

## CONDICIONES DE USO DEL SOFTWARE DE INTEGRALIA SAS COMO SERVICIO EN LA NUBE (SaaS).

### Entre las siguientes partes:

De una parte, **INTEGRALIA SAS**, sociedad comercial legalmente constituida en Colombia, identificada con NIT 901883156, en adelante **“LA EMPRESA”**, quien actúa en calidad de proveedor del servicio **“EL SOFTWARE”**, ofrecido bajo la modalidad de Software como Servicio (SaaS).

Y de otra parte, **EL USUARIO**, persona natural o jurídica que, mediante la aceptación de este contrato, declara conocer y aceptar los términos y condiciones del presente documento.

### DECLARACIONES:

#### 1. **LA EMPRESA** declara que:

- a. INTEGRALIA SAS se encuentra debidamente constituida y registrada en la Cámara de Comercio de Bogotá.
- b. EL SOFTWARE IQ Agents es una plataforma de inteligencia artificial que opera bajo la modalidad SaaS, diseñada para empresas que deseen automatizar procesos y mejorar su capacidad de análisis.
- c. Cumple con las disposiciones legales colombianas aplicables al tratamiento de datos personales, de conformidad con la Ley 1581 de 2012 y normas complementarias.

#### 2. **EL USUARIO** declara que:

- a. Es plenamente capaz y está facultado para aceptar los términos y condiciones del presente contrato.
- b. Proveerá información veraz y completa para la suscripción y uso del servicio.

### CLÁUSULAS:

#### 1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente contrato regula las condiciones de uso del software proporcionado por **LA EMPRESA** bajo la modalidad SaaS, incluyendo los derechos y obligaciones de las partes.

### DEFINICIONES

- **SOFTWARE:** Se refiere al conjunto de programas, aplicaciones, módulos, herramientas y componentes digitales, desarrollados y licenciados por **INTEGRALIA SAS**, que integran funcionalidades basadas en inteligencia artificial y son accesibles como un servicio

en la nube bajo el modelo SaaS (Software as a Service). El software incluye las funcionalidades, interfaces, algoritmos de IA, datos, actualizaciones y mejoras implementadas por **INTEGRALIA SAS** para permitir su uso por parte del usuario final, conforme a las condiciones establecidas en este documento.

El uso del software no implica transferencia de propiedad, sino la concesión de un derecho no exclusivo, limitado, intransferible y revocable para acceder y utilizarlo, incluida la tecnología de inteligencia artificial incorporada, conforme a los términos y condiciones aquí descritos.

- **IQ Agents:** Servicio SaaS de inteligencia artificial desarrollado por **LA EMPRESA**.
- **Usuarios:** significa bien el **USUARIO** y los usuarios invitados. En general toda persona que dentro de las presentes condiciones tiene acceso a los servicios del software de INTEGRALIA SAS.
- **Datos Personales:** Toda información que permita identificar o hacer identificable a una persona física.
- **Habeas Data:** Derecho constitucional a conocer, actualizar y rectificar información personal contenida en bases de datos.
- **Cargo:** Se refiere a la tarifa (sin incluir impuestos y tasas) pagadera por el USUARIO de acuerdo con la modalidad que usted suscriba como USUARIO y el Programa de tarifas, para tener acceso al servicio.
- **Derecho de Propiedad Intelectual:** Significa cualquier patente, marca de productos o de servicios, nombre de dominio, nombre comercial, derechos de autor (derecho patrimonial o derecho moral), modelo o diseño, know-how y cualquier otro derecho de propiedad intelectual (de propiedad industrial o derechos de autor), reconocido legalmente, independientemente que esté registrado o no.
- **El Software:** Herramienta en la nube, suministrada por INTEGRALIA, para el servicio objeto de este contrato.
- **Información confidencial:** Se entenderá como información confidencial toda aquella información de naturaleza comercial, estratégica, técnica, legal o cualquier otra de relevancia que sea intercambiada entre las partes en virtud de este acuerdo, ya sea por escrito, en formato electrónico o de manera oral (en este último caso, deberá ser confirmada posteriormente en un soporte físico). No se considerará información confidencial aquella que sea, o llegue a ser, de acceso público, siempre que ello no sea consecuencia de una divulgación no autorizada por la otra parte. La información será considerada confidencial cuando así se indique expresamente al momento de su entrega por una de las partes a la otra.

- **Servicio:** significa la prestación a cargo de INTEGRALIA para que los suscriptores accedan al uso de los Aplicativos en línea, a través del sitio web.
- **Tarifas:** significa la información relacionada con el valor de las suscripciones, que se reflejará en la facturación establecida según la modalidad que usted suscriba como **USUARIO**.
- **Créditos:** Unidades de consumo que habilitan el uso de funcionalidades del SOFTWARE (p. ej., procesamiento de mensajes, tokens de IA, minutos de voz o transacciones). Cada plan incluye una cantidad de créditos asociada.
- **Prepago:** Modalidad de facturación en la cual el USUARIO realiza el pago anticipado del valor del plan o servicio antes de su uso. Este pago habilita una bolsa de créditos o recursos disponibles durante un ciclo de facturación determinado. Una vez agotados dichos créditos, el USUARIO podrá comprar nuevamente un plan (el mismo u otro) para continuar utilizando el servicio. Los créditos no utilizados al finalizar el ciclo no se acumulan ni se reembolsan.
- **Ciclo de facturación:** Periodo de treinta (30) días consecutivos contado desde la fecha de activación o desde cada recompra del plan prepago.
- **Recompra del plan:** Adquisición anticipada de un nuevo plan (el mismo u otro) cuando se agotan los créditos del plan vigente antes de finalizar el ciclo. La recompra inicia un nuevo ciclo completo a partir de su fecha, sin prorrato.

## 2. DERECHOS DE USO

**LA EMPRESA** concede a **EL USUARIO** un derecho no exclusivo, intransferible y limitado para acceder y utilizar el SOFTWARE de INTEGRALIA SAS, conforme a los términos establecidos en este contrato.

## 3. USO DEL SOFTWARE

El uso del SOFTWARE de **INTEGRALIA** estará regido por las siguientes condiciones:

- Acceso:** El servicio se ofrece a través de una conexión en línea, sin que el software sea instalado en los dispositivos de **EL USUARIO**.
- Limitaciones:** **EL USUARIO** acepta que el uso del software está sujeto a las restricciones técnicas y operativas indicadas en la documentación del servicio.
- Seguridad:** **EL USUARIO** es responsable de implementar medidas para proteger sus dispositivos y credenciales de acceso contra el uso no autorizado.
- Prohibiciones:** Está prohibido modificar, descompilar, realizar ingeniería inversa, sublicenciar o redistribuir el SOFTWARE sin autorización expresa de **LA EMPRESA**.

