

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA PLATAFORMA WEB Y CANALES DIGITALES	CÓDIGO: 002
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 01/04/2026

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA PLATAFORMA WEB Y CANALES DIGITALES JM INMOBILIARIA

El presente documento establece las políticas, condiciones generales, derechos y obligaciones que regulan el acceso, navegación y uso de la plataforma web, aplicaciones, canales de asistencia virtual y servicios de **JM INMOBILIARIA**, de conformidad con la legislación de la República de Colombia.

1. Definiciones

Para efectos de la interpretación y aplicación de los presentes Términos y Condiciones, se disponen las siguientes definiciones aplicables:

- **Canales de Asistencia Virtual:** Se refiere de manera conjunta al canal oficial de WhatsApp, chat web y cualquier herramienta de mensajería automatizada o asistida provista por la empresa.
- **Cliente:** Toda persona natural o jurídica, con capacidad legal para contratar, que solicite, adquiera o mantenga vigente la prestación de servicios inmobiliarios, de administración, corretaje o publicidad por parte de JM Inmobiliaria.
- **Formato de Registro de Cliente:** Formulario físico o digital definido para el proceso de conocimiento del potencial cliente, prevención del riesgo de LA/FT y debida diligencia.
- **Información Relevante:** Documentos, datos, estados financieros, títulos de propiedad o cualquier información requerida para identificar y verificar la identidad del Cliente o Potencial Cliente, así como la situación jurídica de los inmuebles.
- **Plataforma:** Entorno digital, sitio web y elementos de software utilizados por la empresa para la promoción, comercialización y gestión de bienes inmuebles.
- **Potencial Cliente:** Persona natural o jurídica interesada en vincularse formalmente con la empresa o en adquirir alguno de sus servicios.
- **Usuario:** Cualquier persona natural o jurídica que visite, navegue o interactúe dentro de la Plataforma o sus canales digitales sin que medie una vinculación contractual previa.

2. Condiciones Generales

Las presentes condiciones regulan el uso de la Plataforma de JM Inmobiliaria. Es deber de todo Usuario y Cliente leer detenidamente este documento antes de navegar o solicitar servicios. La empresa presume de buena fe que el acceso o uso de las herramientas digitales implica la aceptación íntegra, expresa y sin reservas de estos términos.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA PLATAFORMA WEB Y CANALES DIGITALES	CÓDIGO: 002
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 01/04/2026

JM Inmobiliaria se reserva la facultad de modificar de manera unilateral los presentes Términos y Condiciones en cualquier momento, caso en el cual publicará en la Plataforma las nuevas condiciones. Toda modificación regirá para las interacciones realizadas con posterioridad a su publicación. El Usuario tiene la obligación de revisar las condiciones aplicables cada vez que haga uso de los canales digitales de la empresa.

2.1 Obligaciones de los Clientes

El Cliente de JM Inmobiliaria se obliga de manera estricta a:

- Pagar oportunamente la remuneración, comisiones u honorarios acordados por la prestación de los servicios inmobiliarios, corretaje, administración o pauta, manteniéndose a paz y salvo según las condiciones contractuales específicas.
- Entregar los archivos de los inmuebles y cumplir con las especificaciones técnicas exigidas en pro del correcto funcionamiento de la Plataforma.
- Garantizar bajo la gravedad de juramento que es el propietario legítimo del inmueble registrado o que cuenta con la autorización expresa, representación legal o poder debidamente otorgado por el propietario para disponer del bien en las modalidades de venta o arrendamiento.
- Mantener la custodia, confidencialidad y reserva de sus credenciales de acceso (usuario y contraseña) a las áreas privadas de la Plataforma, entendiendo que son de uso personal e intransferible. El Cliente asumirá la responsabilidad exclusiva por cualquier actuación realizada bajo su usuario.
- Mantener debidamente actualizada la información de los anuncios correspondientes a sus propiedades.
- Atender de manera prioritaria, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, cualquier requerimiento de información, aclaración o soporte solicitado por la empresa, especialmente aquellos relacionados con peticiones, quejas, reclamos o sugerencias (PQRS) presentadas por los usuarios.
- Abstenerse de operar como intermediario, vender o ceder a terceros los servicios específicos contratados con la empresa.
- Mantener indemne a JM Inmobiliaria frente a cualquier reclamación, queja, investigación administrativa o acción judicial interpuesta por terceros o autoridades competentes que se derive del incumplimiento de sus obligaciones o de la inexactitud de la información suministrada sobre los inmuebles.
- En caso de que el Cliente desee dar por terminado de manera unilateral el contrato de prestación de servicios o mandato de administración, deberá remitir un preaviso por escrito con sesenta (60) días calendario de antelación al correo oficial de contacto.

