

VICEPRESIDENCIA COMERCIAL / GERENCIA DE EXPERIENCIA

POLÍTICA DE ACCESO, USO, PRIVACIDAD Y SEGURIDAD DEL SITIO WEB Y CANALES DE ATENCIÓN Y COMUNICACIÓN DE NUEVA EPS

Dirección de Experiencia Digital



POLÍTICA DE ACCESO, USO, PRIVACIDAD Y SEGURIDAD DEL SITIO WEB Y CANALES DE ATENCIÓN Y COMUNICACIÓN DE NUEVA EPS

Aviso legal: Nueva empresa Promotora de Salud S.A. (en adelante NUEVA EPS) ha creado la presente política para determinar los términos y condiciones de acceso y uso de su sitio web y de sus canales de atención y comunicación (en adelante los CANALES) tales como: Aplicación Móvil APP NUEVA EPS, Mensajes de Texto SMS, Correo Electrónico Email, WhatsApp Eva en Línea, Chat, Portal Transaccional, Agendamiento virtual, Líneas de atención telefónicas, Agentes virtuales, Paneles multiservicios, incluyendo aquellos canales que en un futuro se implementen en NUEVA EPS en pro de la atención a los usuarios. Al ingresar el usuario acepta los términos y condiciones de acceso y uso, bien sea que el usuario ingrese directamente desde el sitio Web, acceda directamente a cada uno de los CANALES, o sea contactado desde NUEVA EPS a través de alguno de sus CANALES.

Si usted no acepta los Términos y Condiciones establecidos aquí, usted no podrá acceder ni utilizar los servicios de los CANALES. Al seleccionar "ACEPTAR", usted habrá manifestado su aceptación sin restricciones de este Aviso Legal y, por lo tanto, de los Términos y Condiciones de uso acá establecidos.

Para efectos de la información y del presente documento de Política de acceso, uso, privacidad y seguridad del sitio web y CANALES de NUEVA EPS, entiéndase por "Usuario" cualquier persona que ingrese o haga uso de estos.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE ACCESO, USO, PRIVACIDAD Y SEGURIDAD DEL SITIO WEB Y DE LOS CANALES

1. CONDICIONES GENERALES

Los CANALES provistos por NUEVA EPS son propiedad y/o uso exclusivo de NUEVA EPS identificada con NIT 900.156.264 y domicilio principal en la ciudad de Bogotá D.C., se recomienda al Usuario que al momento de acceder a los servicios y CANALES que ofrece NUEVA EPS verifique el dominio "https://nuevaeps.com.co/politicas-seguridad-privacidad" sea el asociado al sitio web al que se ha conectado.

Los presentes Términos y Condiciones constituyen un acuerdo legal y vinculante entre el Usuario de los CANALES y NUEVA EPS y establecen las condiciones de su uso. Por lo anterior, es su obligación como Usuario de los CANALES, leer cuidadosamente los presentes Términos y Condiciones, y debe tener en cuenta que, si decide no aceptarlos, no podrá acceder ni utilizar los servicios de los CANALES. Por lo anterior, al hacer clic en el ícono de "ACEPTAR" o "SI", el Usuario habrá manifestado su aceptación expresa, sin restricciones, reservas ni modificaciones a este Aviso Legal y por lo tanto a los Términos y Condiciones de uso acá establecidos.

Los diferentes CANALES pueden contener términos y condiciones específicas aplicables a los servicios que se anuncian allí y están enunciadas al final de esta política en el numeral 10.

En el caso de advertir la existencia de algún error, de insuficiencia, de falta de claridad o de vencimiento de los términos de validez de la información o de tener alguna pregunta acerca la información aquí

CÓDIGO: GC-03-03-A-002	POLÍTICA DE REVELACIÓN DE INFORMACIÓN	VERSIÓN: 1 FECHA: Dic-2023
----------------------------------	--	---

divulgada, agradecemos al usuario comunicarse con NUEVA EPS por los Canales dispuestos para estas novedades.

En algunas oportunidades los CANALES podrán alojar referencias a otros sitios web o enlaces (links o URLs) diferentes de los CANALES arriba indicados, con terceros ajenos a NUEVA EPS (sitios enlazados). En estos casos, NUEVA EPS no tendrá responsabilidad por el contenido de la información ni de los bienes y/o servicios ofrecidos en dichos sitios enlazados. Todos los enlaces (links y URLs) tienen como único objetivo brindarle al Usuario más información sobre los servicios que NUEVA EPS cree ser de utilidad, pero no conllevan ninguna responsabilidad de prestación de éstos por parte de NUEVA EPS.

