

POLÍTICA DE REPORTE, RETIRO Y SUSPENSIÓN DE CONTENIDOS DE TWEBY

Fecha de entrada en vigencia: 22/06/2026

1. OBJETO

La presente Política establece el procedimiento mediante el cual terceros, usuarios, clientes, autoridades o titulares de derechos pueden informar a TWEBY sobre contenidos, sitios, actividades o usos de la plataforma que puedan resultar contrarios a la ley, a los Términos y Condiciones, a la Política de Uso Aceptable o a los derechos de terceros.

Esta Política también establece los criterios generales que podrá utilizar TWEBY para evaluar dichos reportes y adoptar medidas razonables.

2. NATURALEZA DE TWEBY

TWEBY es una plataforma tecnológica operada por TWINS MEDIA S.A.S. que proporciona herramientas para la creación y administración de sitios web, micrositios, catálogos y otras soluciones digitales.

Los contenidos y actividades desarrollados por los Clientes pertenecen, en principio, a quienes los generan, administran o publican.

TWEBY no realiza una revisión previa general de todos los contenidos publicados mediante su infraestructura.

3. QUIÉN PUEDE PRESENTAR UN REPORTE

Podrá presentar un reporte:

- cualquier persona que considere que un contenido vulnera sus derechos;
- un consumidor;
- un Cliente de TWEBY;
- un titular de derechos de propiedad intelectual;
- un representante autorizado;
- una autoridad administrativa o judicial;
- cualquier tercero que tenga conocimiento razonable de una posible actividad ilícita o prohibida.

4. MATERIAS QUE PUEDEN SER REPORTADAS

Podrán reportarse, entre otros:

- a) fraude o estafa;
- b) suplantación;
- c) phishing;

- d) malware;
- e) infracciones de propiedad intelectual;
- f) tratamiento ilícito de datos personales;
- g) contenido sexual ilícito;
- h) explotación sexual de menores;
- i) actividades criminales;
- j) amenazas o violencia;
- k) publicidad presuntamente engañosa;
- l) comercialización de productos o servicios prohibidos;
- m) utilización de la plataforma para incumplir los Términos y Condiciones;
- n) cualquier otra conducta que razonablemente pueda constituir una infracción legal.

5. INFORMACIÓN RECOMENDADA PARA EL REPORTE

Para facilitar la evaluación, el reportante deberá proporcionar, cuando sea posible:

- nombre completo o razón social;
- correo electrónico de contacto;
- identificación de la persona o entidad afectada, cuando corresponda;
- URL exacta del contenido o sitio reportado;
- descripción clara de la conducta reportada;
- explicación del derecho o norma presuntamente vulnerado;
- evidencia disponible;
- documentos que respalden el reporte, cuando existan;
- información adicional que permita localizar o verificar el contenido.

TWEBY podrá solicitar información adicional cuando resulte necesaria para comprender el reporte.

6. CANAL DE REPORTE

Los reportes podrán enviarse al canal oficial dispuesto por TWEBY:

Correo electrónico: twinsmediacolombia@gmail.com

Asunto: REPORTE DE CONTENIDO TWEBY

Los reportes también podrán presentarse a través del formulario disponible en el enlace de [Denunciar](#), accesible desde el sitio reportado.

TWEBY podrá habilitar posteriormente, sistemas automatizados u otros canales para recibir reportes.

7. EVALUACIÓN DEL REPORTE

La recepción de un reporte no significa automáticamente que TWEBY considere que existe una infracción.

TWEBY podrá evaluar, según las circunstancias:

- a) la naturaleza del contenido;
- b) la gravedad de la conducta;
- c) la evidencia aportada;
- d) la identificación del Cliente;
- e) la existencia de una posible infracción legal;
- f) el riesgo para terceros;
- g) el riesgo para la seguridad de la plataforma;
- h) la existencia de una orden o requerimiento de autoridad;
- i) la existencia de derechos de terceros potencialmente afectados;
- j) la información suministrada por el Cliente.

8. MEDIDAS PREVENTIVAS

Cuando exista un riesgo razonable de daño grave, fraude, vulneración de derechos, afectación de la seguridad o utilización ilícita de la plataforma, TWEBY podrá adoptar medidas preventivas mientras evalúa la situación.

Estas podrán incluir:

- limitación temporal del acceso;
- despublicación temporal;
- suspensión de determinadas funcionalidades;
- suspensión temporal del sitio;
- bloqueo preventivo de una cuenta.

Cuando resulte razonablemente posible, TWEBY podrá informar al Cliente de la medida adoptada y de sus razones.

9. RETIRO O DESPUBLICACIÓN

Cuando TWEBY determine razonablemente que un contenido infringe los Términos, la Política de Uso Aceptable, una obligación legal o un requerimiento válido de autoridad, podrá retirar o despublicar el contenido.

La decisión podrá limitarse al contenido específico objeto del reporte o extenderse al sitio o cuenta cuando la naturaleza de la infracción así lo justifique.