**e. Disponibilidad sujeta a créditos:** El acceso a determinadas funcionalidades puede requerir créditos. Una vez agotados, su uso se reanudará cuando EL USUARIO combre nuevamente un plan (el mismo u otro). La continuidad general del servicio puede verse limitada mientras no exista un plan activo.

#### **4. ACEPTACIÓN DE TÉRMINOS**

Al utilizar el servicio, **EL USUARIO** manifiesta haber leído, comprendido y aceptado los términos del presente contrato. Cualquier modificación de los términos será informada con anticipación, y el uso continuado del servicio se considerará como aceptación de los nuevos términos.

Para la utilización del SOFTWARE de INTEGRALIA SAS, **EL USUARIO** debe aceptar expresa o tácitamente los términos y condiciones del presente documento, pero puede cambiar en alguna actualización de este, de modo que para la utilización del servicio cada vez que se produzca una actualización de El SOFTWARE, **EL USUARIO** debe leer, comprender y aceptar los nuevos términos y condiciones: se entenderá que **EL USUARIO** ha aceptado los términos de este contrato si hace uso de los servicios del SOFTWARE y/o con el pago de la factura.

En caso de no aceptar los términos y condiciones del servicio, **EL USUARIO** no debe hacer uso del SOFTWARE. INTEGRALIA no aceptará la modificación de estas condiciones generales, en la medida que son uniformes para todos los usuarios de los servicios. En el evento que el **USUARIO** no acepte las nuevas condiciones en caso de que estas cambien, el **USUARIO** no podrá hacer uso del servicio.

Por lo mismo, las condiciones de este documento, sus adendas o modificaciones estarán vigentes respecto de la versión de El Software habilitada al usuario. En caso de una actualización de versión o un ajuste de esta, cambio de software o de empaquetamiento, o de sistema operativo, o de plataforma, adición de módulos, funcionalidades o usuarios autorizado, es probable que estas condiciones cambien.

#### **5. SOFTWARE DE INTEGRALIA**

INTEGRALIA SAS, provee una serie de servicios de software prestados en la modalidad de "SaaS" software como servicio, a través de diferentes tipos de aplicativos, que usted escogerá al momento de suscribir el servicio. La descripción de las condiciones específicas de uno u otro tipo de servicio según el tipo aplicativo seleccionado por el **USUARIO** se encuentra en la página web [www.integralia.com](http://www.integralia.com).

## 6. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

### Obligaciones de EL USUARIO:

- a. Usar EL SOFTWARE conforme a las leyes colombianas, evitando fines ilícitos o no autorizados.
- b. Garantizar la confidencialidad de las credenciales de acceso al servicio.
- c. Proveer autorizaciones legales necesarias para el tratamiento de datos personales de terceros ingresados en la plataforma.
- d. No realizar actos que vulneren los derechos de propiedad intelectual de **LA EMPRESA**.
- e. Entregar información adecuada y veraz en el momento de suscripción de los servicios.
- f. Tener la facultad de celebrar este contrato en representación de la persona jurídica o natural que utiliza los servicios de INTEGRALIA.
- g. No permitir el uso de los aplicativos o del servicio a personas distintas del **USUARIO** (salvo que se trate de usuarios Invitados), o a un **USUARIO** distinto al que adquiere el servicio, y no venderá, ni revenderá, ni arrendará los aplicativos o los servicios, ya que son para uso exclusivamente del **USUARIO**.
- h. Mantener actualizada la información, modificando cuando sea necesario cualquier cambio de estado de alguno de los datos proporcionados en la inscripción inicial.
- i. No entregar información que corresponda a terceros, ni entregar información inadecuada, o que afecte las disposiciones sobre datos personales, o que viole derechos de autor o de terceros, marcas u otros derechos de propiedad intelectual, convenios de confidencialidad, ni usar los servicios INTEGRALIA en actividades que tengan que ver con la explotación sexual, pornografía, proxenetismo, el turismo sexual y demás formas de abuso sexual, imágenes o videos con menores de edad, material que haga apología a la violencia, proselitismo armado o actividades de personas o grupos al margen de la ley, o que atenten contra los usos honestos. En caso contrario INTEGRALIA SAS podrá decidir unilateralmente la terminación del servicio de manera permanente.
- j. Responsabilizarse por la clave de acceso y/o la administración de las claves que asigne y mantenerlas bajo confidencialidad y notificar a INTEGRALIA de inmediato si se produce dicho acceso o uso no autorizado del servicio. Usted es responsable por todas las actividades que se realicen con su cuenta de usuario.
- k. Contar con mecanismos de protección y detección de virus, e información no deseada, ya que INTEGRALIA no responderá por daños o perjuicios derivados de unos u otra.

- I. EL **USUARIO** debe poseer los dispositivos de cómputo requeridos y su respectiva conexión a Internet (según requerimientos técnicos mínimos recomendados por INTEGRALIA, aunque estos requerimientos técnicos pueden ser modificados en cualquier momento por cambios tecnológicos, actualización de versiones, nuevas funcionalidades, etc. EL **USUARIO** es responsable por la adquisición y mantenimiento de dichos equipos y de asegurar la conectividad adecuada a internet para lograr un correcto funcionamiento del servicio.
- m. No infringir los derechos propiedad intelectual de INTEGRALIA SAS sobre las marcas, nombres y los aplicativos. En este orden de ideas, usted no podrá, a título enunciativo, más no limitativo:
  - I. Intentar socavar la seguridad o la integridad de los sistemas o redes informáticos de INTEGRALIA o, cuando los Servicios están alojados por un tercero, los sistemas informáticos y las redes de terceros.
  - II. Utilizar los Servicios de manera que pueda afectar la funcionalidad de los mismos o el Sitio web u otros sistemas utilizados para prestar los Servicios, o afectar la capacidad de cualquier otro usuario para utilizar los Servicios o el Sitio web.
  - III. Intentar obtener acceso no autorizado a ningún material que no sea el que le ha dado permiso expreso para acceder o al sistema informático en el que se alojan los Servicios.
  - IV. Transmitir o ingresar al sitio web archivos que puedan dañar los dispositivos informáticos o software de otra persona, contenido o material o Datos en violación de cualquier ley (incluidos datos u otro material protegido por habeas data, derechos de autor o secretos comerciales) que no tiene el derecho de usar).
  - V. Intentar modificar, copiar, adaptar, reproducir, desensamblar, descompilar o aplicar ingeniería inversa a El Software o los programas informáticos utilizados para prestar los Servicios u operar el Sitio web, salvo que sea estrictamente necesario para utilizar cualquiera de ellos para el funcionamiento normal.
- n. Contar con planes de contingencia que le permitan afrontar cualquier inconveniente que se pueda presentar con la información, independientemente de que el inconveniente sea o no de la responsabilidad de INTEGRALIA SAS.
- o. Pagar el precio pactado a INTEGRALIA por los servicios del SOFTWARE adquirido, así como todos aquellos cargos que se desprendan de la ejecución del presente contrato o de requerimientos del **USUARIO**. EL **USUARIO** no podrá excusarse del pago de las sumas a su cargo con el pretexto de no estar usando

el aplicativo ya que las tarifas se basan en los servicios adquiridos por el tiempo contratado y no en su uso real; tampoco podrá excusarse cuando haya incumplido cualquiera de las obligaciones a su cargo y/o con el argumento de supeditar el pago al avance de la implementación del SOFTWARE, pues esta depende del mismo **USUARIO**. Los reportes de calidad no exoneran del pago pactado al **USUARIO**, pues están comprendidos dentro de los servicios y la garantía a cargo de INTEGRALIAIA.

