

## **Términos y condiciones**

### **Alcance**

Los presentes Términos y Condiciones son aplicables a los Activos Digitales y a otros productos relacionados listados a continuación:

- <http://www.reclamoonline.com.ar>

El usuario (en adelante el “Usuario”) entiende que el acceso y uso de tales Activos Digitales resultará en la aceptación de los presentes Términos y Condiciones. Asimismo, el Usuario entiende que acepta la Política de Privacidad, anexo a los presentes Términos y Condiciones.

### **Capacidad para aceptar estos Términos y Condiciones**

Usted afirma ser mayor de 18 años, menor emancipado o que posee permiso legal de sus padres y/o tutor y que está completamente habilitado y es competente para entender y aceptar sin reservas las obligaciones, afirmaciones, representaciones y garantías establecidas en estos Términos y Condiciones.

### **Responsabilidad**

Reclamos On-Line (en adelante el “SITIO”) no es responsable por los daños y perjuicios que puedan surgir, incluyendo, sin límite, daños, pérdidas o gastos directos, indirectos, que surjan en relación con el uso de los Activos Digitales o la imposibilidad de uso, en relación con cualquier falla en el vencimiento, error, omisión, interrupción, defecto, demora en la operación o transmisión, virus de computadora o falla del sistema de línea, aún en el caso de que el SITIO o sus representantes fueran informados sobre la posibilidad de dichos daños, pérdidas o gastos.

El SITIO no controla ni garantiza la ausencia de virus ni de otros elementos en los contenidos que puedan producir alteraciones en su sistema informático (software y hardware) o en los documentos electrónicos y ficheros almacenados en su sistema informático.

El SITIO no puede garantizar que la transmisión de información por parte de los Usuarios sea completamente segura. El Usuario asume este riesgo.

**El Usuario se compromete a:**

- No acceder a datos restringidos o a intentar violar las barreras de seguridad para llegar a ellos.
- No realizar búsquedas de vulnerabilidades o explotación de las mismas para cualquier fin.
- No divulgar información acerca de la detección de vulnerabilidades encontradas en los Activos Digitales.

Se recomienda la lectura de la siguiente Política de Privacidad (en donde se establece la política de privacidad de los datos personales suministrados) a la cual el Usuario presta su consentimiento sin reservas: [Políticas de Privacidad](#).

**Propiedad Intelectual**

Las marcas, avisos, nombres comerciales, frases de propaganda, dibujos, diseños, logotipos, textos, etc. que aparecen en los Activos Digitales son propiedad del SITIO, excepto cuando se declare lo contrario.

El SITIO licencia todos sus contenidos bajo la licencia Creative Commons Atribución 2.5 Argentina, cuyo texto legal puede encontrarse en <http://creativecommons.org/licenses/by/2.5/ar/legalcode>.

### **Modificación de Los Términos y Condiciones**

El SITIO se reserva el derecho de modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento, comprometiéndose a anunciarlo por medio de un aviso en el Activo Digital que corresponda.

### **Enlaces con otros Sitios, Productos y Servicios**

Los Activos Digitales pueden contener enlaces hacia sitios, productos y servicios de terceros. El SITIO no administra ni controla esos sitios, productos y servicios y no es responsable de sus contenidos ni de cualquier daño y perjuicio que tales contenidos, productos y servicios pudieran causar, por lo que se recomienda la lectura de los Términos y Condiciones de cada uno de ellos.

Los Activos Digitales utilizan información provista directamente por los Usuarios, información suministrada por terceros e información cedida a la Subsecretaría de Gobierno Digital por otros Organismos en los términos de lo dispuesto por la Ley de Protección de Datos Personales, N° Ley 25.326. En este último caso, la Subsecretaría de Gobierno Digital no es responsable por daños y/o perjuicios que pudieran generarse por errores en la información cedida por dichos Organismos.

### **Derecho Aplicable y Jurisdicción**

Los presentes Términos y Condiciones se rigen por las leyes de la República Argentina.

