

CONTRATO DE ADHESIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CLOUD E INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Versión: V2026.01.A — Vigente desde: 2026-01-07 — Última actualización: 2026-01-07

Entre los suscritos a saber, **MPL SOFT S.A.S.**, sociedad constituida conforme a las leyes de la República de Colombia, identificada con **NIT 900995115-2**, con domicilio en **Bogotá D.C.**, quien en adelante se denominará **EL PROVEEDOR**; y la persona natural o jurídica que se registre, contrate o utilice los servicios ofrecidos, quien en adelante se denominará **EL CLIENTE**, se celebra el presente Contrato de Adhesión, regido por las siguientes cláusulas:

CONSIDERACIONES

EL PROVEEDOR es una empresa especializada en la prestación de servicios tecnológicos que cuenta con profesionales para la prestación del servicio, del desarrollo y comercialización de soluciones en nube, incluyendo servicios de inteligencia artificial en nube.

EL CLIENTE está interesado en la contratación de diferentes servicios suministrados por el PROVEEDOR, relacionados en la cláusula primera.

Definiciones mínimas

- **EL Cliente:** la persona natural o jurídica que contrata y paga los servicios.
- **Usuarios Autorizados:** personas designadas por **EL CLIENTE** para acceder a la Plataforma (empleados, contratistas o terceros autorizados). **EL CLIENTE** responde por el uso de los Usuarios Autorizados.
- **Servicios / Plataforma:** los servicios en nube e inteligencia artificial prestados por **EL PROVEEDOR**, según el Plan seleccionado y/o la **Orden/Oferta Comercial**.
- **Plan:** modalidad comercial que define capacidades, límites, soporte, precios y demás condiciones aplicables.
- **Orden/Oferta Comercial:** documento/cotización/orden de compra/aceptación electrónica que especifica Plan, precios, vigencia, alcance y límites.
- **Datos del Cliente:** información, contenidos y datos (incluyendo datos personales) que **EL CLIENTE** o sus Usuarios Autorizados ingresan, cargan, transmiten o generan mediante el uso de los Servicios.
- **Outputs/Resultados:** respuestas, textos, clasificaciones o salidas generadas por la inteligencia artificial y/o por los Servicios a partir de instrucciones o datos suministrados.

PRIMERA. OBJETO.

EL PROVEEDOR prestará a **EL CLIENTE** los **Servicios de computación en la nube** y servicios basados en Inteligencia Artificial (IA) definidos en el Plan y/o en la **Orden/Oferta Comercial** aplicable. Los Servicios podrán comprender, según el Plan contratado: (i) acceso a plataformas tipo SaaS; (ii) hosting y almacenamiento; (iii) APIs y capacidades de IA (incluyendo IA generativa, analítica o predictiva); (iv) automatización de procesos; y (v) procesamiento y análisis de datos.

PARÁGRAFO 1 — Alcance y límites. El alcance, capacidades, límites de uso, canales, métricas de consumo, soporte y demás condiciones del servicio serán los establecidos en el Plan y/o la Orden/Oferta Comercial. En caso de conflicto, prevalecerá la Orden/Oferta Comercial sobre el presente Contrato.

PARÁGRAFO 2 — Exclusiones. Salvo pacto expreso en la Orden/Oferta Comercial o en un anexo suscrito por las partes, no se incluyen dentro del objeto: (i) desarrollos a la medida; (ii) migraciones, depuración/limpieza de datos; (iii) rediseños de plataforma; (iv) integraciones no contempladas en el Plan; (v) consultoría o servicios profesionales adicionales. Cualquier requerimiento por fuera del Plan se gestionará mediante **Orden de Cambio / SOW** con alcance, tiempos y precio.

PARÁGRAFO 3 — Condiciones técnicas publicadas. Las condiciones técnicas (p. ej. requisitos de conectividad, límites de API, políticas de uso aceptable, compatibilidad, ventanas de mantenimiento y medidas de seguridad) serán las publicadas por **EL PROVEEDOR** y aplicarán en cuanto no contradigan la Orden/Oferta Comercial. Cuando dichas condiciones técnicas se modifiquen de forma material, **EL PROVEEDOR** notificará al **CLIENTE** con antelación razonable.

SEGUNDA. NATURALEZA DEL CONTRATO

El presente Contrato es de adhesión. **En los casos en que EL CLIENTE tenga la calidad de consumidor**, se aplicará lo previsto en la **Ley 1480 de 2011** y demás normas concordantes.