Todos los servicios descritos en los CANALES están sujetos a los reglamentos aplicables según la naturaleza de éstos y a los términos y condiciones, incluidas restricciones y condiciones de uso, establecidos por NUEVA EPS o por las compañías (Proveedores) que los proveen y se encuentran enmarcados dentro de las normas que les sean aplicables en el país.

NUEVA EPS se reserva el derecho de cambiar en cualquier momento, sin previo aviso, las condiciones de acceso y uso de sus CANALES, así como de modificar o suprimir servicios allí ofrecidos, suprimir enlaces a servicios de terceros a los que se direccionan, con el fin de atender novedades legislativas, políticas internas o nuevos requerimientos para la prestación u ofrecimientos de servicios con la aceptación de las condiciones de uso de los CANALES, el usuario se obliga a usar su contenido conforme la normatividad que rige la materia y los términos y condiciones que aquí se contemplan, siempre en observancia de la Ley, la moral, la confidencialidad y las buenas costumbres; así mismo, se compromete a no destinar su uso a fines ilícitos o inmorales o en detrimento de los intereses de terceros o de NUEVA EPS.

El usuario declara conocer con la aceptación de las condiciones de uso de los CANALES, que cualquier contenido que se publique en estos, es suministrado por personal adscrito a NUEVA EPS, y por lo tanto exime a NUEVA EPS de cualquier responsabilidad relacionada con su interpretación, aplicación o uso.

Los servicios ofrecidos en los CANALES solo podrán ser adquiridos por personas mayores de edad, conforme las normas aplicables. Los niños, niñas y adolescentes menores de edad, podrán ser usuarios de los servicios que ofrece NUEVA EPS, siempre y cuando actúen a través de o debidamente autorizados por sus padres o por su representante legal.

2. IDENTIFICACIÓN DE USUARIOS

Para garantizar la seguridad de la información de los usuarios en los CANALES de NUEVA EPS se han dispuesto diferentes métodos de validación de identificación personal que podrán ser:

- **OTP (One-time Password):** este método permite a los usuarios recibir un código de verificación en su correo electrónico o celular registrado previamente en NUEVA EPS.
- **Código Captcha:** es un método basado en caracteres alfanuméricos que son configurados en el CANAL DIGITAL para distinguir a los ordenadores de los humanos, con el fin de ofrecer una mayor seguridad y proteger los datos de los usuarios ante posible amenazas o ataques cibernéticos.

CÓDIGO: GC-03-03-A-002	POLÍTICA DE REVELACIÓN DE INFORMACIÓN	VERSIÓN: 1 FECHA: Dic-2023
----------------------------------	--	---

- **Preguntas Reto:** Método de validación de identidad que permite asegurar que el usuario corresponda a quien dice ser, disminuyendo el riesgo de un fraude.
- **Usuario y Contraseña:** este método permite asegurar que el usuario que ingrese a un CANAL DIGITAL que tenga este método de identificación deberá tener previamente un usuario y una contraseña registrados, de lo contrario no podrá acceder al canal. Para los casos de bloqueo de contraseña, el usuario deberá usar el servicio de recuperación de contraseña que tiene dispuesto el CANAL DIGITAL y seguir las instrucciones especificadas, es importante que cuente con un correo válido dentro de la base de datos de NUEVA EPS.
- **Tipo y Número de Documento:** Este método permite al usuario ingresar al CANAL DIGITAL con su tipo y número de documento y acceder a los servicios informativos; para servicios transaccionales asociados a trámites, solicitudes o certificaciones, se realiza un proceso de validación de identidad con algunos de los métodos mencionados anteriormente que permita confirmar que el usuario que requiere el servicio corresponde al usuario que está ingresando al canal.

El Usuario acepta que las contraseñas ingresadas por este al momento de su registro o aquellas que se generen para acceder al contenido de los CANALES, son privadas e intransferibles, por lo que tendrá obligación de custodia de las mismas lo que lo hará responsable de las consecuencias derivadas del uso que otras personas o terceros hagan de ellas por la falta del cumplimiento del deber de custodia al que se ha hecho referencia. Por lo tanto, NUEVA EPS no se hace responsable por el mal uso y/o divulgación de sus credenciales de acceso.