En caso de surgir cualquier controversia respecto de la interpretación o cumplimiento de los presentes, la misma será dirimida por los Tribunales en lo Contencioso Administrativo Federal con asiento en la Capital Federal.

---

## **Política de privacidad**

El Usuario puede utilizar los Activos Digitales con diversos propósitos: comunicarse con el SITIO, efectuar trámites en línea, buscar y compartir información, etc. Al suministrar información, el Usuario asiste al SITIO en el constante proceso de mejora de los servicios disponibles y en el desarrollo de nuevos productos, siempre tendiendo a que el uso de los mismos se torne más sencillo y ágil para el Usuario.

Proporcionar Datos Personales supone la aceptación sin reservas de las condiciones aquí establecidas. Si tiene dudas al respecto, le solicitamos que se ponga en contacto con nosotros.

El SITIO respeta la privacidad de los Ciudadanos. Esta Política es detallada por la importancia que reviste que todos los Ciudadanos que utilicen los productos y servicios puestos a su disposición conozcan las prácticas en forma precisa y detallada.

## **Alcance**

Estas Políticas de Privacidad son aplicables a los Activos Digitales y otros productos relacionados listados en la sección de Alcance de los Términos y Condiciones.

## **Información al Usuario Titular de los Datos Personales**

El Usuario que utilice los Activos Digitales es invitado a proporcionar algunos Datos Personales a efectos de mantenerse en contacto y recibir información respecto de servicios que se pongan a disposición del Usuario en relación a los servicios utilizados, pudiendo retractarse de recibir información en cualquier momento.

Reclamosonline.com.ar es la responsable de las Bases de Datos a las que se incorporarán los Datos Personales suministrados. Las mismas han sido debidamente registradas ante la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales en los términos de la Ley de Protección de Datos Personales, N° 25.326.

El SITIO se preocupa porque el Ciudadano cuente con la información necesaria para decidir de forma expresa, libre y voluntaria si desea brindar sus Datos Personales, informando a tal efecto las consecuencias de hacerlo, de la negativa y de la inexactitud de los mismos.

En ningún caso proporcionar los Datos Personales es condición para el uso de los Productos Digitales y los servicios vinculados. El Usuario no se encuentra obligado por norma alguna a brindar sus Datos Personales y no se deriva ninguna consecuencia legal en el caso de que decida no hacerlo.

El Usuario que decida voluntariamente proporcionar sus Datos Personales debe brindar datos verdaderos, exactos y completos. La inexactitud de los mismos puede suponer dificultades para establecer un vínculo directo con el SITIO.

Reclamosonline.com.ar conservará los Datos Personales brindados por los Usuarios hasta el momento en que se encuentre extinguida la finalidad para los cuales fueron recolectados o hasta tanto el titular de dichos datos lo solicite.

El Usuario podrá solicitar la actualización, modificación y/o supresión de los Datos Personales provistos, pudiendo acceder en forma gratuita, en intervalos no inferiores a seis meses, a la Base de Datos habilitada a los efectos de la recolección, la cual será debidamente creada e inscripta en los términos de la Ley de Protección de Datos Personales, N° 25.326, y sus normas complementarias.

## **Finalidad de los Datos Recolectados**

Los datos recolectados tendrán por finalidad:

- Optimizar los servicios brindados por el SITIO.
- Compararlos con los registros de los servicios del SITIO para ofrecer informaciones relevantes al Usuario.
- Envío a los ciudadanos de alertas por e-mail, respecto a los servicios utilizados y sobre los cuales solicitó dichas notificaciones como, por ejemplo, un cambio de estado.
- Personalizar el contenido visto por el Usuario en los Activos Digitales del SITIO.
- Obtener métricas de uso y niveles de servicio del SITIO.

## **Seguridad**

El SITIO protege los Datos Personales tal que los mismos no puedan ser eliminados accidentalmente. Por este motivo, aunque el Usuario los elimine, es posible que subsistan copias residuales almacenadas en los en los sistemas de seguridad.