2.2 Uso Autorizado de la Plataforma

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA PLATAFORMA WEB Y CANALES DIGITALES	CÓDIGO: 002
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 01/ 04 /2026

Los Usuarios y Clientes están autorizados únicamente para usar la Plataforma con fines lícitos, orientados a la búsqueda, consulta, consignación o gestión legítima de ofertas inmobiliarias dentro del marco de las leyes de la República de Colombia y los instrumentos internacionales aplicables.

Reglas Generales de Uso

Queda terminantemente prohibido utilizar la Plataforma para transmitir, distribuir, almacenar, editar o transformar cualquier material dispuesto en ella de manera que se infrinjan las normas nacionales o internacionales sobre derechos de autor, propiedad industrial, secretos comerciales o propiedad intelectual de terceros. Tampoco se permitirá la difusión de contenidos lesivos, difamatorios, obscenos, amenazantes o abusivos.

Reglas de Seguridad Digital

Queda expresamente prohibido violar o intentar vulnerar la seguridad de la Plataforma. Los Usuarios y Clientes no podrán:

- Acceder a datos, servidores, cuentas o áreas restringidas cuyo acceso no se encuentre expresamente autorizado por la administración de la empresa.
- Probar, escanear o evaluar la vulnerabilidad de los sistemas, redes o herramientas de autenticación dispuestas por JM Inmobiliaria sin la debida autorización previa.
- Interferir o intentar bloquear la prestación de los servicios digitales mediante la introducción de virus, malware, denegación de servicios o cualquier rutina de programación lesiva.
- Utilizar las herramientas de contacto para el envío de correo electrónico no solicitado (spam), publicidad masiva no autorizada o esquemas comerciales ajenos al sector.

El incumplimiento de estas reglas generará la obligación de reparar los daños causados y dará lugar a las acciones penales correspondientes de conformidad con la normativa de delitos informáticos en Colombia.

2.3 Límites Operacionales y Usos Prohibidos

JM Inmobiliaria podrá rechazar operaciones, restringir el acceso o bloquear de manera temporal o definitiva la cuenta de un Usuario o Cliente, sin previo aviso ni derecho a indemnización, en los siguientes eventos:

- Cuando se detecten o adviertan irregularidades, inconsistencias o fraudes en el uso de los servicios o en los datos de registro suministrados.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA PLATAFORMA WEB Y CANALES DIGITALES	CÓDIGO: 002
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 01/04/2026

- Como medida preventiva de seguridad para salvaguardar los intereses legítimos de la empresa, de sus Clientes o de la comunidad en general.
- Cuando existan indicios de que la Plataforma está siendo utilizada para la comisión de conductas ilícitas, delictivas o ilegales.
- Por el incumplimiento de cualquiera de las disposiciones contenidas en estos Términos y Condiciones o en las disposiciones legales vigentes.

Usos Prohibidos

La Plataforma no podrá utilizarse para:

- Incluir o publicar información falsa, inexacta, desactualizada o engañosa que induzca en error a los consumidores o al mercado inmobiliario.
- Diligenciar formularios de manera mecánica, automatizada o generar solicitudes masivas de tipo spam.
- Difundir ofertas de intermediación financiera, captación masiva y habitual de dineros, esquemas piramidales, franquicias, membresías a clubes o corretajes no vinculados directamente al objeto social de la empresa.
- Ejecutar actos orientados o vinculados al lavado de activos, la financiación del terrorismo o delitos conexos.
- Borrar, modificar, descompilar, realizar ingeniería inversa o explotar comercialmente el diseño, códigos fuente o contenidos de propiedad de la empresa o de terceros sin autorización expresa.

2.4 Información Registrada por los Clientes y Política de Datos

El Cliente o Usuario que registre contenidos, textos, linderos, precios o imágenes en la Plataforma será el responsable exclusivo de la veracidad y legalidad de dicha información, así como de todas sus consecuencias de orden legal. JM Inmobiliaria presume de buena fe la legitimidad de los archivos compartidos y el cumplimiento de las normativas de propiedad intelectual por parte del remitente. Se prohíbe la inclusión de material protegido por derechos de autor sin contar con las debidas facultades, de secretos industriales, de textos difamatorios u obscenos, e imágenes pornográficas o de explotación infantil reguladas por la ley colombiana.

