

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA PLATAFORMA “CROSSCHECK”

El presente documento contiene los Términos y Condiciones aplicables (en adelante las “Condiciones” o “Reglas”) a los contratos de prestación de servicios celebrados por S & S CLH S.A.S (en lo sucesivo denominado(a) “el **OPERADOR**”) relacionados con la plataforma Crosscheck.

Las Condiciones serán aplicables a los contratos en los cuales el cliente (en adelante “**CLIENTE**”) acepta expresamente someterse a las mismas por cualquier medio. Estas condiciones se aplican también sin importar la forma en que se celebre y/o documento el respectivo contrato, de esa suerte cumplen el mismo propósito las órdenes de compra o de servicios, la formulación de ofertas o cotizaciones seguidas de la aceptación o de la mera ejecución o emisión de facturas que den cuenta de servicios prestados o bienes suministrados, o la aceptación de las Condiciones por medio de una casilla electrónica.

Como evidencia de la aceptación de este Acuerdo, el **OPERADOR** guardará el registro de quién aceptó sus condiciones y enviará copia electrónica del mismo al correo registrado por el **CLIENTE** cuando sea necesario. La persona que acepta el presente acuerdo manifiesta que: a) en caso de ser una persona natural, cuenta con mayoría de edad; en caso de representar a una persona jurídica, cuenta con la autoridad suficiente para vincular legalmente a la empresa y/o entidad a las Condiciones; b) ha leído y comprendido el presente acuerdo junto con sus anexos; c) acepta su contenido en su totalidad.

### Aspectos Generales

#### Información

**S & S CLH S.A.S** . es una sociedad constituida conforme a las leyes colombianas, identificada con NIT 901534796-4, con domicilio en la Vereda San Isidro, Guasca, Cundinamarca, que para los efectos de los presentes términos se denominará **EL OPERADOR**.

#### Crosscheck:

Es una plataforma que facilita a sus USUARIOS la gestión de sus tareas operativas mediante el diligenciamiento de listas estructuradas y definidas por rol según los requerimientos diseñados por el **CLIENTE**.

#### Definiciones

**CLIENTE(S)**: Persona jurídica o natural (mayor de 18 años) que ha aceptado las Condiciones y ha adquirido a través de un contrato con el **OPERADOR** un plan de servicio para el uso de Crosscheck mediante el cual dispone de un dominio específico para parametrizar y gestionar listas estructuradas.

**USUARIO(S):** Se define como **USUARIO** a todas las personas naturales registradas en la aplicación para que por medio de la Plataforma realice la gestión, seguimiento y control de las listas estructuradas asignadas a dicha persona.

**Cuenta de USUARIO:** Hace referencia al mecanismo a través del cual cada **USUARIO** accede al servicio a través de la interfaz de inicio, mediante un “USUARIO” y “contraseña o “Contraseña” individual e intransferible.

**Plataforma o Crosscheck:** Aplicativo web y móvil administrado por el **OPERADOR**, que permite la gestión, seguimiento y control de listas estructuradas asociadas a **USUARIO**.

**Listas estructuradas:** Serie de tareas, pasos a seguir o preguntas para los **USUARIOS** con el fin de dar a conocer al **CLIENTE** el estado de sus tareas o respuestas.

**OPERADOR de La Plataforma:** Encargado de administrar operativa y funcionalmente la Plataforma, representado para los efectos de los presentes términos por **S & S CLH S.A.S** ., o por la persona natural o jurídica que ésta designe.

**Contrato de Servicio:** Acuerdo de voluntades celebrado entre el **CLIENTE** y **EL OPERADOR**, por medio del cual el **CLIENTE** adquiere un plan de servicio para acceder y utilizar la plataforma y funcionalidades. Se considerará Contrato de Servicio cualquier acuerdo, al margen de que esté implementado en una orden de servicios, compra y/o venta o en otro documento similar que refleje el acuerdo de las partes.