El Usuario se compromete a informar inmediatamente y en todo caso a más tardar dentro del día hábil siguiente a NUEVA EPS, la pérdida o robo de su contraseña, el uso no autorizado de su contraseña por parte de terceros o cualquier circunstancia que a su juicio deba ser conocida por NUEVA EPS con el fin de evitar actos fraudulentos en contra de su propia persona, de NUEVA EPS o de terceros.

3. CARÁCTER GRATUITO DEL ACCESO Y UTILIZACIÓN DE LOS CANALES

Los CANALES de NUEVA EPS. tienen carácter gratuito y no generan ningún cobro para el usuario. La utilización de los servicios dispuestos en los CANALES tampoco genera ningún costo, solo requiere que el usuario se identifique con alguno de los métodos indicados en esta política.

Para una correcta navegación y experiencia de Usuario en los CANALES que requieren su acceso a través de sitios web, se sugiere que el usuario tenga actualizados las últimas versiones de navegadores como Microsoft Edge, Google Chrome, Safari, Mozilla Firefox, entre otros, así como una conectividad adecuada y estable.

Es importante que los Usuarios implementen como mínimo los siguientes consejos de navegación, así como los demás que puedan inferirse de un uso correcto, de buena fe y/o racional del Sitio y CANALES:

- Compruebe que el servidor al que se conecta se encuentra ubicado en el dominio correcto y seguro (ejemplo: "https://nuevaeps.com.co") incluso cuando se utilicen enlaces almacenados en "Favoritos".
- Digite directamente las direcciones de los sitios web a los que desea conectarse.
- No comparta con terceros el usuario y contraseña ni deje abierta la sesión por periodos extendidos o en desuso.
- Suministre información personal solo en casos necesarios y previa validación de su finalidad.

CÓDIGO: GC-03-03-A-002	POLÍTICA DE REVELACIÓN DE INFORMACIÓN	VERSIÓN: 1 FECHA: Dic-2023
----------------------------------	--	---

- Evite guardar contraseñas o ingresar a los CANALES desde lugares públicos y WIFI gratuitas.
- Para verificar que se encuentra en un entorno protegido, el Usuario debe asegurarse de que aparezca una "s" en la barra de navegación "https://".

NUEVA EPS no garantiza el acceso permanente e ininterrumpido de los CANALES, ni que este acceso sea libre de errores o que el servicio o el servidor que losa pone a disposición estén libres de virus u otros agentes nocivos. Cuando el usuario acceda a los CANALES, será su responsabilidad, tomar las medidas pertinentes para evitar y/o corregir los virus u otros agentes nocivos existentes.

A través de los CANALES, el usuario podrá acceder a los siguientes servicios: (i) Consulta de personal médico e instituciones adscritas a NUEVA EPS; (ii) Consulta de los servicios ofrecidos por NUEVA EPS y otros servicios que NUEVA EPS, en el futuro decida ofrecer; (iii) Consulta del directorio de oficinas; (iv) Acceder a realizar autorización de servicios médicos de NUEVA EPS o consultar estado de la autorización; (v) los demás que incluyan a futuro.

El usuario será el único responsable del uso de la información contenida en los CANALES.

4. CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA CONTACTABILIDAD EN CANALES

Al aceptar esta política, el usuario está confirmando su consentimiento explícito para que NUEVA EPS pueda establecer una comunicación directa a través de los CANALES dispuestos para tal fin, sobre los cuales el usuario puede recibir mensajes informativos, notificaciones, respuesta a solicitudes, entre otros.

Esta política no lo exime de autorizar y dar su consentimiento o autorización de tratamiento de uso de la información y tratamiento de datos personales, de acuerdo con lo establecido en la Ley (<https://www.nuevaeps.com.co/Protección-de-datos-personales>).

5. OBLIGACIÓN DE USO CORRECTO DE CANALES.

El Usuario se compromete a utilizar LOS CANALES y SITIO WEB de conformidad con la ley, la moral y las buenas costumbres y con estas condiciones generales de Acceso, Uso de información, Privacidad y Seguridad de LOS CANALES y SITIO WEB.