Toda la información catalogada como dato personal se encuentra estrictamente protegida y sometida a la **Política de Tratamiento de Datos Personales** de la empresa, en estricto cumplimiento de la Ley 1581 de 2011 y sus decretos reglamentarios. Los datos recolectados se tratarán con la finalidad de gestionar la relación comercial, verificar antecedentes en listas restrictivas, remitir información publicitaria autorizada y perfeccionar los contratos inmobiliarios de intermediación, venta o arrendamiento. Los titulares podrán ejercer sus derechos de conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos a través de los canales institucionales.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA PLATAFORMA WEB Y CANALES DIGITALES	CÓDIGO: 002
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 01/04/2026

2.5 Registro de Usuarios y Contraseñas

El registro de Clientes en la Plataforma requiere el diligenciamiento completo de formularios con datos ciertos, vigentes y comprobables de su propiedad. El uso de la contraseña asignada o creada es de carácter confidencial, personal y de total responsabilidad del titular de la cuenta.

En caso de pérdida, olvido, sospecha de vulneración o uso no autorizado de sus credenciales por parte de terceros, el Cliente deberá notificar de manera inmediata a la empresa para proceder al bloqueo y reconfiguración de la cuenta. JM Inmobiliaria presume de buena fe la identidad de quien ingresa con las credenciales correspondientes.

2.6 Cesión del Usuario

Las cuentas de usuario registradas en la Plataforma no podrán ser objeto de venta, cesión o transferencia bajo ningún título sin el consentimiento previo, expreso y por escrito de JM Inmobiliaria. La empresa no responderá económica u operativamente por transferencias realizadas por fuera de este procedimiento, siendo el titular originario el único responsable por los contenidos, anuncios y ofertas publicados desde su perfil.

3. Naturaleza de los Servicios de JM Inmobiliaria

A diferencia de un portal de contacto genérico o una plataforma puramente publicitaria de intermediarios independientes, **JM Inmobiliaria** actúa de manera directa en el mercado como una empresa especializada en la prestación de servicios de intermediación, corretaje, administración y pauta inmobiliaria integral dentro del territorio colombiano.

La dinámica y alcance de los servicios de comercialización prestados abarcan:

- **Bienes Inmuebles Nuevos:** Promoción, gestión y venta de unidades de vivienda, comercio u oficinas terminadas y listas para su primera ocupación.
- **Bienes Inmuebles Usados:** Intermediación comercial para la compraventa de propiedades en el mercado secundario, estructurando la debida diligencia de títulos y el acompañamiento contractual.
- **Proyectos de Vivienda de Constructoras:** Comercialización, pauta y gestión de ventas de proyectos inmobiliarios desarrollados por constructoras aliadas, bajo planos, en etapa de preventa o en proceso de construcción.
- **Bienes en Arrendamiento:** Administración integral de propiedad raíz para arrendamiento, lo que incluye la promoción de los inmuebles, la selección y estudio de las solicitudes de arrendatarios con aseguradoras, la suscripción de contratos de arrendamiento y la gestión de recaudo y mantenimiento.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA PLATAFORMA WEB Y CANALES DIGITALES	CÓDIGO: 002
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 01 / 04 /2026

3.1 Responsabilidad de los Servicios Prestados

La empresa asume la responsabilidad por la debida ejecución de su objeto de intermediación inmobiliaria conforme a los contratos específicos suscritos con los propietarios o constructoras. No obstante, las partes reconocen que:

- Las especificaciones técnicas, planos arquitectónicos, áreas construidas, acabados y estrato de los proyectos de vivienda nuevos son de responsabilidad directa de la constructora desarrolladora o de las determinaciones municipales aplicables.
- Los precios, disponibilidad y condiciones comerciales de los inmuebles pueden variar de acuerdo con las fluctuaciones del mercado o las directrices de los propietarios y constructoras, sin que la pauta digital constituya una oferta irrevocable a menos que se formalice mediante una oferta mercantil escrita o promesa de compraventa.
- La empresa no se hace responsable por fallas técnicas imprevisibles en la Plataforma, servidores o interrupciones en la conectividad de internet que impidan la visualización temporal de los anuncios, aunque procurará restablecer el sistema con la mayor celeridad posible.
- La empresa no se compromete con resultados específicos de venta o metas de efectividad comercial garantizadas para el Cliente.

3.2 Promociones, Concursos y Eventos

Toda actividad promocional, incentive comercial, concurso o evento organizado a través de la Plataforma estará sujeto a reglamentos y condiciones específicas que se publicarán oportunamente para cada campaña, de conformidad con la regulación colombiana sobre la materia. La participación en los mismos requerirá el registro previo del Usuario y la aceptación expresa de las políticas de privacidad y condiciones particulares aplicables a la dinámica comercial. La empresa se excluye de responsabilidad por eventuales daños derivados de la asistencia a reuniones organizadas o el recibo de obsequios, de acuerdo con los límites legales.

4. Protección Legal al Consumidor

En cumplimiento de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor de Colombia), JM Inmobiliaria garantiza los derechos de los consumidores en todas sus relaciones comerciales y herramientas digitales.