**Servicio o Servicios:** Hace referencia al uso que el **CLIENTE** realice a través de su dispositivo o computador al utilizar la “Plataforma”, el “Aplicativo”, la “Aplicación” o el “Software” suministrado por el **OPERADOR**. Los términos “Plataforma”, “Aplicativo”, “Aplicación” o “Software” son utilizados de forma sinónima en este acuerdo y la duración de este.

**Datos del CLIENTE:** Son los datos personales que el **CLIENTE** ingrese o registre en la Plataforma una vez comienza a operar el servicio. Los Datos del **CLIENTE** incluyen, pero no se limitan a toda aquella información que sea necesaria para la correcta parametrización y operación del Software.

Si bien la Plataforma donde se despliega el Servicio es fundamentalmente la misma para todos los **CLIENTES**, los Datos del **CLIENTE**, por su propia naturaleza, son diferentes para cada uno. Estos son considerados por el **OPERADOR** como información estrictamente confidencial, y, en consecuencia, este solamente tendrá acceso a ellos con el único propósito de que el Servicio se preste adecuadamente.

En cumplimiento del Régimen General de Habeas Data regulado por la Ley 1581 de 2012 y sus Decretos reglamentarios; **S & S CLH S.A.S** como empresa que almacena y recolecta datos de carácter personal, con la única finalidad de cumplir y desarrollar nuestro objeto social y las diferentes actividades de la sociedad y ajustarse a las normas del derecho de Habeas Data; requiere obtener para el tratamiento de los datos personales del **CLIENTE** y del **USUARIO** autorización expresa, la cual se manifiesta con el presente documento sin perjuicio de la aceptación de la política de tratamiento de datos personales.

## Alcance (planes) del servicio:

El servicio que provee el **OPERADOR** está dividido en paquetes o planes de servicio estándares cuyo objetivo es ajustarse a las necesidades del **CLIENTE**. Así mismo, **EL OPERADOR** está en la potestad de crear o ajustar estos planes con base en las necesidades mencionadas antes del inicio del servicio o durante su ejecución por parte del **CLIENTE**. En la respectiva orden de servicio podrán ser pactadas condiciones diferentes a las establecidas en los planes que más adelante se mencionan.

**Ajuste de planes:** **EL OPERADOR** podrá ajustar el alcance de los planes cuando lo considere necesario. **EL OPERADOR** notificará al **CLIENTE** con 30 días calendario de anticipación respecto de la fecha en la que se hará efectivo el ajuste.

**Tipos de planes:** El servicio de la plataforma está compuesto por un valor base de acceso a la plataforma y sus funcionalidades. Todos los planes incluyen al menos una cuenta de administrador y la posibilidad de agregar **USUARIOS** adicionales por un valor específico con base en las restricciones de cada uno de los planes.

**Plan Esencial:** El valor base incluye la licencia y uso de la plataforma, una (1) cuenta de administrador para la gestión de la plataforma, las funcionalidades básicas de la plataforma en las que están incluidas la creación y asignación de: listas, categorías, roles, supervisores, alarmas y notificaciones. También, están incluidas las funcionalidades básicas para la personalización de listas de la plataforma y otras necesarias para la gestión operacional del **CLIENTE** consistentes en: carga de imágenes, visualización de registros, gestión de **USUARIOS**, descarga de reportes y envío de correos de confirmación de listas.

En este plan no están incluidas las opciones de integración con aplicaciones o software de terceros.

Este plan está limitado a la inclusión de máximo 20 **USUARIOS** (adicionales a la cuenta de administrador). No se permite la adición de Cuentas de administrador y el servicio cuenta con una capacidad de almacenamiento de máximo 5GB.

**Plan Profesional:** El valor base incluye la licencia y uso de la plataforma, una (1) cuenta de administrador para la gestión de la plataforma, las funcionalidades básicas de la plataforma en las que están incluidas la creación y asignación de: listas, categorías, roles, supervisores, alarmas y notificaciones. También, están incluidas las funcionalidades básicas para la personalización de listas de la plataforma y otras funcionalidades necesarias para la gestión operacional del **CLIENTE** consistentes en: carga de imágenes, visualización de registros, gestión de **USUARIOS**, descarga de reportes y envío de correos de confirmación de listas

En este plan están incluidas las opciones de integración con aplicaciones o software de terceros, que habilitan nuevas funcionalidades a la hora de crear y asignar las listas, el desarrollo de estas integraciones debe ser evaluada en cada caso específico y puede traer consigo valores adicionales a los básicos del plan.