- p. Las demás que se desprendan de las anteriores o que se consignen en este documento o en cualquier adenda o modificación al mismo.
- q. El **USUARIO** se obliga a **descargar, respaldar o almacenar** la información que haya subido al software o que sea generada por el mismo, dentro de un plazo de **catorce (14) días calendario** contados a partir de la fecha en que la información haya sido subida al SOFTWARE. Si el **USUARIO** no realiza la descarga o respaldo dentro de este período, **INTEGRALIAIA SAS** procederá con el borrado periódico conforme a las condiciones del servicio. INTEGRALIAIA SAS no será responsable por la pérdida o eliminación de información después del vencimiento del plazo establecido. No obstante, el **USUARIO** podrá **solicitar la extensión del tiempo de retención** de la información, sujeto a una tarifa adicional y a las condiciones comerciales vigentes, las cuales deberán ser aceptadas previamente por el **USUARIO** y acordadas con la EMPRESA.
- r. EL **USUARIO** se obliga a no utilizar el servicio para fines ilícitos, spam, intrusiones, minería no autorizada, contenido sexual con menores, explotación sexual, apología de la violencia, o actividades que violen derechos de terceros. INTEGRALIAIA podrá suspender o terminar el acceso ante violaciones materiales o repetidas, con registro del motivo.

Obligaciones de LA EMPRESA:

- a. Habilitar el servicio contratado para operar bajo la modalidad de **Software como Servicio (SaaS)**, de acuerdo con el tipo de servicio y con acceso a las funcionalidades y recursos incluidos en la suscripción o paquete previamente elegido y pagado por el **USUARIO** al momento de la contratación del servicio.
- b. Brindar la capacitación y servicios de seguimiento de manera virtual sobre la utilización del SOFTWARE.
- c. Mantener el acceso del **USUARIO** las guías o video de uso de El Software a través del aplicativo, en el apartado documentación.
- d. Brindar garantía sobre El SOFTWARE en los términos y condiciones que se expresan en este documento.

- e. Brindar a los usuarios activos y a paz y salvo servicios de soporte, mantenimiento y garantía de manera virtual, sobre El Software y sobre el Servicio.
- f. Garantizar la disponibilidad del servicio en al menos el 99% del tiempo, salvo eventos de fuerza mayor o mantenimiento programado.
- g. Implementar medidas de seguridad técnicas, administrativas y tecnológicas para la protección de los datos almacenados en EL SOFTWARE.
- h. Proveer soporte y mantenimiento de acuerdo con los términos pactados.
- i. Actuar como encargado del tratamiento de datos personales conforme a la Ley 1581 de 2012.
- j. Informar de cambios significativos en el servicio con una notificación previa de al menos 30 días calendario.
- k. Realizar el borrado periódico de la información subida por el **USUARIO** o generada por el software en el marco del servicio contratado, en un término de **catorce (14) días**, contados a partir de la fecha en que dicha información haya sido subida al sistema. Este plazo podrá modificarse por razones operativas, técnicas, legales o por acuerdos específicos entre las partes, previa notificación al **USUARIO**. No obstante, el **USUARIO** podrá **solicitar la extensión del tiempo de retención** de la información, sujeto a una tarifa adicional y a las condiciones comerciales vigentes, las cuales deberán ser aceptadas previamente por el **USUARIO** y acordadas con la EMPRESA.

## 7. EXCLUSIONES O LIMITACIONES

Además de todas aquellas otras circunstancias que se definen en el texto de este documento, sus adendas y modificaciones, INTEGRALIA SAS excluye del servicio o de sus responsabilidades lo siguiente:

- a. INTEGRALIA SAS no brinda servicios presenciales. Todos los servicios que se brindan son virtuales o remotos, a través de los distintos canales de comunicación que provee a LOS **USUARIOS** y de la conexión de internet con que cuenta EL **USUARIO**.
- b. INTEGRALIA SAS no da soporte, ni asesoría en redes, sistemas operacionales, internet, hardware y/o software distinto a los aplicativos de INTEGRALIA.
- c. En ningún caso INTEGRALIA SAS prestará o habilitará el servicio para el **USUARIO** que tenga en mora el pago de la factura o, en general, el pago del servicio. EL **USUARIO** en consecuencia, acepta esta condición, y exonera a INTEGRALIA SAS en caso de inconvenientes o afectaciones por esta causa.

- d. Las obligaciones que INTEGRALIAA SAS adquiere con EL **USUARIO** serán siempre de medio y no de resultado. INTEGRALIAA SAS no acepta una condición diferente a esta, ni promesa alguna de cualquiera de sus funcionarios que garantice al **USUARIO** un resultado específico a través del servicio a que hace referencia este documento.
- e. INTEGRALIAA SAS se reserva el derecho de cancelar en cualquier momento el servicio a aquellos usuarios que a su criterio estén realizando operaciones peligrosas, ilegales o inadecuadas, en contraindicación de lo estipulado en este documento, sus adendas o modificaciones, y que pongan o puedan poner en riesgo la operación de la plataforma o la información de los demás usuarios del sistema, y/o de terceros.
- f. INTEGRALIAA SAS se reserva también el derecho de cancelar en cualquier momento el servicio a aquellos usuarios que se vean relacionados en listas de sanciones de la OFAC (incluida la lista SDN), UIAF u otras listas restrictivas aplicables, o que no respeten las disposiciones del SARLAFT o similares, o en reportes a centrales de riesgo, o afectados con alguna sanción penal, administrativa o fiscal, cuando a juicio de INTEGRALIAA SAS cualquiera de estos reportes o situaciones puedan afectarla directa o indirectamente.