4.1 Garantía Legal

Cuando por causas demostradas imputables a la empresa los servicios inmobiliarios o de pauta contratados no sean prestados de acuerdo con las condiciones ofrecidas, el Cliente deberá informar la deficiencia presentada. JM Inmobiliaria

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA PLATAFORMA WEB Y CANALES DIGITALES	CÓDIGO: 002
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 01/04/2026

procederá a prestar nuevamente el servicio sin costo adicional, ofrecer un servicio compensatorio equivalente o realizar la devolución del dinero dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la determinación reglamentaria.

4.2 Derecho de Retracto

Para los contratos de prestación de servicios inmobiliarios, corretaje o pauta publicitaria que comiencen a ejecutarse de manera inmediata una vez realizado el pago, el derecho de retracto no será procedente conforme a las excepciones consagradas en la normativa vigente.

En los demás casos en que legalmente proceda el derecho de retracto sobre bienes o servicios específicos, el consumidor deberá presentar su solicitud por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la celebración del contrato o al recibo del producto. La solicitud se tramitará mediante comunicación escrita al correo oficial, y la devolución del dinero se efectuará dentro de los términos estipulados por la ley aplicable.

4.3 Derecho a la Reversión del Pago

Cuando las transacciones de pago de servicios se realicen a través de mecanismos de comercio electrónico utilizando tarjetas de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, el Cliente podrá solicitar la reversión del pago en los siguientes eventos:

- Cuando haya sido objeto de un fraude verificado.
- Cuando corresponda a una operación que no haya sido expresamente solicitada por el titular.
- Cuando el servicio adquirido no sea recibido o prestado por la empresa.
- Cuando el servicio suministrado no corresponda a las características inherentes o a lo pactado contractualmente.
- Cuando el producto o servicio resulte defectuoso.

Para hacer efectiva la reversión, el Cliente deberá presentar una solicitud formal ante la empresa dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que tuvo conocimiento de la causal, explicando los motivos específicos, identificando el instrumento de pago y notificando simultáneamente a la entidad bancaria emisora. Los participantes del proceso de pago dispondrán de quince (15) días hábiles para hacerla efectiva.

4.4 Aviso de Privacidad

JM Inmobiliaria informa que los datos personales recolectados a través de su Plataforma serán tratados de forma segura y confidencial. El tratamiento se realiza

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA PLATAFORMA WEB Y CANALES DIGITALES	CÓDIGO: 002
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 01/04/2026

bajo las directrices de nuestra **Política de Tratamiento de Datos Personales**, la cual tiene como finalidad principal la gestión comercial de bienes raíces, el cumplimiento de obligaciones legales de conocimiento del cliente y la atención de solicitudes. El tratamiento de los datos personales cuenta con el consentimiento previo, expreso e informado de sus titulares.

5. Vinculación y Prevención de Riesgos (SARLAFT)

Todo Potencial Cliente que pretenda vincularse para la compra, venta, pauta, consignación o arrendamiento de un bien inmueble a través de JM Inmobiliaria deberá agotar satisfactoriamente el proceso de conocimiento del cliente y prevención del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo.

5.1 Declaraciones y Autorizaciones de Vinculación

El Potencial Cliente autoriza expresamente a la empresa a realizar las consultas pertinentes ante centrales de riesgo, entidades financieras y en listas restrictivas vinculantes o internacionales (tales como Clinton, FCPA, OFAC, listas de la ONU, PEPs, entre otras) con la finalidad de analizar y mitigar riesgos reputacionales, legales y financieros.

El diligenciamiento del Formato de Registro de Cliente o la entrega de Información Relevante no constituye una obligación ni compromiso de vinculación contractual para la empresa. JM Inmobiliaria se reserva el derecho discrecional de rechazar la vinculación o dar por terminado cualquier contrato comercial de manera inmediata y unilateral si se detectan inexactitudes, falsedades o registros en las citadas listas restrictivas. Cualquier cambio en la Información Relevante (composición accionaria, beneficiarios reales o representantes legales) deberá reportarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su ocurrencia.

5.2 Declaración Voluntaria de Origen de Fondos

El Cliente declara bajo la gravedad de juramento frente al origen de sus fondos que:

- Los recursos financieros, bienes inmuebles y fuentes económicas utilizados en las transacciones provienen exclusivamente de actividades lícitas y del giro comercial legal de sus actividades.
- Los fondos no provienen de ninguna conducta tipificada en el Código Penal Colombiano como lavado de activos, enriquecimiento ilícito, testaferrato, soborno, corrupción o financiación del terrorismo.
- No efectuará transacciones comerciales destinadas a actividades ilícitas o en favor de personas relacionadas con las mismas.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA PLATAFORMA WEB Y CANALES DIGITALES	CÓDIGO: 002
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 01/04/2026

Cualquier falsedad o falta de veracidad en esta declaración facultará a JM Inmobiliaria para dar por terminada la relación comercial de inmediato, de pleno derecho, sin lugar al pago de indemnizaciones y procediendo con los reportes correspondientes ante las autoridades de la República de Colombia.