Este plan está limitado a la inclusión de máximo 70 USUARIOS (adicionales a las cuentas de administrador). Se permite la adición de hasta 5 cuentas de administrador y el servicio cuenta con una capacidad de almacenamiento de máximo 10GB.

**Plan Empresarial:** El alcance de este servicio se acuerda con cada **CLIENTE** y se ajusta a las necesidades específicas de este. En este sentido el servicio creado con cada uno incluye al menos pero no se limita a: Licencia y uso de la plataforma, una (1) cuenta de administrador para la gestión de la plataforma, las funcionalidades básicas de la plataforma en las que están incluidas la creación y asignación de: listas, categorías, roles, supervisores, alarmas y notificaciones. También, están incluidas las funcionalidades básicas para la personalización de listas de la plataforma y otras funcionalidades necesarias para la gestión operacional del **CLIENTE** consistentes en: carga de imágenes, visualización de registros, gestión de **USUARIOS**, descarga de reportes y envío de correos de confirmación de listas.

La cantidad de **USUARIOS**, cuentas de administrador, integraciones con terceros y cantidad de almacenamiento se indicarán en la respectiva orden de compra.

#### **Niveles de servicio:**

**Disponibilidad de la Plataforma:** La plataforma tendrá una disponibilidad de 24 horas al día durante los 7 días de la semana, sin importar domingos o días feriados, Es decir, estará disponible para uso por parte del **CLIENTE** durante todo el año (12 meses calendario). Ahora, el **OPERADOR** se reserva el derecho a hacer mantenimiento y actualizaciones a la Aplicación, los cuales pueden afectar la disponibilidad del servicio, estos serán informados con anterioridad al **CLIENTE** con el objetivo de minimizar la afectación a su operación.

**Mantenimientos programados:** En consecuencia, con lo anterior, el **OPERADOR** se compromete a desplegar tareas de mantenimiento en horarios por fuera de los definidos como críticos, a saber: lunes a sábados de 11pm a 6am; domingos y feriados de 7pm a 6am. En caso de ser necesario realizar un mantenimiento de gran tamaño, este se realizará en lo posible los domingos o feriados a partir del mediodía. De igual forma, **EL OPERADOR** informará (vía correo electrónico) a sus **CLIENTES** con 24 horas de anticipación sobre los horarios de mantenimientos programados.

**Mantenimiento no programado:** Con el propósito de garantizar la integridad y seguridad del Software, el **OPERADOR** se reserva el derecho de realizar mantenimientos no planeados (críticos) cada vez que lo estime necesario y con la frecuencia que estime necesaria. Estos mantenimientos críticos pueden ocurrir sin limitaciones de horario debido a los inconvenientes que pretenden solventar de manera imprevista y no avisada.

#### **Soporte al CLIENTE:**

**Soporte vía correo electrónico o chat:** **EI OPERADOR** ofrece en todos sus planes servicio de soporte vía chat o correo electrónico. Para los servicios de chat o correo electrónico, el límite de consumo sin costo alguno para cada **CLIENTE**.

**Soporte telefónico:** El **OPERADOR** podrá ofrecer servicios de soporte telefónico para la atención de preguntas de los **CLIENTES** de manera gratuita en los siguientes horarios: lunes a viernes (08:00 a 17:00) y sábados (08:00 a 12:00); los domingos y festivos no se prestará el soporte telefónico. El **OPERADOR** se reserva el derecho a crear paquetes comerciales con diferentes costos y niveles de soporte telefónico, y de modificar los mismos en el tiempo sin previo aviso.

