, para la aplicación de la ley.

UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. hará todos los esfuerzos necesarios para darle los mejores niveles de integridad, disponibilidad, confiabilidad y seguridad a todos los portales, servicios e información de los clientes, pero no garantiza que el uso de estos no tendrá interrupciones, fallas, errores o violaciones de seguridad; ni tampoco garantizan los resultados que se puedan obtener del uso de este sitio o sobre su exactitud, confiabilidad, calidad o vigencia de la información contenida en el sitio.

Está prohibido para los clientes obtener información (privilegiada o no) de los clientes de UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A, mediante publicidad engañosa o artilugios de cualquier índole, para lo cual se compromete a llevar a cabo la debida diligencia y el debido cuidado de los diferentes accesos, sistemas de computo e información que posea para interactuar con el sistema y el botón de pagos PSE.

#### 4. Peticiones, Quejas y Recursos (PQR):

El cliente podrá presentar PQR a través de los siguientes canales:

Oficinas físicas de atención al usuario de UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.

Oficina virtual, Página web: [www.une.com.co](http://www.une.com.co)

En la red social, Facebook([UNEMejorjuntos](#)) y en nuestro Centro de Servicios 018000 42 22 22, línea nacional gratuita marcando desde cualquier teléfono fijo.

Las peticiones y quejas asociadas a la facturación se pueden presentar hasta en un plazo máximo de seis (6) meses contados a partir de la fecha del vencimiento del pago oportuno de la factura.

En caso de que no sea posible efectuar el pago a través del botón de pagos, el usuario puede hacer uso de las opciones alternas disponibles para efectuar el pago de la factura, como:

Bancos: BBVA, Davivienda, Banco de Bogotá, Banco Popular, Colpatría, Banco CorpBanca, Bancolombia, Helm, Sudameris

Supermercados y almacenes de cadena: Home Art, Carulla, Éxito, Jumbo, Pomona, Mercaldas, Surtimax, Consumo

Corresponsales bancarios: Baloto, Susuerte, SuRed, Reval

Centros de pago: Efecty, RapiPagos, TodoPagos, Edeq

Cooperativas: Cotrafa, Confiar, Cooperativa Financiera de Antioquia, Coofinep, Coopenessa

#### 5. Registro, Tratamiento y Protección de Datos de Carácter Personal:

UNE EPM TELCO se registrará para el registro, tratamiento y protección de datos personales del usuario según la ley 1581 de 2012 o aquellas que la complementen o deroguen, y la circular interna N° 60 que establece los procedimientos de manejo al interior de la compañía. Para conocer las políticas de protección de datos de UNE EPM TELCO deberá acceder a [www.une.com.co](http://www.une.com.co)