6. Sugerencias para el Buen Uso de la Plataforma

Para garantizar una experiencia óptima de navegación y el correcto funcionamiento de las herramientas interactivas, búsquedas, visualización de planos o imágenes en la Plataforma web, se formulan las siguientes recomendaciones técnicas:

- Se advierte que el sistema operativo Windows Server puede presentar limitaciones de funcionalidad operativa para ciertas cargas gráficas interactivas.
- Para una navegación completamente fluida en los paneles de administración, se sugiere emplear navegadores estables como Google Chrome o Mozilla Firefox, recomendando evitar el uso de Safari si se presentan fallas de renderizado.
- En caso de utilizar navegadores basados en Internet Explorer, se aconseja contar de manera estricta con la versión 8 en adelante.
- Se sugiere verificar que el equipo local de cómputo posea un único antivirus activo para evitar bloqueos internos de scripts seguros de la Plataforma.
- Es necesario que la red de navegación no posea restricciones de firewall o proxys que bloqueen el dominio oficial de la inmobiliaria o sus servicios de almacenamiento en la nube, tales como Amazon Web Services.
- El ancho de banda de internet recomendado para una adecuada visualización de galerías de fotos es de mínimo 512 kbps por equipo conectado.
- Se aconseja mantener actualizadas las extensiones multimedia del navegador para la reproducción multimedia de los videos.

7. Procedimiento para Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)

JM Inmobiliaria dispone de un procedimiento breve estructurado para la atención de las solicitudes de sus Usuarios y Clientes, el cual opera de conformidad con su política de atención al cliente y las normas vigentes.

7.1 Requisitos Mínimos de Presentación

Toda PQRS deberá contener para su radicación obligatoria:

- Nombres y apellidos completos del solicitante, de su representante o apoderado legal, o razón social de la persona jurídica.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA PLATAFORMA WEB Y CANALES DIGITALES	CÓDIGO: 002
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 01/04/2026

- Documento de identidad o número de identificación tributaria (NIT) correspondiente.
- Indicación expresa de la dirección de correo electrónico autorizada para recibir la correspondiente respuesta.
- Descripción clara del objeto de la PQRS y las razones en las que se fundamenta.
- Los documentos probatorios que se deseen presentar para iniciar el trámite.

7.2 Tiempos de Respuesta

- Las peticiones de copias de documentos o solicitudes de información se resolverán en un término máximo de diez (10) días hábiles siguientes a su recepción oficial.
- Las quejas, reclamos y peticiones comerciales de fondo se resolverán dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a su radicación.
- Cuando excepcionalmente no sea posible atender la solicitud dentro de los plazos señalados, se informará previamente al interesado al correo electrónico provisto, expresando los motivos de la demora y señalando la nueva fecha de respuesta, la cual no podrá exceder del doble del término inicialmente previsto.

7.3 Canales de Atención

Las solicitudes de PQRS podrán radicarse a través de los canales institucionales dispuestos por la empresa:

- **Correo Electrónico de Contacto:** canal de radicación digital corporativo.
- **Asistencia Telefónica y Call Center:** canales habilitados para atención directa en horarios comerciales.
- **Canales de Asistencia Virtual:** WhatsApp corporativo y Chat integrado en la Plataforma web.

8. Términos y Condiciones para el Uso de WhatsApp y Chat Web

El uso del canal oficial de WhatsApp y de las herramientas de chat web (en adelante, los "canales de asistencia virtual") provistas por JM Inmobiliaria se rige por las siguientes condiciones de uso, solicitando al usuario abstenerse de utilizarlos en caso de no estar plenamente de acuerdo con ellas:

- **Alcance de las Consultas:** Los clientes y usuarios podrán comunicarse directamente a través de estos canales para realizar consultas de información sobre inmuebles disponibles, características de paquetes y productos adquiridos, dudas sobre el manejo del portal, tarifas aplicables y

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA PLATAFORMA WEB Y CANALES DIGITALES	CÓDIGO: 002
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 01/ 04 /2026

participación en eventos o actividades comerciales. La empresa se reserva la facultad de modificar o limitar los servicios de estos chats en cualquier momento de manera discrecional.