**Soporte presencial:** El **OPERADOR** podrá ofrecer servicios de soporte presencial en aquellas ciudades donde el volumen de **CLIENTES** lo haga económicamente viable. Este soporte será facturado por aparte, y no está incluido en el pago que efectúa el **CLIENTE** en contraprestación del derecho de uso de la Plataforma. El **OPERADOR** se reserva el derecho a crear paquetes comerciales con diferentes niveles y ofertas de soporte presencial. En casos en que el **CLIENTE** requiera soporte presencial en ciudades donde El **OPERADOR** no tenga una presencia local de personal, el **CLIENTE** asumirá los costos de viaje y viáticos incurridos en la prestación de dicho servicio.

### **Confidencialidad:**

**Criterios generales referentes a la Información Confidencial:** En este Acuerdo, el término “Información Confidencial” incluye: a) los términos de este Acuerdo mismo; b) los datos personales del **CLIENTE** y los de terceros proporcionados por el **CLIENTE** con la debida autorización; c) la tecnología propietaria del **OPERADOR** expresada en cualquier medio lógico o físico; d) los procesos de negocio según parametrizados en la tecnología del **OPERADOR**; e) los diseños de las herramientas del **OPERADOR**; f) los incidentes que se puedan presentar entre las partes, incluyendo cualquier error, defecto, problema de seguridad u otro tipo de problema en relación con el servicio; g) todas las comunicaciones generadas entre las partes referentes al servicio en cuestión; h) y toda aquella información que al momento de su entrega sea explícitamente identificada como “Confidencial” por la parte que la revela.

**Exclusiones de la Información Confidencial:** Sin perjuicio de lo anterior, la información confidencial no incluye: a) información de dominio público; b) información generalmente conocida en la industria previamente a que ésta haya sido revelada; c) información que haya sido revelada públicamente por un tercero que contaba con el pleno derecho de hacerlo sin infringir un Acuerdo de Confidencialidad con cualquiera de las partes; d) la información que se compone de datos agregados y resumidos referentes al uso de los productos de El **OPERADOR**, que no contiene información desglosada o identificable como proveniente de ningún **CLIENTE** en particular.

**Acuerdos de manejo mutuo de la Información Confidencial:** Cada parte acuerda en virtud de la Decisión 486 de la Comisión de la Comunidad Andina, lo siguiente: a) mantener reservada la Información Confidencial de la otra parte; b) no divulgar Información Confidencial excepto cuando la otra parte expresamente lo requiera y permita, o cuando lo exija una orden judicial de una autoridad competente; c) proteger la Información Confidencial que le fue suministrada de la misma manera y bajo las mismas exigencias que protege su propia Información Confidencial, d) destruir o devolver la información confidencial que una parte tenga respecto de la otra, dentro de los 30 días siguientes a la terminación del Contrato de Servicio.

**Manejo de los datos del CLIENTE:** **EL CLIENTE** acepta y es plenamente consciente de que para poder operar el Servicio, El **OPERADOR** debe escribir, leer, generar copias de seguridad, transferir entre servidores en la nube o albergar en servidores en la nube, compilar, transformar, encriptar y, en general, operar técnicamente con la Información Confidencial y los datos personales que el **CLIENTE** ingresa en la Aplicación, bien sea que dichos datos hagan referencia a información personal del **CLIENTE**, o de terceros con quienes el **CLIENTE** tiene una relación comercial o laboral gestionada a través de la plataforma. Dicha información incluye, pero no se limita a: Información operacional, información logística, información financiera, datos de los **USUARIOS** que el **CLIENTE** incluya en la plataforma, datos referentes a proveedores, datos referentes a distribuidores, datos referentes a **CLIENTES** o prospectos del **CLIENTE** y reportes gerenciales, entre otros. Dentro de este contexto, El **OPERADOR** se compromete a proveer una infraestructura en la nube segura y robusta, dentro de términos generalmente aceptados en la industria, para operar y salvaguardar los Datos del **CLIENTE**. El **CLIENTE** acepta la responsabilidad de obtener las autorizaciones de terceros para el tratamiento de los datos mencionados y su utilización para los fines de este contrato. Así mismo, el **CLIENTE** se compromete a dejar indemne al **OPERADOR** respecto de cualquier incumplimiento de normas de habeas data. El **CLIENTE** acepta que el **OPERADOR** defina, a su mejor criterio, el tipo de infraestructura que usará para prestar los servicios. En particular, el **CLIENTE** acepta que los datos que el **CLIENTE** ingresa en la Plataforma, bien sea propios o de los terceros naturales o jurídicos con los cuales el **CLIENTE** hace negocios a través de la plataforma, sean albergados en servidores en la nube localizados en el sitio que mejores capacidades técnicas y de seguridad proporcione según la experticia del **OPERADOR**.