Para proteger al SITIO y a los Usuarios de cualquier modificación, divulgación o destrucción no autorizada de los se toman los siguientes recaudos:

- Encriptación de los servicios mediante el protocolo AES.
- Revisión de la política en materia de recolección, almacenamiento y tratamiento de datos, incluyendo las medidas de seguridad física, para impedir el acceso no autorizado a nuestros sistemas.
- Límite al acceso de los contratistas, los agentes y los empleados del SITIO a la información suministrada por el Usuario a ser procesada, asegurando el cumplimiento de las estrictas obligaciones de confidencialidad establecidas contractualmente junto con eventuales consecuencias derivadas del incumplimiento de las mismas.
- Demás medidas de seguridad que resulten de aplicación al caso conforme normativa vigente.

### **Uso General sin Registro en [reclamosonline.com.ar](https://reclamosonline.com.ar)**

La utilización de los Activos Digitales no requiere que el Usuario suministre Datos Personales. En ese caso, el Usuario proveerá:

- Datos sobre el dispositivo: es posible recoger datos específicos sobre el dispositivo del Usuario como, por ejemplo, el modelo de equipo, la versión del sistema operativo, los identificadores únicos y los datos sobre la red móvil.
- Cookies e identificadores anónimos: es posible utilizar diferentes tecnologías para recoger y almacenar datos cuando el Usuario accede a un servicio prestado por el SITIO, incluyendo el envío de una o varias cookies o de identificadores anónimos a tu dispositivo.
- Google Analytics: recolectamos información estadística anónima para la evaluación y mejora del servicio a través de un servicio prestado por Google Analytics. Se utilizan cookies para guardar parte de esta información en el dispositivo del Usuario. Los Términos de Uso de Google Analytics están disponible en: <http://www.google.com/analytics/terms/us.html>

### **Uso General con Registro a través de Cuenta en [reclamosonline.com.ar](https://reclamosonline.com.ar)**

El sistema de identificación único es la cuenta de acceso única a los Activos Digitales del SITIO, mediante la cual los Usuarios podrán interactuar con las reparticiones desde diferentes dispositivos dejando registro de su Información Personal y de las transacciones y trámites realizados.

La Información Personal del Usuario que opta por registrarse puede contener Campos Obligatorios, a saber:

- Nombres
- Apellidos
- Número de CUIL o Pasaporte
- Género
- Dirección de Correo Electrónico

- Fecha de Nacimiento
- Telefono (Movil o de Linea)

### **Campos No Obligatorios:**

- Imagen
- Provincia
- Localidad

### **Datos sobre el Dispositivo**

El SITIO puede recoger datos específicos sobre el dispositivo mediante el cual se utilizan los Activos Digitales como, por ejemplo, el modelo de equipo, la versión del sistema operativo, los identificadores únicos y los datos sobre la red móvil, incluyendo el número de teléfono.

El SITIO podrá asociar los identificadores del dispositivo o número de teléfono del Usuario con su cuenta en el sistema de identificación único.

### **Datos de Registro**

El SITIO podrá obtener y almacenar automáticamente determinada información en sus registros cada vez que el Usuario utilice los servicios a su disposición o consulte contenidos.

Dicha información incluye:

- Información detallada sobre la utilización de los servicios provistos como, por ejemplo, los trámites efectuados;
- La dirección IP;
- Cookies, que permitirán identificar del navegador o cuenta del Usuario en el sistema de identificación único.



## **Cookies e Identificadores Anónimos**

El SITIO utiliza diferentes tecnologías para recoger y almacenar datos cuando el Usuario accede a un servicio provisto por el SITIO, incluyendo el envío de una o varias cookies o de identificadores anónimos al dispositivo del Usuario.