- **Naturaleza de la Información:** Las respuestas, datos, valores comerciales y contenidos suministrados mediante los canales de asistencia virtual tienen un carácter exclusivamente informativo e ilustrativo. No constituyen asesoría legal o comercial formal, no configuran una oferta mercantil vinculante y no comprometen ni vinculan contractualmente a las partes.
- **Tratamiento de Datos en el Chat:** Durante la interacción, la empresa podrá solicitar datos personales básicos para una adecuada gestión de la consulta. Al interactuar en los chats, el usuario autoriza el tratamiento de sus datos para resolver la solicitud, verificar la calidad de la experiencia, ser contactado telefónicamente o por mensajería, y para las finalidades comerciales generales de la Política de Tratamiento de Datos Personales de la empresa.
- **Requerimientos de Conectividad:** Para acceder a estos canales, el usuario debe disponer de un dispositivo inteligente con conexión a internet apto para la transmisión de datos. La empresa se excluye de responsabilidad por demoras, imposibilidades o transmisiones deficientes causadas por fallas en las redes de telefonía celular, equipos locales o suspensiones técnicas ajenas a su control directo.
- **Exclusiones de Responsabilidad en Canales Virtuales:** La empresa no será responsable por fallas de interacción, errores en los datos enviados por el usuario, uso fraudulento o indebido del chat, suspensiones por fuerza mayor, caso fortuito o mantenimiento técnico, ni por la presencia de virus informáticos que afecten el equipo del usuario. Tampoco responderá por las decisiones tomadas por el usuario basadas en la información ilustrativa del chat.
- **Condiciones Especiales de Operación:** Para hacer uso del canal, se debe ser cliente o usuario registrado y haber aceptado expresamente los presentes términos y la política de datos. La asistencia virtual humana se prestará ordinariamente en la jornada de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., pero la empresa podrá suspender, limitar o cancelar el acceso al canal en cualquier momento por razones operativas, técnicas o por detectar un uso indebido por parte del usuario.
- **Usos Prohibidos en el Chat:** Queda terminantemente prohibido utilizar los canales de asistencia virtual para facilitar actividades ilegales o maliciosas; causar interrupciones en el servicio; distribuir spam; generar contenido fraudulento o engañoso; intentar evadir los filtros de seguridad del sistema; desinformar o suplantar la identidad de personas; realizar afirmaciones engañosas sobre conocimientos sensibles (materia legal, financiera o salud); y efectuar ingeniería inversa sobre el software de mensajería.
- **Recomendaciones para el Chat:** Se sugiere al usuario utilizar el chat de forma lícita, responsable y de buena fe, absteniéndose de compartir información

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA PLATAFORMA WEB Y CANALES DIGITALES	CÓDIGO: 002
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 01/04/2026

altamente confidencial (como contraseñas, números de cuentas bancarias completas o códigos de seguridad) dentro de la conversación del chat rápido.

8.1 Uso de Herramientas de Inteligencia Artificial (IA) JM Inmobiliaria podrá implementar herramientas de Inteligencia Artificial para optimizar la atención, el procesamiento de consultas y la interacción en los Canales de Asistencia Virtual. El Usuario reconoce y acepta que:

- La interacción con la IA tiene fines de automatización y eficiencia. Aunque la IA está diseñada para asistir y responder consultas, los resultados generados no sustituyen el juicio profesional humano de la empresa.
- La empresa realiza esfuerzos razonables por supervisar la precisión y pertinencia de la IA, pero no garantiza la exactitud absoluta de las respuestas generadas de forma autónoma.
- El usuario se compromete a no suministrar información sensible, financiera o privada (como claves, números de tarjetas de crédito o datos de identificación restringidos) a los sistemas de chat automatizados, a menos que el canal sea expresamente cifrado para tal fin por la empresa.
- JM Inmobiliaria se reserva el derecho de auditar las conversaciones generadas por IA para mejorar la calidad del servicio, siempre bajo el estricto cumplimiento de nuestra Política de Tratamiento de Datos Personales.

9. Propiedad Intelectual e Industrial

Todos los contenidos dispuestos en la Plataforma, aplicaciones y canales de asistencia virtual de **JM INMOBILIARIA** incluyendo de forma enunciativa pero no limitativa: textos, descripciones de inmuebles, códigos fuente, software, marcas, nombres comerciales, logotipos, enseñas, isotipos, diseños gráficos, interfaces, fotografías, renders, recorridos virtuales, imágenes de proyectos de vivienda y esquemas de bases de datos— son de propiedad exclusiva de la empresa o se encuentran debidamente licenciados y autorizados por sus titulares legítimos (propietarios de inmuebles o constructoras aliadas).