**Privacidad respecto a la información del CLIENTE:** Todos los datos ingresados por el **CLIENTE** en la Aplicación serán propiedad exclusiva del **CLIENTE** como titular de la información. El **OPERADOR** se ajusta a lo descrito en la Política de tratamiento de datos personales establecida en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto Reglamentario 1377 de 2013.

**Resguardo de la información del CLIENTE:** Toda la información del **CLIENTE** reposará en servidores en la nube operados por empresas generalmente reconocidas en el mercado nacional o internacional. **EL CLIENTE** reconoce que el **OPERADOR**, como parte de sus políticas de protección de la información, podrá generar copias periódicas de los datos del **CLIENTE**. Más allá de lo contenido en la Política de Tratamiento de Datos será responsabilidad exclusiva del **CLIENTE** resguardar su información, a través de descargas en la misma de la Aplicación, en cualquier momento mediante las utilidades que se proveerán para tal fin.

**Descarga de la información:** Para el manejo de los datos generados durante cada año de servicio el **OPERADOR** ofrece la opción de descarga masiva tipo "Backup" en forma de archivos comprimidos para el almacenamiento directamente en la infraestructura propia de **CLIENTE**. Así mismo, el **OPERADOR** puede acordar con el **CLIENTE** el servicio de almacenamiento el cual tendrá un costo adicional acordado entre las partes. Adicional, en el caso de la suspensión o cancelación del servicio El **OPERADOR** informará al **CLIENTE** que dispone de un plazo de hasta 30 días calendario para entregarle al **CLIENTE** toda la información registrada en la Plataforma, esta entrega será realizada a través de

medios digitales, posterior a ello la información será destruida en virtud de que el contrato entre las partes cesa sus efectos contractuales.

**Apoyo en la resolución de incidentes informáticos que puedan afectar la Información Confidencial:** EL **CLIENTE** es consciente de que aún bajo parámetros de seguridad comúnmente aceptados, la información que viaja en la operación diaria de la Plataforma puede llegar a ser víctima de “hackers” o de ataques informáticos, en los que ella puede ser interceptada, corrompida o copiada. El **OPERADOR** no será responsable por información que se pierda o sea dañada mientras transite por redes locales o públicas por fuera de su control directo. Sin embargo, de existir una brecha de información o un ataque informático, El **OPERADOR** se compromete a desplegar sus mejores esfuerzos para reparar la situación con máxima urgencia, y espera contar con el apoyo del **CLIENTE** para identificar y resolver este tipo de situaciones a la mayor brevedad.

#### **Prerrequisitos para operar el servicio:**

**Acceso a internet:** Para poder acceder al servicio de forma idónea, el **CLIENTE** debe contar con una conexión a internet con la cual pueda acceder a un navegador web desde cualquier dispositivo móvil. El Servicio puede ser operado con anchos de banda menores a 3 Mb o conexiones 3G, pero El **OPERADOR** no se responsabiliza por el desempeño que presente el aplicativo en caso de conexiones débiles o inestables.

**Dispositivos recomendados:** Para utilizar la plataforma de manera idónea, el **CLIENTE** debe contar con dispositivos con conexión a internet ya sean computadores, tablets o teléfonos inteligentes que cuenten con un navegador web. El acceso a la plataforma depende de que el **USUARIO** tenga acceso a un teléfono móvil inteligente (Smartphone), Tablet o PC (propios o compartidos) y acceso a internet (plan de datos o conexión a Wifi). Para el correcto funcionamiento de las funcionalidades de la plataforma se recomienda el uso en dispositivos con versiones del sistema operativos superiores a Android 6 y IOS 4.