## 8. TARIFAS Y CARGOS

- a. Los servicios ofrecidos por INTEGRALIAA SAS son prestados en diferentes planes o modalidades. Las suscripciones pueden ser cargadas a su tarjeta de crédito, canceladas por internet o pagadas a través de los medios electrónicos habilitados por INTEGRALIAA SAS para tal fin, de acuerdo con el plan o paquete por el periodo seleccionado.
- b. El precio total pactado, los factores del mismo y la forma de pago son los que se determinan en la factura de venta que emitirá INTEGRALIAA SAS y remitirá al **USUARIO**, la cual se entiende aceptada si no es devuelta u objetada por EL **USUARIO** dentro de los 3 días calendario contados a partir de la recepción de la factura, si dentro de este plazo el **USUARIO** no manifiesta ninguna objeción, la factura se entiende como **aceptada de manera tácita** y, de todas maneras, se entiende aceptada si se recibe el pago o algún abono sobre ésta. La factura reflejará los servicios suscritos por EL **USUARIO** y habilitados por INTEGRALIAA SAS, de manera que, al existir un error entre los servicios suscritos y habilitados y la factura, prevalecerá lo primero y se deberá ajustar la factura.
- c. En caso de que las partes acuerden que EL **USUARIO** cancele el valor del servicio mediante sistema de “pagos recurrentes”, la facturación se hará por mensualidades o anualidades anticipadas y/o con la periodicidad y monto según la modalidad acordada. EL

**USUARIO** podrá cancelar en cualquier momento la autorización a su entidad financiera comunicándose con el área administrativa de INTEGRALIA SAS, EL **USUARIO** también puede utilizar un medio de pago diferente previo acuerdo con INTEGRALIA SAS En cualquier caso que EL **USUARIO** no haga el pago dentro de la oportunidad pactada o incumpla cualquier obligación a su cargo en virtud de estas especificaciones, o de las disposiciones legales vigentes, INTEGRALIA SAS suspenderá el servicio y EL **USUARIO** no podrá acceder al software, hasta que el **USUARIO** se ponga nuevamente al día.

En caso de modificación sustancial o descontinuación, INTEGRALIA dará aviso con al menos treinta (30) días. EL USUARIO podrá solicitar acceso temporal por hasta tres (3) días para exportar su información en formatos estándar (CSV/JSON u otros disponibles), dentro de los treinta (30) días siguientes al aviso.

- d. Todas las facturas de INTEGRALIA SAS se le enviarán a usted, o a un contacto de facturación cuyos detalles proporcione usted. El pago de todos los montos especificados en una factura debe hacerse de acuerdo con lo facturado. Los pagos se realizarán a través del botón de pagos dispuesto en la factura, o medios electrónicos, no se contemplan pagos en efectivo o consignaciones bancarias.
- e. Es posible que de vez en cuando INTEGRALIA SAS ofrezca precios preferenciales o descuentos por los productos o servicios, como resultado de planes promocionales, precios de introducción, precios u ofertas de temporada, ofertas masivas, ofertas espontáneas, etc. La elegibilidad de dichos precios preferenciales o descuentos está condicionada a los términos de cada promoción, y salvo disposición en contrario, no tendrán vigencia mayor a treinta (30) días calendario desde su publicación. INTEGRALIA SAS se reserva el derecho de suspender o finalizar la promoción o descuento en el caso de que las facturas de esos cargos no se paguen en su totalidad de acuerdo con los plazos y condiciones pactadas.
- f. **Estructura de tarifas:** Las tarifas del servicio están basadas en el plan contratado por **EL USUARIO**. Estas se informan en el momento de la suscripción y se encuentran disponibles en el sitio web de **LA EMPRESA**.

**g. Ajustes de tarifas:**

- i. Ordinarios: Las tarifas podrán ser ajustadas anualmente en un porcentaje equivalente al IPC más tres (3) puntos porcentuales, previa notificación al USUARIO.
- ii. Extraordinarios por decisión de INTEGRALIA: INTEGRALIA SAS podrá, a su discreción, realizar ajustes adicionales a las tarifas

cuando existan cambios sustanciales en sus costos de operación o provisión del servicio (por ejemplo: variaciones en precios de proveedores tecnológicos, tasas de cambio, impuestos o cargas regulatorias, incorporación de nuevos componentes de seguridad o infraestructura, o modificaciones relevantes del servicio). Estos ajustes serán informados al USUARIO con al menos treinta (30) días calendario de antelación y aplicarán únicamente a partir del siguiente ciclo de facturación.

En todos los casos, los ajustes no tendrán efectos retroactivos, no afectarán ciclos prepago ya activados ni facturas emitidas, y el USUARIO podrá optar por no renovar o cancelar el servicio antes de la fecha de entrada en vigor del nuevo precio; el uso continuado del servicio después de dicha fecha implicará aceptación del ajuste. Cuando aplique el régimen de protección al consumidor, se respetarán las disposiciones legales vigentes.

Los cambios se comunicarán por correo y/o dentro del SOFTWARE en sección de **avisos**.

- h. Mora:** En mora, EL USUARIO pagará intereses moratorios a la tasa máxima permitida por la Superintendencia Financiera de Colombia para obligaciones mercantiles, liquidados día a día, sin perjuicio de la suspensión del servicio. **LA EMPRESA** podrá suspender el servicio hasta que se regularicen los pagos.
- i. Reembolsos:** En la modalidad prepago, los créditos no utilizados al cierre del ciclo son no acumulables y no reembolsables. No aplica prorratoe por cambio de plan durante el ciclo.
- j.** INTEGRALIA SAS se reserva también el derecho de cambiar las tarifas, planes y periodos de cobro publicados en cualquier momento, pero estos cambios no tendrán vigencia retroactiva.
- k.** Esquema de prepago por consumo y no acumulación:
  - (i) Los planes se cobran de manera anticipada por ciclo de facturación y habilitan una bolsa de créditos para uso durante ese ciclo.
  - (ii) Los créditos pueden consumirse en cualquier momento del ciclo y su duración efectiva depende del ritmo de uso de EL USUARIO.
  - (iii) Si los créditos se agotan antes de finalizar el ciclo, EL USUARIO podrá comprar nuevamente un plan (el mismo u otro); dicha compra será facturada en el momento de su adquisición y puede ocurrir dentro del mismo mes.
  - (iv) Los créditos no utilizados al cierre del ciclo de facturación no se acumulan ni se transfieren al siguiente ciclo.

## **I. Impuestos y moneda:**

Todos los precios son netos y no incluyen impuestos.

Moneda de cobro:

- I. Cuando el USUARIO esté domiciliado en Colombia, la facturación y el pago del servicio se realizarán en pesos colombianos (COP), aplicando los impuestos locales correspondientes (IVA y demás tributos vigentes).
- II. Cuando el servicio sea adquirido desde fuera de Colombia, la facturación y el cobro se realizarán en dólares de los Estados Unidos (USD), sin perjuicio de los impuestos indirectos que resulten aplicables en el país del USUARIO.

Retenciones y gross-up: Si la ley del país del USUARIO exige practicar retenciones o percepciones sobre los pagos a INTEGRALIA SAS, el USUARIO deberá asumirlas, incrementando el pago (gross-up) para que INTEGRALIA reciba el monto neto facturado.

Tipo de cambio: Cuando un USUARIO domiciliado en Colombia solicite facturación en USD, o cuando un USUARIO internacional solicite pago en otra moneda, el valor en COP se calculará con base en la Tasa Representativa del Mercado (TRM) del día hábil anterior a la emisión de la factura o el tipo de cambio oficial aplicable.