El uso de los CANALES se encuentra permitido únicamente para personas mayores de 18 años. En ese sentido y por el principio de la buena fe, se entiende que la persona que está haciendo uso de los mismos es mayor de edad, razón por la que no existirá responsabilidad alguna para NUEVA EPS. En caso de que los padres o representantes legales del menor deseen hacer uso de los CANALES para los menores a su cargo, deberán manifestar su consentimiento en relación con las condiciones aquí descritas. Los padres o representantes legales deben informar a los menores sobre la finalidad del tratamiento de sus datos personales por parte de NUEVA EPS.

Es de total e ilimitada responsabilidad del usuario, mantener la confidencialidad de la contraseña o datos de acceso a los CANALES que requieran este protocolo de seguridad, para evitar accesos indebidos o que generen riesgo en la información o servicios prestados por los CANALES.

CÓDIGO: GC-03-03-A-002	POLÍTICA DE REVELACIÓN DE INFORMACIÓN	VERSIÓN: 1 FECHA: Dic-2023
----------------------------------	--	---

El Usuario será responsable por los daños y perjuicios que pueda causar a NUEVA EPS o a cualquier tercero por los usos indebidos de LOS CANALES y de la información allí contenida. Se consideran como usos indebidos, siendo esta lista enunciativa y no taxativa, los siguientes:

- Reproducir, copiar o distribuir total o parcialmente la información con fines comerciales.
- Transformar o modificar la información de LOS CANALES o de las funcionalidades asociadas a los servicios que prestan NUEVA EPS y/o terceros hacia los que se direcciona desde LOS CANALES.
- Explotar, reproducir, distribuir, modificar, comunicar públicamente, ceder o transformar los contenidos de LOS CANALES, así como el software, todos ellos protegidos por los derechos de autor. El acceso a LOS CANALES no otorga al Usuario derecho, ni titularidad alguna sobre los derechos de propiedad intelectual de los contenidos que albergan.
- Suprimir, eludir o manipular los derechos de autor y demás datos que identifican e individualizan a LOS CANALES o los titulares incorporados en el contenido, así como los dispositivos técnicos de protección, las huellas digitales o cualesquiera mecanismos de acceso a la información. Si el Usuario transfiere software de cualquiera de LOS CANALES a su terminal, no podrá diseccionarlo para su estudio, o descompilarlo, traducir la versión del código objeto original o su lenguaje a otro código o lenguaje.
- Usar, sin autorización, el nombre comercial, de NUEVA EPS, logos, imágenes, elementos de identidad visual, productos y servicios, entre otros, que contienen LOS CANALES, los cuales se encuentran protegidos por ley.
- Emplear el contenido de LOS CANALES o de los servicios ofrecidos en ellos, para remitir publicidad, comunicaciones con fines de venta directa o con cualquier otra clase de finalidad comercial.
- Utilizar la información para remitir mensajes no solicitados dirigidos a una pluralidad de personas, con independencia de su finalidad, etc.
- Suministrar datos falsos o incorrectos que puedan inducir a error o perjuicio de NUEVA EPS o de un tercero.

NUEVA EPS se reserva el derecho a denegar o retirar el acceso a uno, varios o todos LOS CANALES o a los servicios aquí ofrecidos, en cualquier momento y sin necesidad de preaviso, al Usuario que incumpla las condiciones aquí establecidas o las condiciones particulares que resulten aplicables, adicionales como:

- El usuario no cumpla con los términos y condiciones definidos en el presente documento.
- Se demuestre suplantación de identidad
- El usuario se encuentre inactivo en las bases de datos disponibles en NUEVA EPS para los canales que requieran autenticación.

Para las transacciones realizadas en los CANALES, NUEVA EPS usa protocolos de transferencia y codificación electrónica de datos y certificados de seguridad emitidos por autoridades de certificación reconocidas en el mercado. Contamos con servidores seguros bajo protocolos HTTPS de tal manera que la información que se recibe se transmite encriptada para asegurar su protección.