#### **Periodo de vigencia del servicio:**

La duración del Contrato de Servicio será especificada en la respectiva orden de servicio. En su defecto o ausencia, será de un (1) mes contado a partir de la fecha y la hora en la que el **CLIENTE** acepte las Condiciones o la oferta comercial y se renovará automáticamente por períodos mensuales. No obstante lo anterior, cualquiera de las partes tiene derecho de ponerle fin al Contrato de Servicio en cualquier tiempo, bastando al efecto su manifestación comunicada por escrito a las direcciones indicadas en el Contrato de Servicio o la Orden de Servicio, con una antelación no menor de treinta (30) días respecto de la fecha en la que se pretende finalizar el Contrato de Servicio. Tal terminación no causará el pago de indemnización alguna, comoquiera que corresponde al ejercicio de un derecho contractual. En caso de que se haya negociado una duración mínima, ésta deberá ser cumplida por el **CLIENTE** y el **OPERADOR**.

En el caso en el que el CLIENTE sea quien decida dar por terminado el acuerdo no habrá lugar a ningún tipo de indemnización o devolución del precio o los pagos que hubiera efectuado previamente. Además, no podrá reclamar al OPERADOR ningún tipo de indemnización o compensación en caso de que por su voluntad decida dejar de utilizar el servicio pagado.

Cada una de las renovaciones del presente Acuerdo quedará sujeta a los Términos y Condiciones de la versión del Acuerdo en ese momento.

### **Mora y no pago**

Independientemente del uso que le esté dando a la Plataforma, el CLIENTE deberá pagar la cuota mensual o importe acordado con El OPERADOR como pago del Servicio, en su respectiva fecha de corte; fecha que será informada al momento de la compra o negociación con El OPERADOR o que, si no es informada explícitamente, se entiende como el día de suscripción del servicio y subsiguientemente cada 30 días calendario a partir de esa fecha. El valor del servicio será el acordado por las partes en la propuesta específica hecha por el OPERADOR al CLIENTE o en la respectiva orden de servicio.

**Suspensión del servicio:** Si EL CLIENTE no realiza el pago en la fecha de corte, o si el medio de pago que EL CLIENTE facilitó no posee fondos (en el caso de débitos o pagos automáticos), El OPERADOR tendrá derecho a congelar el Servicio al CLIENTE pasados 5 días calendario después de sucedida la fecha de corte. Durante la congelación del servicio, ni el CLIENTE o sus USUARIOS podrán acceder a la aplicación.

**Restablecimiento del servicio luego de una suspensión:** El Servicio otorgado por el OPERADOR será restablecido al CLIENTE una vez este último pague lo adeudado. En caso de que el CLIENTE permanezca en mora por más de 30 días calendario, El OPERADOR tendrá derecho a cancelar la prestación del Servicio en su totalidad, previo aviso al CLIENTE. Una vez suspendido el Servicio, el CLIENTE contará con un periodo de quince (15) días calendario para extraer una copia de su información y guardarla. Pasados los quince (15) días, el OPERADOR procederá a eliminar la información del CLIENTE, en los términos establecidos en la cláusula de Confidencialidad.

### **Causales de cancelación del servicio:**

**Cancelación por parte del CLIENTE:** A no ser que la negociación específica con el CLIENTE acuerde una cláusula mínima de permanencia (la cual quedará explícita en la orden de servicios u oferta que el CLIENTE acepte), el CLIENTE podrá cancelar el Contrato de Servicio con el OPERADOR en cualquier momento, realizando el preaviso establecido en la Cláusula de Periodo de vigencia del servicio. Los dineros adeudados a la fecha deberán ser cancelados simultáneamente con el aviso de terminación y, a más tardar, el día de la terminación efectiva. De no concretar el pago de lo debido, El OPERADOR podrá iniciar un proceso de cobro jurídico, incluyendo también intereses de mora liquidados a la máxima tasa permitida por la ley.