Cargos y comisiones bancarias: Todos los costos, comisiones o deducciones por conversión de divisa o transferencia internacional serán asumidos por el USUARIO.

## **9. ACTIVACIÓN, RENOVACIÓN, SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DEL SERVICIO.**

- a. **Activación:** El servicio será activado una vez se confirme el pago inicial.
  - b. **Renovación:** El contrato se renovará automáticamente por períodos iguales al inicial, salvo notificación en contrario con al menos 30 días de anticipación.
- b.1 Continuidad sin fecha de terminación:** El servicio no tiene una fecha de terminación fija, en la medida en que opera bajo modalidad SaaS prepago y se mantiene activo mientras exista un plan vigente o se combre nuevamente un plan (el mismo u otro). La

renovación automática inicia un nuevo ciclo de facturación con nuevos créditos.

- c. **Suspensión:** LA EMPRESA podrá suspender el servicio si **EL USUARIO** incumple sus obligaciones, particularmente en el pago de tarifas.
- d. INTEGRALAIA SAS se reserva el derecho de no renovar los servicios al vencimiento del periodo contratado, o de modificar o inhabilitar algunas funcionalidades o servicios en cualquier momento, cambiar o descontinuar productos, funcionalidades o servicios, en todo o en parte, sin que haya lugar a pago de indemnización o contraprestación alguna. Si por la modificación introducida **EL USUARIO** desiste de seguir usando el servicio, podrá manifestarlo así a INTEGRALAIA. En caso de no renovación y/o que usted desee cancelar definitivamente un servicio y desee una copia de la información almacenada, usted tendrá hasta treinta (30) días para solicitar a INTEGRALAIA SAS le habilite provisionalmente (hasta por tres días) el acceso solo para exportar su información a archivos planos, sin responsabilidad o intervención de INTEGRALAIA SAS.
- e. La falta de renovación del presente contrato libera a INTEGRALAIA de toda obligación de prestar los servicios del aplicativo, así como de la garantía sobre el software, y hace responsable al **USUARIO** de la información ingresada al aplicativo.
- f. **Reinicio de ciclo por recompra del plan:** Cuando **EL USUARIO** consume la totalidad de los créditos del plan vigente y compre nuevamente un plan (el mismo u otro), se inicia un nuevo ciclo completo a partir de la fecha de dicha compra (sin prorrato). Los créditos del ciclo anterior no se acumulan ni se transfieren. Este esquema puede generar más de una factura en el mismo mes calendario si el consumo supera los créditos incluidos.

## 10. USO DEL SERVICIO Y MARCAS

Al contratar el servicio usted adquiere el derecho de uso del mismo a título personal o de su organización, según sea el caso. El uso de logos, nombres y marcas de INTEGRALAIA SAS o de terceros, involucradas en el servicio o links a los portales de INTEGRALAIA SAS, queda totalmente restringido. Ni usted ni ningún tercero podrá hacer uso de ellos sin previa autorización expresa y por escrito del titular legítimo de las mismas.

INTEGRALAIA SAS puede enviar información a los usuarios sobre productos o servicios propios y/o de terceros, incluso a través del software o del servicio. También puede ofrecer productos y servicios en nombre de terceros y/o proporcionar acceso o enlaces a sitios web propios o de terceros. Si usted decide utilizar productos o servicios de terceros o acceder a sitios de terceros, usted es el único responsable de su selección, revisión de términos de

productos por separado, términos del sitio web y políticas de privacidad. INTEGRALIA SAS no respalda productos o servicios de terceros.

## 11. VERSIONES DE PRUEBA Y OBSEQUIOS

Por regla general los servicios de INTEGRALIA SAS no se entregan en prueba o sin contraprestación económica alguna. No obstante, si INTEGRALIA SAS permite que un usuario suscriba un Servicio en prueba o sin contraprestación económica, esta condición será por una sola vez, por el tiempo expresamente acordado y en defecto de acuerdo, por un periodo no mayor a siete (7) días calendario, al final de los cuales si usted sigue haciendo uso del Servicio, este le será facturado y aplicarán las demás condiciones de este documento. En este caso, las versiones en prueba o gratuitas en ningún momento están diseñadas para ser servicios de misión crítica y soportar procesos de negocio de su organización. Tanto los servicios definidos como pruebas o “trials” y aquellos gratuitos no poseen ningún tipo de nivel de servicio en el soporte; sin embargo, usted podrá escalar incidentes mediante el correo electrónico, chat o el medio virtual que defina INTEGRALIA SAS, según se describe en la cotización o en la página de soporte de INTEGRALIA SAS para obtener respuesta de acuerdo a la disponibilidad.

INTEGRALIA SAS se reserva el derecho de descontinuar sin previo aviso cualquiera de los servicios gratuitos o de prueba en el sistema o de cambiar las condiciones de los mismos, o de exigir contraprestación económica en cualquier momento. Cualquier dato que ingresen en el software y cualquier personalización efectuada a los servicios por o para usted durante el período de prueba o gratuito, se perderán permanentemente, a menos que adquiera (a más tardar dentro del período de prueba y de acuerdo con el aparte activación, renovación, suspensión y cancelación del servicio) una suscripción a los mismos servicios que aquellos contemplados por la prueba o gratuitos. De todos modos, vencido el período de prueba o gratuito o excedido a las condiciones previas, si usted, como usuario decide seguir usando el software, aplicarán las presentes condiciones de uso, tarifas y el pago correspondiente.

En algunas ocasiones INTEGRALIA SAS obsequia algunos de sus servicios de manera ilimitada sin que esto se trate de una prueba gratuita. En caso tal que INTEGRALIA decida empezar a efectuar un cobro sobre los productos que alguna vez fueron obsequiados, INTEGRALIA dará aviso al **Usuario** con la debida antelación acerca de dicho cambio y dará un plazo extendido antes de suspender el uso del software. Si el **usuario** decide no continuar con el servicio por este motivo, el **Usuario** tiene 14 días para descargar su información a fin de poderla migrar hacia otra plataforma o poderla conservar. INTEGRALIA SAS no se hace responsable de la información que el **Usuario** tenga almacenada después de los 14 días que estipula este acuerdo.

## 12. GARANTÍA Y LIMITACIONES

Sobre el entendido que ningún servicio, software o aplicativo de computador es infalible, ni está 100% libre de defectos, INTEGRALIA SAS otorga una garantía de funcionamiento sobre el servicio y sobre El Software, que da derecho al **USUARIO** a la corrección de errores e inconvenientes que se presenten con relación al servicio y al aplicativo contratado por el **USUARIO**.