9.1 Autorización de Uso al Usuario y Cliente

La empresa autoriza al Usuario y Cliente a consultar, revisar, visualizar y compartir de buena fe el material publicitario de los inmuebles sometido a las normas nacionales e internacionales de propiedad intelectual, siempre y cuando dicha consulta o uso no tenga como fin directo o indirecto la posibilidad de percibir un rédito económico o explotación comercial por cuenta propia. Cualquier uso no señalado expresamente en este documento constituye una infracción a las normas

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA PLATAFORMA WEB Y CANALES DIGITALES	CÓDIGO: 002
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 01/ 04 /2026

de propiedad intelectual e industrial, y el usuario infractor deberá cubrir la totalidad de los perjuicios causados a la empresa o a los terceros titulares.

9.2 Licencia de Contenidos Otorgada por los Clientes

Los Usuarios y Clientes licencian de forma expresa y a título gratuito a la empresa los derechos de uso, reproducción, modificación, adaptación y comunicación pública de las imágenes, fotografías, diseños o planos que incorporen directamente a la Plataforma para la promoción de sus propiedades. Dado que el entorno opera en internet, esta licencia comercial no tendrá restricciones en razón al tiempo ni al territorio. Se prohíbe el uso de signos distintivos, marcas o la razón social de JM Inmobiliaria por parte de los clientes sin una autorización previa y escrita de la gerencia.

10. Limitación de Responsabilidad y Exclusiones

El uso de la Plataforma, de los contenidos y de los servicios inmobiliarios o de pauta se realiza bajo la única y exclusiva responsabilidad del Usuario o Cliente. La empresa aplica principios de diligencia en la gestión de su portal, pero establece las siguientes exclusiones de responsabilidad:

- **Riesgos con Terceros:** Existen riesgos inherentes al tratar con terceros desconocidos o personas que actúan bajo falsas pretensiones en el mercado. La empresa no ejerce control absoluto sobre el comportamiento o capacidad de cumplimiento de los Usuarios o Clientes en las negociaciones privadas, liberando a la inmobiliaria de cualquier reclamación o daño derivado de controversias entre ellos.
- **Veracidad de los Datos Suministrados:** La empresa no asume responsabilidad civil por los perjuicios económicos causados producto de información incompleta, desactualizada, errónea o inexacta suministrada por los Clientes o Anunciantes respecto a las características físicas o jurídicas de los inmuebles.
- **Asesorías y Consejos Generales:** Nada de lo incluido en la Plataforma, guías o canales rápidos constituye una recomendación, asesoría legal o consejo comercial vinculante por parte de la empresa. Las decisiones de inversión, compra o arriendo se toman bajo el propio riesgo del Cliente, recomendando consultar con sus asesores específicos antes de concretar la transacción.
- **Disponibilidad Técnica de la Red:** JM Inmobiliaria no garantiza que la plataforma opere libre de errores o que sus servidores estén exentos de virus informáticos o agentes malware. Se excluye de responsabilidad por daños de toda naturaleza causados por fallas en el sistema, caídas del servidor o de internet, comprometiéndose únicamente a procurar el restablecimiento del servicio con la mayor celeridad posible.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA PLATAFORMA WEB Y CANALES DIGITALES	CÓDIGO: 002
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 01/04/2026

11. Régimen de Facturación, Intereses y Cláusula Aceleratoria

Las condiciones económicas y de facturación de los servicios inmobiliarios prestados por la empresa se regirán por las siguientes estipulaciones comerciales:

11.1 Facturación Electrónica

La empresa emitirá la correspondiente factura electrónica por concepto de comisiones de venta, honorarios de administración de arrendamientos, corretajes o servicios de pauta publicitaria, de conformidad con las leyes colombianas. El retraso operativo, técnico o administrativo en la generación o envío de la factura no exonerará al Cliente de su obligación de pago ni postergará la exigibilidad de la obligación principal, comprometiéndose la empresa a remitirla tan pronto se supere el inconveniente presentado.

11.2 Intereses Moratorios y Gastos de Cobranza

En el evento de presentarse mora en el pago de las facturas u obligaciones contractuales por parte del Cliente, se causarán a favor de JM Inmobiliaria los respectivos intereses moratorios calculados a la tasa más alta legalmente permitida por las autoridades competentes de la República de Colombia. Asimismo, si para lograr el recaudo la empresa debe incurrir en gestiones de cobro, todos los gastos de cobranza judiciales y prejudiciales serán asumidos y pagados en su totalidad por el Cliente.

11.3 Cláusula Aceleratoria

En caso de incumplimiento por parte del Cliente de alguna de las obligaciones económicas a su cargo y de existir obligaciones comerciales a plazo, JM Inmobiliaria podrá declarar extinguidos los plazos y acelerar el cobro de la totalidad de la obligación pendiente, incluidos los intereses moratorios y gastos de cobranza causados, sin necesidad de mediar notificación o requerimiento previo de constitución en mora.