**Causales de cancelación inmediata:** El OPERADOR podrá terminar suspender o cancelar de forma inmediata cualquier Cuenta de USUARIO, o grupo de Cuentas como respuesta a una infracción de los

términos de uso especificados en este Acuerdo. Adicionalmente, son causales de terminación inmediata: la sospecha razonable de que un CLIENTE está atentando contra la seguridad informática del sistema; el mal uso de las políticas de licenciamiento de los Servicios objeto de este acuerdo; la sospecha razonable de que el CLIENTE está haciendo mal uso o está involucrado en la copia indebida de Propiedad Intelectual inherente al Servicio o con la existencia un fallo negativo hacia el CLIENTE judicial o fiscal que implique consecuencias penales en Colombia.

**Restablecimiento del Servicio luego de su cancelación:** Un servicio cancelado puede ser restablecido, a plena discreción del **OPERADOR**, cuando la falta que causó la cancelación sea corregida por **EL CLIENTE** a satisfacción del **OPERADOR**. En caso de que El **OPERADOR** considere que la causal por la cual se suspendió el Servicio fue grave, El **OPERADOR** se reserva el derecho a no renovar dicho Servicio al **CLIENTE** total o parcialmente, ahora o en cualquier momento en el futuro.

**Acceso a Datos del CLIENTE en caso de cancelación del Servicio:** Luego de efectuada una cancelación, y por treinta (30) días calendario luego de cancelado el Servicio, EL **CLIENTE** tendrá acceso a sus propios datos almacenados en ejecución del Servicio, pudiendo descargar la información albergada en la plataforma a través de las herramientas que El **OPERADOR** dispondrá para tal fin. Una vez culminados los 30 días luego de cancelado el Servicio, El **OPERADOR** procederá a borrar la información de datos del **CLIENTE** que reposa en sus servidores, debido a que la misma es considerada información confidencial propiedad del **CLIENTE** y no de El **OPERADOR**. El **CLIENTE** puede solicitar al **OPERADOR** un certificado que demuestre que su información fue eliminada y borrada.

### **Propiedad Intelectual:**

El **CLIENTE** reconoce que los productos (incluyendo metodologías, conceptos y técnicas utilizadas) son productos comerciales con valor de cambio, propiedad del **OPERADOR** y/o socios de negocio, y acuerda tratarlos como confidenciales. el **CLIENTE** se compromete a cuidar que los derechos de propiedad intelectual del **OPERADOR** sobre el Software objeto de este Acuerdo, y sobre la documentación o contenidos que lo acompañan, y a tomar todas las medidas para evitar su violación. Igualmente, el **CLIENTE** se compromete a comunicar al **OPERADOR** de las violaciones a cualquier derecho de propiedad intelectual sobre las cuales EL **CLIENTE** llegue a tener conocimiento.

Acorde a lo anterior, el **CLIENTE** no podrá autorizar ni autorizará a ninguna parte a: (i) transferir, vender, arrendar, syndicar, prestar, ni utilizar para alianzas de marca, actividades compartidas, para ofrecer Servicios informáticos gratuitos, o para desplegar en otros fines no autorizados en este Contrato de Servicios; (ii) modificar, adaptar, traducir, preparar trabajos derivados, descompilar, realizar ingeniería inversa, desmontar o intentar obtener de algún otro modo el código fuente de algún Servicio o de otra tecnología, contenido, dato, rutina, algoritmo, método, funcionalidad, diseño, técnica de interfaz de **USUARIO**, Software, material y documentación del **OPERADOR**; (iii) eliminar, desfigurar, ocultar o modificar el aviso de derechos de autor, las marcas comerciales u otros avisos sobre los derechos de propiedad del **OPERADOR** facilitados como parte del Servicio.

Aparte de los puntos numerados y limitados en el este acuerdo, los derechos de uso a los que accede el **CLIENTE** a través del pago por la utilización del Servicio no incluyen el derecho a involucrarse en actividades de prestación de Servicio o licenciamiento, con respecto a ítems que son propiedad intelectual de El **OPERADOR**. En esta misma línea, este Acuerdo no concede al **CLIENTE** ningún derecho de propiedad, título o interés sobre los Servicios, productos, o marcas del **OPERADOR** o Socios de Negocio. Los productos, sus marcas, derechos de copia y secretos comerciales permanecen de cualquier forma de propiedad de El **OPERADOR** o sus socios de negocio.