Por defectos se entenderán todos los errores del servicio y fallos reproducibles posibles que se den en el aplicativo y todos los fallos sustanciales de los mismos para funcionar de la manera descrita en la documentación correspondiente y que no tengan que ver con circunstancias externas al software o al manejo del usuario. En estos casos el **USUARIO** comunicará inmediatamente a INTEGRALIA la existencia de un error, junto con toda la información del diagnóstico, entorno operativo y demás que resulte relevante relacionada con el error, a fin de permitir a INTEGRALIA identificar, aislar y reproducir el error para su corrección.

### a. Exclusiones

La garantía no incluye:

- I. Problemas derivados de la infraestructura técnica de **EL USUARIO**.
- II. Interrupciones causadas por fuerza mayor.
- III. Expectativas no relacionadas con las funcionalidades descritas en la documentación del software.

## 13. CONDICIONES DE LA GARANTÍA

Para la efectividad de la garantía el **USUARIO** deberá cumplir con las siguientes condiciones:

### a. Obligaciones del Usuario

- I. No alterar ni ingresar al aplicativo por medios no autorizados ni dañar archivos de datos.
- II. Mantener en buen estado el hardware y garantizar un buen rendimiento de equipos, internet, y sistemas relacionados.
- III. Permitir a INTEGRALIA SAS realizar actividades de mantenimiento, seguimiento o garantía, incluso con suspensión temporal del servicio.
- IV. Mantener el contrato vigente y a paz y salvo.
- V. Contar con conexión de internet de banda ancha para garantizar la conectividad.
- VI. Respetar los derechos de autor del aplicativo y sistemas operativos.

- VII. No incumplir las condiciones del servicio, adendas o exclusiones de garantía, ya que su incumplimiento puede dar lugar a la terminación de la garantía.
- b.** Limitaciones de la Garantía
- I. INTEGRALIAIA SAS garantiza únicamente la calidad e idoneidad del software y servicio. No es responsable de la parametrización, manejo de claves, sistemas operativos, hardware, bases de datos, ni software o equipos del usuario.
  - II. Las herramientas y funcionalidades son responsabilidad exclusiva del usuario en cuanto a su uso, administración y validación.
  - III. El software es genérico y estandarizado; no incluye desarrollos personalizados ni actualizaciones específicas, incluso ante cambios legislativos.
  - IV. Formatos o herramientas adicionales no están garantizados y pueden ser retirados sin previo aviso.
- c.** Garantías Específicas de INTEGRALIAIA SAS
- I. No modificará los datos del usuario.
  - II. Accederá a estadísticas básicas y variables del sistema para evaluar usabilidad y almacenamiento.
  - III. Podrá enviar información sobre productos o servicios a través del software o notificaciones.
  - IV. No garantiza que los servicios cumplan con expectativas particulares ni resultados específicos.
- d.** Responsabilidad del Usuario
- I. Administrar y transmitir los datos personales en el aplicativo.
  - II. Asumir el uso o dependencia del servicio, sin reclamaciones por pérdidas de información, datos, ganancias, o cualquier daño derivado.

## **14. LIMITES DE RESPONSABILIDAD**

- a.** Exclusiones de Responsabilidad

INTEGRALIAIA SAS no se hace responsable por daños directos o indirectos, incluyendo pérdida de utilidades, oportunidades de negocio, interrupciones de operaciones, errores o agentes nocivos causados por el uso, abuso o incapacidad de uso de los servicios contratados, incluso si se notificó la posibilidad de estos daños.

No garantiza que los servicios estén libres de errores, virus, ataques de seguridad, fallas en telecomunicaciones, internet, corrupción de archivos, pérdida o robo de datos, o spyware, entre otras afectaciones.

**b.** Límite de Compensación

En caso de disputas relacionadas con los servicios contratados, el monto máximo que INTEGRALIA SAS reconocerá al **USUARIO** no será superior al valor efectivamente pagado por la última suscripción activa al momento de la reclamación.

**c.** Niveles de Servicio

INTEGRALIA SAS diseña sus operaciones con tecnología, procesos y personal adecuados para un servicio idóneo, pero no garantiza la ausencia total de interrupciones, errores o afectaciones en el servicio.

**d.** Responsabilidad del Usuario

Contar con planes de contingencia frente a interrupciones o afectaciones del servicio que puedan poner en peligro la continuidad del mismo.

Usar programas de protección como antivirus, firewalls, y otras herramientas para prevenir riesgos de intrusión o códigos maliciosos.

Validar y verificar los resultados de operaciones e informes mediante auditorías y cruces de información que minimicen errores del sistema o del usuario.

**e.** Limitaciones del Servicio

Los servicios ofrecidos son aplicativos genéricos, conocidos y aceptados por el usuario en su totalidad.

El funcionamiento y disponibilidad de los sistemas pueden ser impredecibles, interfiriendo ocasionalmente en el acceso a los productos o servicios.

El **usuario** reconoce y acepta estos límites de responsabilidad como parte integral de la contratación de servicios con INTEGRALIA SAS.

## **15. DISPONIBILIDAD**

INTEGRALIA SAS ofrece una disponibilidad del servicio del **99.0%**, entendida como el tiempo habilitado para uso general por parte de los usuarios.

- a. Exclusiones del Cálculo de Disponibilidad
  - I. Suspensiones por **fuerza mayor** o planificadas e informadas previamente.
  - II. Factores **ajenos al control** de INTEGRALIA SAS o sus asociados.
  - III. Fallas en el hardware, software, servicio de internet, equipos o canales de comunicación del usuario.
  - IV. Acciones de empleados o terceros que generen indisponibilidad del servicio.
  - V. Ataques de hackers, malware, virus u otros códigos maliciosos.
  - VI. Configuraciones incorrectas realizadas por el usuario al no seguir las instrucciones de INTEGRALIA SAS.
  - VII. Interrupciones planificadas para mantenimiento, actualizaciones o soporte, notificadas con al menos **8 horas de antelación**, preferiblemente en horarios de bajo tráfico o días no hábiles.
  - VIII. Límites de espacio de almacenamiento, volúmenes de transacciones o documentos adquiridos, o caídas del sistema por proveedores de infraestructura o hosting. En caso de requerir mayor capacidad, el usuario puede adquirirla con un costo adicional.

- b. Manejo de Interrupciones Prolongadas

En caso de interrupciones excepcionales, INTEGRALIA SAS se compromete a comunicar anticipadamente o inmediatamente la causa de la suspensión, junto con los detalles de la actividad, a través de su sitio web.

- c. Seguridad y Protección de Datos

INTEGRALIA SAS, mediante sus proveedores de hosting, mantiene defensas administrativas, físicas y técnicas para proteger la seguridad, confidencialidad e integridad de la información ingresada al software.

Sin embargo, el usuario es responsable de contar con sistemas y dispositivos propios de seguridad para complementar esta protección.

El **usuario** reconoce y acepta estas condiciones como parte integral del servicio contratado con INTEGRALIA SAS.