6. EXACTITUD, IDONEIDAD TÉCNICA, SUFICIENCIA Y UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN.

6.1. Exclusión de garantías y de responsabilidad de los servicios prestados por NUEVA EPS a través de los CANALES.

CÓDIGO: GC-03-03-A-002	POLÍTICA DE REVELACIÓN DE INFORMACIÓN	VERSIÓN: 1 FECHA: Dic-2023
----------------------------------	--	---

Los servicios prestados a través de LOS CANALES no tienen garantía de ausencia de virus u otros elementos que puedan producir alteraciones en el sistema informático del Usuario (software y hardware o documentos electrónicos y ficheros almacenados en el mismo) y por tanto NUEVA EPS no asume responsabilidad por daños y perjuicios del Usuario, cualquiera que sea su naturaleza, que puedan derivarse de dichos eventos. El Usuario estará obligado a tomar las precauciones para proteger su sistema informático.

Para garantizar al Usuario la integridad y disponibilidad de la información NUEVA EPS decidirá que tecnologías de hardware, software y telecomunicaciones disponibles en el mercado utilizará, así mismo, definirá protocolos seguros de transferencia y codificación electrónica de datos.

NUEVA EPS garantiza la disponibilidad y continuidad del funcionamiento de los CANALES salvo casos no imputables a la compañía. Cuando sea razonablemente posible, NUEVA EPS advertirá previamente las interrupciones en el funcionamiento de sus CANALES.

NUEVA EPS dispone de canales presenciales y digitales, en caso de una falla en alguno de ellos los demás quedaran habilitados para la atención a los afiliados.

6.2. Exclusión de garantías y de responsabilidad por los servicios y contenidos alojados fuera de los CANALES de NUEVA EPS.

Los CANALES ponen a disposición del Usuario dispositivos técnicos de enlace (tales como links, banners, botones, directorios y herramientas de búsqueda) que permiten acceder a otros sitios web pertenecientes a, o manejados por terceros (en adelante los sitios enlazados).

La instalación de los sitios enlazados tiene por único objeto facilitar al Usuario la búsqueda y el acceso a la información disponible en Internet. Esta posibilidad de acceso a los sitios enlazados no representa una responsabilidad de NUEVA EPS para prestar los servicios que ofrezcan dichos sitios, en forma directa o en representación de los terceros. Tampoco NUEVA EPS controla, aprueba o vigila, ni hace propios, los servicios, contenidos, información, datos, archivos y cualquier clase de material existente en los sitios enlazados.

NUEVA EPS no garantiza la idoneidad técnica, exactitud, suficiencia, actualidad y utilidad de la información de los sitios enlazados, ni asume ningún tipo de responsabilidad por los daños y perjuicios de toda clase que puedan deberse a:

- El funcionamiento, disponibilidad, accesibilidad o continuidad de los sitios enlazados.
- El mantenimiento de los servicios, contenidos, información, datos, archivos, y cualquier clase de material existente en los sitios enlazados.
- La prestación o transmisión de los servicios, contenidos, información, datos, archivos, y cualquier clase de material existente en los sitios enlazados.
- La calidad, fiabilidad y utilidad de los servicios, contenidos, información, datos, archivos, y cualquier clase de material existente en los sitios enlazados.
- Virus u otros elementos de terceros que puedan producir alteraciones en el sistema informático del Usuario (software y hardware o documentos electrónicos y ficheros almacenados en el mismo) y, por tanto, NUEVA EPS no asumen responsabilidad por daños y perjuicios del Usuario, cualquiera que sea su naturaleza, que puedan derivarse de dichos eventos.

6.3. Exclusión de garantías y de responsabilidad por la utilización que efectúe el Usuario de LOS CANALES y de sus servicios y contenidos.

NUEVA EPS no controla, ni asumen ninguna obligación de controlar al Usuario en la utilización que éste haga de los CANALES y de los servicios y contenidos de estos.

En particular, NUEVA EPS no garantiza que el Usuario utilice los CANALES, los servicios y los contenidos, de conformidad con las condiciones aquí establecidas y, en su caso con las condiciones particulares que sean aplicables, ni que lo haga de forma diligente y prudente.

NUEVA EPS no verifica, ni asumen siempre la obligación de verificar en su totalidad, la identidad del Usuario, la veracidad, vigencia, suficiencia y autenticidad de los datos que el Usuario proporcione sobre sí mismo y sobre terceros, por tanto, excluye cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que pudieran deberse a la utilización de los servicios, usos indebidos de contraseñas y utilización de los contenidos por parte del Usuario o que puedan deberse a la falta de veracidad, vigencia, suficiencia o autenticidad de la información que el Usuario proporcione acerca de sí mismo y de terceros, en particular, aunque no de forma exclusiva, por los daños y perjuicios de cualquier naturaleza que puedan deberse a la suplantación de la identidad efectuada por el Usuario en cualquier clase de comunicación realizada a través de los CANALES.