El **OPERADOR** mantendrá la propiedad de todo derecho, título e interés incluidos, sin limitaciones, todos los Derechos de propiedad intelectual relacionados con el Servicio, así como de cualquier trabajo o mejora derivados de este, incluyendo, sin limitaciones, cualquier Software, tecnología, información, contenido, concepto de negocio, material, directrices y documentación. No obstante, El **OPERADOR** no es propietario de los Datos Personales del **CLIENTE**.

El **CLIENTE** no adquirirá ningún derecho, título o interés contenido, exceptuando los derechos de uso limitado establecidos de forma expresa en el presente Acuerdo. Todo derecho que no se conceda expresamente en este documento se considerará retenido por el **OPERADOR**.

#### **Limitación de responsabilidad frente a obligaciones y responsabilidades del CLIENTE:**

El **OPERADOR** reconoce, y el **CLIENTE** acepta, que el hecho de que el **OPERADOR** provea un Servicio y una Plataforma para que el **CLIENTE** realice la gestión de su negocio, de ninguna manera implica que el **OPERADOR** tenga inherencia o tenga responsabilidad alguna sobre la forma como el **CLIENTE** utilice dicho medio para operar, documentar, o en general soportar sus obligaciones contables, tributarias, o laborales, en lo que respecta al cumplimiento de las disposiciones legales del Territorio.

El **OPERADOR** no tendrá acceso a la información confidencial del **CLIENTE** salvo que medie autorización expresa y que sea necesario dicho acceso para efectos de solucionar un inconveniente técnico. Aun en estos casos El **OPERADOR** trabajará exclusivamente sobre aquellos datos específicos que requieran una intervención técnica puntual, motivo por el cual, bajo ningún escenario tendrá el **OPERADOR** conocimiento, ni será responsable por la forma como el **CLIENTE** decida dar cumplimiento a las disposiciones fiscales y legales dentro del Territorio.

#### **Resolución de diferencias:**

De surgir cualquier reclamación que tenga su origen en lo que se relacione con las Condiciones o el Contrato de Servicio, las partes se comprometen a tener, como mínimo, una conversación telefónica personalmente atendida por sus Representantes Legales, para tratar de resolver la diferencia.

Cualquier diferencia que se presente entre las partes concerniente a la celebración, ejecución, terminación o liquidación del Contrato de Servicio, lo mismo que las relativas a su existencia, validez o eficacia, que no pudiere ser resuelta directamente por ellas, se resolverá de la siguiente forma:

- a. Por arreglo directo entre las partes, para ello la parte afectada citará a la otra mediante correo certificado con el fin de solucionar las diferencias, dentro de los 30 días hábiles siguientes al envío de la notificación, fallido este trámite;
- b. A través de una conciliación extrajudicial ante cualquier centro autorizado para el efecto que funcione en la ciudad de Bogotá; fallido este trámite; se podrá acudir a la jurisdicción ordinaria.

**PARÁGRAFO.** Esta cláusula no será aplicable para los juicios ejecutivos o de cobro de obligaciones claras, expresas y exigibles.

### **Supervivencia de las cláusulas y otras disposiciones:**

Si alguna cláusula de las Condiciones o del Contrato de Servicio se considera inaplicable o nula, será sustituida en la medida de lo posible por otra cuyo significado sea lo más parecido al de la cláusula original. Sin embargo, la no aplicabilidad de una cláusula no afectará a la validez del resto del Acuerdo, el cual seguirá siendo válido y aplicable en virtud de sus términos.

Toda corrección o modificación que se realice del Acuerdo deberá hacerse por escrito, incluso, usando la Plataforma para los efectos.

El presente acuerdo constituye una integración completa de los distintos puntos acordados entre las partes y representa el acuerdo completo entre el CLIENTE y el OPERADOR en relación con el servicio y los términos de este. En caso de duda o conflicto en la interpretación de las cláusulas del Contrato de Servicio, se aplicarán la siguiente jerarquía: i) Orden de Compra, ii) Oferta, iii) las Condiciones.