## 16. MANTENIMIENTO Y SOPORTE

INTEGRALIA SAS ofrecerá mantenimiento de los aplicativos y soporte sobre estos y los servicios adquiridos durante la vigencia del periodo contratado, **sin costo adicional**.

**a. Capacitación y Acompañamiento Virtual.**

Durante la fase de **onboarding**, INTEGRALAIA SAS ofrecerá al **USUARIO** un total de **seis (6) horas de capacitación gratuita**, destinadas a la implementación y uso inicial de los aplicativos adquiridos. Superado este tiempo, el **USUARIO** podrá adquirir **horas adicionales de acompañamiento virtual**, en las cuales podrá definir el plan de capacitación e implementación según sus necesidades, sujetas a una **tarifa adicional** conforme a las condiciones comerciales y tarifas vigentes al momento de la solicitud.

**b. Canales y Horarios de Atención.**

Los servicios de soporte se brindan de forma virtual o remota dentro del horario (lunes a viernes hábiles de 8:30 a.m. a 5:00 p.m.).

Los usuarios tendrán acceso al portal de **ayuda** en el SOFTWARE de INTEGRALAIA SAS, donde podrán encontrar capacitaciones en línea, preguntas frecuentes, videos tutoriales y otros recursos.

**c. Modificaciones en los Servicios.**

Los horarios de atención y funcionalidades del portal de **ayuda** podrán ser modificados en cualquier momento, sin previo aviso. INTEGRALAIA SAS hará su mejor esfuerzo para mantener informados a los usuarios sobre dichas modificaciones.

**d. Tiempos objetivo.**

INTEGRALAIA atenderá solicitudes dentro del horario establecido (L-V hábiles 8:30-17:00). Objetivos de respuesta inicial: incidentes críticos: 4 horas hábiles; altos: 8 horas hábiles; medios/bajos: 24-48 horas hábiles. Estos tiempos son de mejores esfuerzos y no generan penalidades ni créditos de servicio.

## **17. ACTUALIZACIONES**

Las sugerencias realizadas por los usuarios serán consideradas, pero no implican obligación para INTEGRALAIA SAS de adoptarlas.

**a. Incorporación de Cambios de Ley**

Los cambios legales aplicables a la generalidad de los usuarios podrán ser incorporados en los aplicativos, pero se implementarán dentro de los plazos

establecidos por INTEGRALIA SAS según sus planes de desarrollo de software genérico.

**b. Actualizaciones del Software o Servicio**

INTEGRALIA SAS podrá incluir herramientas, utilidades, mejoras, aplicaciones de terceros o actualizaciones generales en el software o el servicio, con el objetivo de mejorarlos o estandarizarlos.

El usuario reconoce y acepta estas condiciones como parte de los servicios contratados con INTEGRALIA SAS.

**18. CESIÓN**

La suscripción de los servicios es personal y específica para el usuario, por lo que no podrá ser cedida, vendida ni transferida bajo ningún título sin autorización expresa y por escrito de INTEGRALIA SAS. Sin embargo, INTEGRALIA SAS no está obligada a otorgar dicha autorización.

**a. Uso Exclusivo del Software**

El aplicativo, al ser un software protegido por la Ley de derechos de autor, es de uso exclusivo del usuario. No se permite su enajenación, transferencia, préstamo ni cesión a terceros en ninguna circunstancia.

**b. Limitación de Obligaciones**

INTEGRALIA SAS no tiene obligaciones hacia terceros que no sean el usuario. Este contrato no confiere beneficios ni derechos a personas distintas del usuario.

**c. Responsabilidad del Usuario**

Si el usuario o un tercero autorizado por este utiliza el software o los servicios, el usuario será único responsable del acceso concedido, así como de cualquier uso indebido del software, de la información vinculada o de la infracción al contrato, y de las consecuencias legales o contractuales derivadas.

**19. CONFIDENCIALIDAD Y NOTIFICACIONES**

**a. Confidencialidad**

Ambas partes se comprometen a proteger la información confidencial intercambiada. Esta obligación perdurará incluso después de la terminación del contrato.

**b. Notificaciones**

Para todos los efectos relacionados con el presente documento y/o con el servicio, para las notificaciones y/o comunicaciones las partes acuerdan señalar como dirección la que aparece en el certificado de existencia y representación legal de la oficina principal, y en defecto de este por parte de **EL USUARIO** la dirección de facturación, salvo que se informe un cambio de dirección o correo electrónico diferente por **EL USUARIO**. Para todos los efectos legales, el domicilio contractual será la ciudad de Bogotá, D.C..

## **20. INCIDENTES DE SEGURIDAD Y NOTIFICACIÓN**

INTEGRALAIA mantendrá respaldos periódicos a nivel de infraestructura para recuperación ante desastres del servicio. El respaldo operativo y validación de integridad de la información del **USUARIO** es responsabilidad del **USUARIO**, sin perjuicio de las medidas de seguridad técnicas, administrativas y físicas de INTEGRALAIA.

INTEGRALAIA notificará a **EL USUARIO** sin demoras indebidas y, en todo caso, dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes de conocer un incidente de seguridad que afecte materialmente la confidencialidad, integridad o disponibilidad de los datos del **USUARIO**, indicando medidas adoptadas y acciones de mitigación.

## **21. SUBENCARGADOS Y TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES**

EL **USUARIO** autoriza a INTEGRALAIA a vincular subencargados para la provisión del servicio (p. ej., proveedores de nube, mensajería, analítica), quienes estarán sujetos a obligaciones de confidencialidad y seguridad equivalentes. Cuando haya transferencias internacionales de datos, INTEGRALAIA adoptará los mecanismos legales aplicables (p. ej., cláusulas contractuales, declaraciones de conformidad o excepciones legales vigentes).

## **22. INTEGRACIÓN**

Forma parte integral del presente contrato la oferta remitida por INTEGRALAIA SAS y aceptada expresa o tácitamente por **el USUARIO**, junto con todos sus anexos.

## **23. DATOS PERSONALES**

**a. Responsabilidad del Usuario sobre los Datos Personales**

- I. El usuario es el único propietario de los datos personales ingresados o generados en el software, asumiendo toda la

- responsabilidad sobre su administración, publicación, eliminación o mantenimiento según sus propios criterios y políticas.
- II. INTEGRALIAA SAS actuará como encargado del tratamiento de datos personales, mientras el usuario será el responsable en términos legales.
  - III. Los usuarios deben obtener las autorizaciones necesarias para tratar y transmitir a INTEGRALIAA SAS los datos personales de terceros que ingresen al software, garantizando el cumplimiento de este contrato.

**b.** Confidencialidad de los Datos Personales

- I. INTEGRALIAA SAS mantendrá la confidencialidad de los datos personales almacenados en el software y no los compartirá ni entregará a terceros.
- II. Las políticas de tratamiento de datos personales están publicadas en la página web de INTEGRALIAA SAS y en el SOFTWARE.