La utilización de los conjuntos de datos o información de interés público se realizará por parte del Usuario bajo su propia cuenta y riesgo, correspondiéndole en exclusiva responder frente a terceros por daños que pudieran derivarse de su uso.

Está prohibido desnaturalizar el sentido de la información, por lo tanto, deben conservarse, no alterarse ni suprimirse los metadatos sobre el contenido, la fecha de generación, actualización y las condiciones y formatos de publicación de información de interés público, expuesta en el sitio web con la finalidad exclusiva de dar cumplimiento a las obligaciones que derive la Ley 1712 de 2014.

7. PROPIEDAD INTELECTUAL

Todos los derechos sobre los contenidos de los CANALES, incluyendo, sin carácter limitativo, los diseños, banners, formas, textos gráficos, símbolos, marcas, lemas, nombres comerciales, signos distintivos, diseños industriales, enseñas comerciales, modelos de utilidad, patentes, servicios, contenidos e información incluyendo entre otros: logotipos, íconos, imágenes, archivos de audio y video, derechos de copyright, derechos sobre bases de datos, software, incluyendo códigos de software subyacente, código html, software informático, código fuente y código objeto, (en general los Contenidos o derechos de propiedad intelectual) y demás elementos integradores de los CANALES, son de titularidad de NUEVA EPS o de sus proveedores de contenidos y/o licenciantes, de igual forma los diseños que aparezcan en los CANALES que sean de titularidad de NUEVA EPS, será también de aplicación las condiciones aquí estipuladas y serán reguladas por las leyes nacionales e internacionales de propiedad intelectual.

Todo el software utilizado en los CANALES es propiedad de NUEVA EPS o de sus proveedores de software y puede ser utilizado como una herramienta de comunicación o una fuente de información.

El Usuario puede utilizar el contenido en sus equipos de computación o dispositivos móviles que posean o controlen, solamente para usos de carácter personal, internos y sin fines comerciales. El Usuario no podrá utilizar la información contenida en los CANALES con propósitos comerciales para otros usuarios.

CÓDIGO: GC-03-03-A-002	POLÍTICA DE REVELACIÓN DE INFORMACIÓN	VERSIÓN: 1 FECHA: Dic-2023
----------------------------------	--	---

Cualquier otro uso, incluyendo la reproducción, modificación, transformación, copia, publicación, distribución y/o transmisión, ya sea total o parcial, de los contenidos de los CANALES está prohibida.

También está prohibido utilizar técnicas de framing para introducir cualquier marca comercial, logotipo u otra información esté o no protegida por derechos de autor (incluyendo imágenes, texto, diseños de página o formatos) sin el correspondiente consentimiento previo por escrito de NUEVA EPS.

No está permitido el uso de meta etiquetas (meta tags) ni de ningún otro texto oculto que utilice los nombres o marcas registradas de NUEVA EPS sin consentimiento previo y por escrito.

De igual forma, está prohibido hacer directamente o incentivar, ayudar o autorizar a cualquier otra persona a realizar actos de ingeniería inversa, descompilar, desensamblar o de cualquier otra forma manipular el software de los CANALES, ya sea de manera parcial o total, así como crear obras derivadas desde o sobre el software de NUEVA EPS o de terceros utilizados por ellas.

Aparte del derecho de uso no exclusivo, no sublicenciable, intransferible, personal y limitado que otorgan NUEVA EPS al Usuario sobre los contenidos tal y como se especifica en el presente documento, no se confiere ningún derecho a dichos contenidos ni a porciones de los mismos, sin importar la forma en que aparezcan o como se acceda a ellos en los CANALES.

En ningún caso se entenderá que el acceso y la navegación del Usuario en los CANALES, implica que NUEVA EPS haya otorgado una autorización o haya renunciado, transmitido, cedido total o parcialmente sus derechos, ni la concesión de ningún derecho ni expectativa de derecho y en concreto, de la alteración, transformación, explotación, reproducción, distribución o comunicación pública sobre la misma.