La vinculación entre los datos mencionados y la información que con el transcurso del tiempo se genere en el sistema sobre el Usuario acerca de los trámites realizados, turnos solicitados y concretados, encuestas realizadas, datos recolectados de las cuentas de otros servicios en línea enlazados voluntariamente, u otros servicios web provistos voluntariamente por el Usuario, conforman un perfil acerca del Usuario.

## **Datos Recolectados o Provistos por Terceros**

### **Google Analytics**

- El SITIO recolecta información estadística anónima para la evaluación y mejora del servicio a través de un servicio de terceros (Google Analytics).
- El SITIO utiliza cookies para almacenar parte de esta información en el dispositivo del Usuario.
- En el siguiente enlace puede consultar los Términos de Uso de Google Analytics: <http://www.google.com/analytics/terms/us.html>
- Muchos de los servicios puestos a disposición permiten que los Usuarios compartan información entre sí. A su vez, el Usuario puede vincular su cuenta en el sistema de identificación único con sus perfiles en Redes Sociales.

### **Google**

- El Usuario puede crear su cuenta en el sistema de identificación único y relacionarla con su Cuenta de Google: <https://www.google.com.ar/intl/es/policies/privacy/key-terms/#toc-terms-account>

- Google podrá proporcionar al SITIO información sobre el Usuario según lo definido en la política de Privacidad de Google.
- El Usuario puede eliminar la relación entre su cuenta en el sistema de identificación único y su Cuenta de Google a través de una opción en la configuración del sistema en cualquier momento.
- El SITIO acepta y cumple con la Política de Privacidad definida por Google, a la se puede acceder a través del siguiente enlace: [https://www.google.com/intl/es\\_ar/policies/privacy/](https://www.google.com/intl/es_ar/policies/privacy/)

## **Facebook**

- El Usuario puede crear su cuenta en el sistema de identificación único y relacionarla con su Cuenta de Facebook: <https://www.facebook.com/about/privacy/your-info-on-other>
- Facebook podrá proporcionar al SITIO información sobre el Usuario según lo definido en la política de Privacidad de Facebook.
- El Usuario puede eliminar la relación entre su cuenta en el sistema de identificación único y su Cuenta de Facebook a través de una opción en la configuración del sistema en cualquier momento.
- El SITIO cumple con la Política de Privacidad definida por Facebook, a la que se puede acceder a través del siguiente enlace: <https://www.facebook.com/about/privacy/>

## **Yahoo**

- El Usuario puede crear su cuenta en el sistema de identificación único y relacionarla con su Cuenta de Yahoo.
- Yahoo podrá proporcionar al SITIO información sobre el Usuario según lo definido en la política de Privacidad de Yahoo.
- El Usuario puede eliminar la relación entre su cuenta en el sistema de identificación único y su Cuenta de Yahoo a través de una opción en la configuración del sistema en cualquier momento.
- SITIO acepta y cumple con la Política de Privacidad definida por Yahoo, a la que se puede acceder a través del siguiente enlace: <http://info.yahoo.com/privacy/es/yahoo/>

### **Modificaciones**

El SITIO se reserva el derecho de modificar en cualquier momento la presente Política de Privacidad, comprometiéndose a anunciarlo por medio de un aviso en el Activo Digital que corresponda.

### **Responsabilidad**

El SITIO no controla ni es responsable por accionar de otros sitios web y otros productos y servicios a los cuales se puede acceder por medio de los Activos Digitales, por lo que recomendamos la lectura de la Política de Privacidad de cada uno de ellos.

### **Derecho Aplicable y Jurisdicción**

En relación con esta Política de Privacidad rigen las disposiciones de la Ley N° 25.326 de Protección de Datos Personales y sus normas complementarias.

La Autoridad de Aplicación es la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales, dependiente del Ministerio de Justicia y Derecho Humanos de la Nación.

En caso de surgir cualquier controversia respecto de la interpretación o cumplimiento de la presente, la misma será dirimida por los Tribunales en lo Contencioso Administrativo Federal con asiento en la Capital Federal.