10. SUSPENSIÓN O TERMINACIÓN

TWEBY podrá suspender o terminar el servicio cuando:

- a) exista un incumplimiento grave de los Términos;
- b) exista una actividad ilícita o prohibida;
- c) se utilice la plataforma para fraude;
- d) exista riesgo significativo para terceros;
- e) exista riesgo de seguridad;
- f) el Cliente reincida en conductas prohibidas;
- g) exista una orden o requerimiento de autoridad competente;
- h) el Cliente proporcione información falsa o engañosa;
- i) la continuidad del servicio genere un riesgo jurídico, técnico, operativo o reputacional significativo.

11. DERECHOS DEL CLIENTE

Cuando las circunstancias lo permitan y no exista una razón legal o de seguridad que lo impida, TWEBY podrá informar al Cliente:

- el motivo de la medida;
- el contenido o sitio afectado;
- la naturaleza general del reporte;
- las acciones que puede realizar para solucionar el incumplimiento.

El Cliente podrá presentar explicaciones o información adicional a través de los canales de soporte de TWEBY.

La presentación de una explicación no garantiza la restauración del contenido o servicio.

12. CASOS EN LOS QUE PODRÁ NO NOTIFICARSE PREVIAMENTE

TWEBY podrá actuar sin notificación previa cuando:

- exista riesgo inmediato para terceros;

- exista sospecha razonable de fraude;
- se trate de malware, phishing o ataques informáticos;
- exista contenido relacionado con explotación sexual de menores;
- exista riesgo de destrucción de evidencia;
- una autoridad así lo solicite;
- la notificación pueda comprometer una investigación;
- la medida resulte necesaria para proteger la seguridad de la plataforma.

13. REQUERIMIENTOS DE AUTORIDADES

Cuando una autoridad competente solicite información, bloqueo, retiro, preservación de información u otra actuación respecto de un sitio o contenido, TWEBY actuará de conformidad con la legislación aplicable y con el alcance del requerimiento recibido.

TWEBY podrá conservar información relacionada con la cuenta, actividad, contenidos y operación cuando resulte necesario para cumplir obligaciones legales, atender investigaciones o preservar evidencia.

14. PROPIEDAD INTELECTUAL

Los titulares de derechos de autor, marcas u otros derechos de propiedad intelectual podrán reportar contenidos que consideren infractores.

El reportante deberá aportar información suficiente para permitir identificar el derecho alegado y el contenido cuestionado.

TWEBY podrá solicitar documentación adicional cuando resulte razonablemente necesaria para evaluar el reporte.

15. REPORTES FALSOS O ABUSIVOS

No deberán utilizarse los mecanismos de reporte para:

- acosar a usuarios;
- presentar denuncias manifiestamente falsas;
- intentar perjudicar competidores;
- obtener la eliminación indebida de contenido lícito;
- obstaculizar actividades comerciales legítimas.

Cuando TWEBY detecte un uso abusivo o reiteradamente falso del mecanismo de reporte, podrá restringir la atención de futuras solicitudes de la persona correspondiente.

16. AUSENCIA DE GARANTÍA DE REMOCIÓN

La presentación de un reporte no genera automáticamente el derecho a obtener la eliminación de un contenido.

TWEBY evaluará cada situación de acuerdo con la información disponible, los Términos, esta Política y la legislación aplicable.

Cuando corresponda, las controversias sobre derechos cuya determinación requiera valoración judicial podrán ser sometidas a la autoridad competente.

17. CONSERVACIÓN DE EVIDENCIA

TWEBY podrá conservar durante el tiempo razonablemente necesario información relacionada con reportes, investigaciones, cuentas, contenidos, registros técnicos, comunicaciones y medidas adoptadas cuando ello sea necesario para:

- cumplir obligaciones legales;
- atender requerimientos de autoridad;
- prevenir fraude;
- defender derechos de TWEBY;
- preservar evidencia;
- investigar incidentes de seguridad;
- atender reclamaciones.

La conservación y tratamiento de dicha información se realizará conforme a la legislación aplicable y a la Política de Privacidad de TWEBY.

18. NO EXISTE OBLIGACIÓN GENERAL DE MONITOREO

El funcionamiento de este mecanismo no significa que TWEBY asuma una obligación general de supervisar, revisar o controlar previamente todos los contenidos publicados por sus Clientes.

TWEBY podrá implementar herramientas técnicas y mecanismos de seguridad de acuerdo con sus capacidades y necesidades operativas.

19. COOPERACIÓN

TWEBY podrá colaborar con autoridades administrativas y judiciales competentes dentro del marco de la legislación aplicable.

Cuando legalmente proceda, podrá suministrar información relacionada con la identificación del titular de una cuenta, registros de operación y demás información que se encuentre legítimamente bajo su custodia.

20. ACTUALIZACIONES

TWEBY podrá actualizar esta Política cuando resulte necesario por cambios legales, tecnológicos, operativos o de seguridad.

La versión vigente estará disponible en los canales oficiales de TWEBY.

21. ACEPTACIÓN

Esta Política hace parte integral de los Términos y Condiciones de TWEBY.

El registro, contratación o utilización de los servicios implica que el Cliente ha tenido acceso a esta Política y acepta las reglas aquí establecidas.