8. PROCEDIMIENTO POR VIOLACIÓN DE DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL

En caso de que cualquier Usuario o un tercero considere que cualquier contenido introducido en los CANALES de NUEVA EPS conlleva violación de sus derechos de propiedad intelectual, o evidencia que otros sitios o CANALES violan la Propiedad intelectual de NUEVA EPS, deberá enviar una comunicación a NUEVA EPS con la siguiente información:

- Datos personales: nombre, dirección, número de teléfono y correo electrónico de la persona que evidencia la violación de los derechos de la propiedad intelectual.
- Firma auténtica, con los datos personales del titular de los derechos de propiedad intelectual supuestamente infringidos o de la persona autorizada para actuar en nombre y por cuenta del titular de los derechos de propiedad intelectual supuestamente infringidos, (Cuando sea el caso)
- Indicación precisa y completa del contenido protegido mediante los derechos de propiedad intelectual supuestamente infringidos, así como de su localización en los CANALES.
- Declaración expresa y clara de que la utilización del contenido indicado se ha realizado sin el consentimiento del titular de los derechos de propiedad intelectual supuestamente infringidos.
- Declaración expresa, clara y bajo la responsabilidad del reclamante de que la información proporcionada en la notificación es exacta y de que la utilización del contenido constituye una violación de sus derechos de propiedad intelectual.

Estas notificaciones deben ser enviadas a:

- privacidad@nuevaeps.com.co
- Dirección: Carrera 85K No. 46ª-66

CÓDIGO: GC-03-03-A-002	POLÍTICA DE REVELACIÓN DE INFORMACIÓN	VERSIÓN: 1 FECHA: Dic-2023
----------------------------------	--	---

- Bogotá D.C. Colombia.

9. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y DATOS PERSONALES DEL USUARIO

Toda información y Datos Personales que proporciona actualiza, o suministra el Usuario al ingresar o navegar en los CANALES o hacer uso de cualquiera de los servicios allí ofrecidos, serán utilizados y tratados por NUEVA EPS conforme la Política de Gestión de Privacidad y Protección de información Personal, Aviso legal de privacidad, disponible para consulta en <https://www.nuevaeps.com.co/Protección-de-datos-personales> que el Usuario declara conocer y aceptar.

10. MARCO LEGAL Y LEY APLICABLE

En el presente documento el Usuario encontrará las pautas para el uso de los CANALES, así como el marco que regirá el adecuado tratamiento de los datos personales que sean incorporados o circulen en la misma, incluyendo los datos de carácter sensible o datos de salud. Teniendo en cuenta lo anterior, el tratamiento de los datos personales del Usuario será realizado de conformidad con lo establecido en la legislación vigente y de manera particular por lo previsto en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, y la Política de Gestión de Privacidad y Protección de información Personal adoptada por NUEVA EPS.

El contenido de los Términos y Condiciones aquí previstos, puede ser objeto de modificaciones o actualizaciones, razón por la que será obligación del Usuario revisar periódicamente el contenido de los mismos con el fin de mantenerse informado frente a los cambios que se puedan presentar. Por lo anterior, mediante la puesta en conocimiento de los Términos y Condiciones de los CANALES y la información contenida en el portal www.nuevaeps.co y en los CANALES, se entenderá cumplido el deber de información al Usuario.

Las condiciones de acceso y uso aquí establecidas y los conflictos que puedan surgir respecto de su interpretación, uso, alcance y terminación se rigen por la ley colombiana, sin perjuicio de las normas especiales que sobre la materia puedan ser aplicables en forma exclusiva en cada uno de los territorios y serán sometidas a la jurisdicción no exclusiva de los jueces colombianos.

11. TRANSPARENCIA

A través de la información publicada en la sección <https://www.nuevaeps.com.co/personas/ley-transparencia> NUEVA EPS atiende de forma periódica y actualizada sus obligaciones frente a lo dispuesto por la Ley 1712 de 2014, la Procuraduría General de la Nación, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MinTIC frente a la transparencia y acceso a la información pública nacional y las demás normas o requisitos legales que establezcan obligaciones relacionadas con transparencia, con los mecanismos adecuados para facilitar la accesibilidad y la calidad de la información, así como su identificación y localización.

12. EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDADES Y GARANTÍAS

12.1. Disponibilidad y Continuidad

Por las características y necesidades tecnológicas de los CANALES es posible que se presenten problemas en la disponibilidad o continuidad en el acceso y uso de los servicios de estos, así como la ocurrencia de fallas técnicas en los servidores de acceso a la red. Por lo anterior, el Usuario entiende y acepta que frente a la ocurrencia de fallas en los CANALES debido a la indisponibilidad del servicio por causas de fuerza mayor, errores en las redes telemáticas de transferencia de datos o por causas ajenas a la voluntad de NUEVA EPS, ésta no será responsable por los daños y perjuicios de cualquier naturaleza que puedan generarse al Usuario y en esa medida, exime a NUEVA EPS de cualquier responsabilidad en relación con las consecuencias de la ocurrencia de este tipo de eventos.

El acceso a la información y servicios que prestan los CANALES tienen en principio una duración indefinida, pero la misma dependerá de la permanencia del Usuario como afiliado a NUEVA EPS o de la decisión de NUEVA EPS en continuar con el servicio prestado a través de los CANALES. No obstante, el acceso a los CANALES podrá suspenderse o terminarse en cualquier momento en caso de comprobarse cualquier violación a los esquemas de seguridad informática o en caso de verificarse suplantación en la identidad del Usuario.

En todo caso, se deja constancia que NUEVA EPS podrá unilateralmente decidir terminar los CANALES, sin que por ese hecho deba indemnizar al Usuario o a terceros, por concepto de cualquier tipo de daño, sean pasados, presentes o futuros.

12.2. Exclusión de Responsabilidad

NUEVA EPS no será responsable de los daños, pérdida de negocio, ingresos o beneficios, daño emergente, lucro cesante o de oportunidades de negocio, de ahorro de gastos y de desaparición o deterioro de datos, así como tampoco será en ningún caso responsable de: (a) los costes, multas, sanciones, indemnizaciones, cargos, daños u honorarios que se deriven como consecuencia del incumplimiento por parte del Usuario de sus obligaciones; (b) La violación del Usuario de cualquier norma que pudiera resultar aplicable a causas o en relación con la utilización de los CANALES, por lo tanto, el Usuario es y será el único responsable de: (a) el uso que realice de los CANALES; (b) el cumplimiento íntegro de cualquier norma que pudiera resultar aplicable a causa o en relación con la utilización de los CANALES, incluyendo, a título enunciativo que no limitativo, las normas de uso de los CANALES aquí contenidas, las disposiciones en materia de protección de datos, confidencialidad, secreto de las comunicaciones y derecho a la intimidad.

12.3. Virus y Códigos Maliciosos

El Usuario exime a NUEVA EPS de cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan ser causados por, o que puedan deberse a la presencia de virus u otros códigos maliciosos en los contenidos que puedan producir cualquier tipo de daños en el sistema informático, documentos electrónicos o ficheros de los usuarios, incluyendo a título meramente enunciativo y sin carácter limitativo, "virus informáticos", gusanos, "caballos de troya", errores en la funcionalidad y operatividad ("bugs"), "bombas de tiempo", "cancelbots", "Spyware", "phishing", "dialers", "hoaxes", "jokes" etc.

12.4. Uso Ilícito

CÓDIGO: GC-03-03-A-002	POLÍTICA DE REVELACIÓN DE INFORMACIÓN	VERSIÓN: 1 FECHA: Dic-2023
----------------------------------	--	---

NUEVA EPS cuenta con normas y procedimientos, con restricciones de acceso y uso a la información que garantizan que solamente personal calificado e idóneo maneje las bases de datos sensibles cumpliendo con los protocolos para el manejo de esta información.

Por lo anterior, NUEVA EPS garantiza que los CANALES se manejarán con estándares de seguridad, confidencialidad de la información y confiabilidad de manera que cada Usuario pueda mantener la reserva de su información. Sin embargo, no se hace responsable del incumplimiento de cualquier norma aplicable en que puedan incurrir los Usuarios en su acceso a los CANALES o utilización de las informaciones contenidas en la misma. Tampoco se hace responsable del uso ilegítimo que terceras personas puedan hacer de la información allí contenida.

13.HISTORIAL DE CAMBIOS

HISTORIAL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
1.0	Diciembre - 2023	Versión inicial del documento, aprobado por el comité de Buen Gobierno el día 30 de octubre de 2023.