12. Independencia Autonómica y Mérito Ejecutivo

12.1 Independencia Laboral y No Representación

Las partes declaran expresamente que actúan con absoluta independencia y autonomía técnica, comercial y administrativa, por lo cual no existe ninguna relación de carácter laboral, subordinación jurídica ni solidaridad prestacional entre JM Inmobiliaria y los Clientes, propietarios o constructoras. Cada parte es responsable exclusiva del personal que contrate para el cumplimiento de sus fines, así como de las cargas prestacionales correspondientes. Ninguna disposición de

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA PLATAFORMA WEB Y CANALES DIGITALES	CÓDIGO: 002
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 01/04/2026

estos términos constituye a una parte como representante legal, empleador, agente comercial o mandatario de la otra.

12.2 Mérito Ejecutivo

Los presentes Términos y Condiciones de Uso, en conjunto con las órdenes de compra, formularios de registro, contratos de consignación o mandatos de administración suscritos por el Cliente, prestarán mérito ejecutivo pleno ante las autoridades judiciales para exigir su cumplimiento forzoso, por contener obligaciones claras, expresas y actualmente exigibles a favor de la empresa. Las partes renuncian formalmente a los requerimientos legales para constituir en mora el cumplimiento de las citadas obligaciones.

13. Disposiciones Finales

- **Facultad Discrecional de Contenidos:** JM Inmobiliaria cuenta con la facultad discrecional de eliminar, corregir o modificar cualquier texto, anuncio o imagen publicados por los Clientes en la Plataforma cuando se evidencie que la publicación contraría estos Términos y Condiciones, derechos de terceros o el ordenamiento jurídico de la República de Colombia, comunicando la actuación al titular del anuncio.
- **Territorialidad y Ley Aplicable:** La Plataforma y sus canales se rigen exclusivamente por las leyes vigentes de la República de Colombia. La empresa no garantiza que los anuncios sean visibles o cumplan con normativas de otros países, siendo responsabilidad exclusiva del Usuario extranjero el cumplimiento de las leyes de la jurisdicción desde donde acceda al portal.
- **Divisibilidad de las Cláusulas:** De presentarse una decisión judicial o administrativa que declare la nulidad, invalidez o ineficacia de alguna de las disposiciones de estos Términos y Condiciones, dicha declaratoria no afectará la validez, subsistencia y producción de efectos jurídicos de las demás declaraciones y cláusulas aquí contenidas.
- **Vínculos a Terceros:** La Plataforma puede contener links o vínculos web a sitios de terceros únicamente para conveniencia informativa del usuario (como portales bancarios o de aseguradoras). La empresa no respalda, controla ni asume responsabilidad alguna sobre el contenido o políticas de riesgo de los sitios de terceros, accediendo a ellos bajo el propio riesgo del Usuario.
- **Capacidad Legal:** El uso de la Plataforma y de los servicios privados ofrecidos por la empresa están reservados exclusivamente para personas con plena capacidad legal para contratar y obligarse según el Código Civil colombiano. Queda prohibido el uso de los servicios por parte de personas menores de edad, no asumiendo la empresa responsabilidad por datos falsos registrados sobre la capacidad contractual.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA PLATAFORMA WEB Y CANALES DIGITALES	CÓDIGO: 002
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 01/ 04 /2026

14. Disclaimers Especiales sobre los Anuncios de Proyectos e Inmuebles

- **Clasificación del Estrato:** La determinación del estrato socioeconómico de un inmueble es una facultad exclusiva de las autoridades municipales de planeación. El anunciante no se puede comprometer con una clasificación definitiva, la cual queda sujeta a la expedición del recibo oficial de obra y las decisiones administrativas locales.
- **Variación de Precios de Constructoras:** Las constructoras aliadas y desarrolladoras de proyectos nuevos se reservan la facultad de variar los precios de lista de las unidades habitacionales o comerciales en planos o construcción según sus políticas internas de comercialización, etapas de preventa y fluctuaciones de costos de obra, sin previo aviso.
- **Costos Adicionales de Parqueaderos y Depósitos:** Los precios publicados de los inmuebles nuevos o en proyectos de vivienda de constructoras pueden no incluir el valor comercial de las plazas de parqueadero, estacionamientos privados o depósitos, debiendo el Cliente verificar las condiciones técnicas específicas de la oferta comercial.
- **Modificaciones de Licencias Urbanísticas:** Los proyectos inmobiliarios pautados en preventas o planos podrán estar sujetos a modificaciones estructurales, arquitectónicas o de áreas conforme al trámite final de las licencias urbanísticas ante las curadurías urbanas o los requisitos legales que sean adelantados de forma autónoma por el Constructor del Proyecto, sin que JM Inmobiliaria tenga control sobre estas determinaciones técnicas.