**c.** Uso de Información Corporativa

- I. El usuario autoriza a INTEGRALIAA SAS a conocer, analizar estadísticamente y, eventualmente, compartir información corporativa (que no corresponda a datos personales) con terceros para ofrecer servicios relacionados al usuario.
- II. Esto aplica incluso si el usuario no ha adquirido servicios de mantenimiento, soporte o actualizaciones.

## **24. UNIDAD**

Este documento constituye el único contrato válido entre las partes, dejando sin efecto cualquier acuerdo previo, ya sea expreso o tácito, verbal o escrito.

**a.** Adiciones, Renovaciones y Facturación

Para la adición de usuarios, módulos, conversiones o renovaciones, no será necesario un nuevo contrato o adenda formal. La factura correspondiente será suficiente y estará sujeta a los términos de este contrato, salvo que la vigencia del contrato original haya expirado. En ese caso, aplicarán las condiciones del contrato vigente publicado en el SOFTWARE de INTEGRALIAA SAS.

**b.** Aceptación de Términos

El usuario debe aceptar los términos de este contrato para utilizar el software y acceder al servicio. La aceptación se entiende realizada al momento de usar los servicios de INTEGRALIAA SAS.

Si no está de acuerdo con los términos y condiciones, el usuario no debe hacer uso de los aplicativos ni de los servicios.

**c. Representación de Terceros**

Si la persona que acepta este contrato lo hace en nombre de una persona natural o jurídica distinta, INTEGRALIA SAS, actuando de buena fe, asumirá que cuenta con la facultad de obligar a dicha persona o entidad. Si no tiene dicha facultad o no está de acuerdo con los términos, no debe aceptar el contrato ni utilizar los servicios.

**d. Aceptación por Usuarios con Acceso**

Cualquier usuario que acceda a los aplicativos o servicios deberá aceptar previamente las condiciones, incluyendo sus adendas y modificaciones. La falta de aviso sobre esta aceptación implicará la vinculación de las partes bajo los términos de este contrato.

El **usuario** acepta revisar minuciosamente estos términos antes de su aceptación, siendo su responsabilidad garantizar que cumple con las condiciones establecidas.

## **25. CONDICIONES DE LA TRANSMISIÓN DE DATOS**

El **usuario**, en calidad de **Responsable del tratamiento**, transmitirá datos personales a **INTEGRALIA SAS**, que actuará como **Encargado del tratamiento**.

La transmisión de datos tiene como propósito el cumplimiento de este contrato, así como de las obligaciones legales y contractuales derivadas de la relación entre las partes.

**a. Actividades del Encargado**

- I. Cumplir con las gestiones administrativas, operativas, comerciales y técnicas relacionadas con los datos personales.
- II. Realizar operaciones necesarias para cumplir las finalidades y obligaciones legales establecidas en el contrato.
- III. Ejecutar cualquier actividad relacionada con el objeto del contrato, conforme a la normativa aplicable.

**b. Obligaciones de INTEGRALIA SAS como Encargado**

- I. Cumplir con las responsabilidades del Encargado del tratamiento definidas en la **Ley 1581 de 2012** y sus normas complementarias.

- II. Aplicar las políticas de tratamiento de datos definidas por el responsable, siempre que este proporcione copia de dichas políticas.
  - III. Asegurar que el tratamiento de los datos personales se realice conforme a las finalidades autorizadas por los titulares y en cumplimiento de las leyes aplicables.
  - IV. Proteger y salvaguardar la seguridad de las bases de datos que contengan datos personales.
- c. Obligaciones del Usuario como Responsable**
- I. Obtener la autorización de los titulares de los datos personales cuando sea requerido por la ley.
  - II. Garantizar a los titulares de datos personales el ejercicio de sus derechos, utilizando los mecanismos legales establecidos.
  - III. Informar a INTEGRALIA SAS sobre cualquier evento que pueda afectar el tratamiento de los datos.
  - IV. Actualizar los datos personales en el software o informar oportunamente al Encargado sobre cualquier cambio requerido en las bases de datos.
  - V. Cumplir con todas las obligaciones legales aplicables como responsable del tratamiento.

El **usuario** y **INTEGRALIA SAS** acuerdan cumplir estas disposiciones para garantizar el tratamiento adecuado y seguro de los datos personales en el marco del presente contrato.

## **26. INDEMNIDAD POR PROPIEDAD INTELECTUAL**

INTEGRALIA defenderá y mantendrá indemne a EL USUARIO frente a reclamaciones de terceros que aleguen que El Software infringe derechos de autor o marcas en Colombia, siempre que: (i) EL USUARIO notifique por escrito dentro de 5 días; (ii) otorgue control de la defensa a INTEGRALIA; y (iii) coopere razonablemente. Si se determina infracción, INTEGRALIA podrá (a) modificar el software; (b) sustituirlo por funcionalidad equivalente; o (c) terminar el servicio afectado, reembolsando proporcionalmente el periodo prepago no disfrutado. Esta obligación no aplica a usos no permitidos, integraciones o datos del USUARIO, ni a software de terceros operado por solicitud del USUARIO.

## **27. FUERZA MAYOR**

Ninguna de las partes será responsable por el incumplimiento o cumplimiento tardío debido a eventos de fuerza mayor o caso fortuito, incluyendo, sin limitarse a, fallas masivas de internet, actos de autoridad, desastres naturales, huelgas o incidentes de seguridad a gran escala. Durante dichos eventos, las obligaciones afectadas se suspenderán mientras dure la causa.

## **28. LEY APPLICABLE Y JURISDICCIÓN.**

El presente contrato se rige por las leyes de la República de Colombia. Cualquier controversia se someterá a la jurisdicción de los jueces de Bogotá, D.C. Sin perjuicio de lo anterior, las partes procurarán resolver de buena fe cualquier disputa mediante una etapa de negociación directa por hasta quince (15) días calendario antes de acudir a la jurisdicción.

## **29. FORMALIZACIÓN Y ACEPTACIÓN FINAL DEL CONTRATO**

Al registrarse, acceder o utilizar el SOFTWARE como Servicio en la Nube (SaaS), usted declara que ha leído, comprendido y acepta en su totalidad las presentes Condiciones de Uso de INTEGRALIA SAS, así como la oferta comercial correspondiente al plan elegido. Una vez aceptada la oferta y/o las condiciones de este documento, quedará formalizada la relación contractual entre usted e INTEGRALIA SAS, con las obligaciones y derechos establecidos en este documento.

En caso de no estar de acuerdo con estos términos y condiciones, debe abstenerse de continuar con el proceso de registro y de utilizar el software.

## **30. SUPERVIVENCIA**

Las obligaciones relativas a confidencialidad, propiedad intelectual, limitación de responsabilidad, indemnidad, tratamiento de datos personales, impuestos pendientes y ley aplicable permanecerán vigentes incluso después de la terminación o expiración de este contrato.