TERCERA. ACEPTACIÓN

La aceptación y perfeccionamiento del Contrato ocurre cuando:

- a) **EL CLIENTE persona jurídica**, por medio de su **representante legal** o de un **autorizado** (con trazabilidad verificable), (i) acepta electrónicamente el Plan/Oferta, (ii) emite orden de compra, o (iii) realiza el pago; o
 - b) **EL CLIENTE persona natural** se registra y acepta electrónicamente el Plan/Oferta, y/o realiza el pago.
- El uso de la Plataforma por Usuarios Autorizados se entenderá realizado **por cuenta y bajo responsabilidad de EL CLIENTE**.

PARÁGRAFO 1 — Información para facturación y habilitación del servicio. Para efectos de facturación y cumplimiento tributario, EL CLIENTE se obliga a suministrar información **veraz, completa y actualizada**, como mínimo la requerida para la **factura electrónica** (p. ej., **nombre/razón social, identificación (cédula o NIT) y correo electrónico**).

Adicionalmente, cuando EL CLIENTE sea **persona jurídica**, EL PROVEEDOR podrá requerir, como condición de habilitación del servicio en modalidad empresarial, documentos de soporte tales como **RUT** y **certificado de existencia y representación legal** expedido por Cámara de Comercio o entidad equivalente.

Si EL CLIENTE no suministra la información mínima necesaria para facturación o validación de cuenta, EL PROVEEDOR podrá **no activar** o **suspender el inicio** de los Servicios hasta tanto se complete la información requerida.

CUARTA. DESTINATARIOS DEL SERVICIO

Los Servicios podrán ser contratados por **personas naturales** (mayores de edad y con capacidad legal para obligarse) o por **personas jurídicas** debidamente constituidas, en ambos casos en calidad de **EL CLIENTE**. El acceso operativo y uso de la Plataforma podrá realizarse por **USUARIOS AUTORIZADOS** designados por EL CLIENTE, bajo su responsabilidad.

La prestación de los Servicios **no** genera relación laboral, societaria, de agencia, mandato, representación, franquicia o asociación entre EL PROVEEDOR y EL CLIENTE, ni entre EL PROVEEDOR y los Usuarios Autorizados. Este Contrato no confiere derechos a terceros distintos de las Partes, salvo disposición legal en contrario.

QUINTA. OBLIGACIONES

5.1. Obligaciones de EL PROVEEDOR. EL PROVEEDOR se obliga a:

- a) Prestar los Servicios conforme al **Plan** y la **Orden/Oferta Comercial**, y a las condiciones jurídicas, técnicas y económicas aplicables.
- b) Proveer acceso a la Plataforma y operar la prestación del servicio con **diligencia y estándares razonables** de la industria, según el alcance contratado.
- c) Prestar el **soporte técnico y administrativo** conforme al Plan (canales, horarios y niveles definidos).
- d) Informar al CLIENTE sobre **mantenimientos programados** y afectaciones relevantes del servicio, cuando razonablemente sea posible.
- e) Emitir y enviar al CLIENTE las **facturas** por los Servicios prestados conforme a los valores, periodicidad y condiciones pactadas.
- f) Tratar los **datos personales** conforme a la normatividad aplicable y a la Política/Anexos que correspondan, cuando aplique.

5.2. Obligaciones de EL CLIENTE. EL CLIENTE se obliga a:

- a) Usar los Servicios conforme a la ley colombiana y a este Contrato.
- b) Asegurar que sus **Usuarios Autorizados** cumplen el Contrato y responder por su uso, acciones u omisiones dentro de la Plataforma.

- c) Suministrar información **veraz y actualizada** para la habilitación de la cuenta y la facturación; en especial, cuando sea persona jurídica, entregar los documentos corporativos requeridos para validación (p. ej., RUT y certificado de existencia y representación legal), de acuerdo con lo definido en el Punto 1.
- d) Garantizar que cuenta con los **derechos y autorizaciones** sobre los Datos del Cliente y contenidos que cargue o procese, y que su uso no infringe derechos de terceros.
- e) Custodiar credenciales, administrar accesos y aplicar medidas razonables de seguridad (usuarios, contraseñas, 2FA si está disponible), notificando de inmediato accesos no autorizados.
- f) No usar la IA para fines ilícitos, discriminatorios o fraudulentos, ni para tomar decisiones médicas, legales o financieras automatizadas sin supervisión humana responsable (según alcance del servicio).
- g) Pagar oportunamente los Servicios conforme a las facturas, plan y condiciones pactadas.
- h) Colaborar razonablemente en actividades de soporte/diagnóstico (entrega de evidencias, trazas, contactos técnicos), cuando aplique.

5.3. Coherencia con el Plan. Cuando el Plan incluya límites de uso (sesiones, minutos, tokens, almacenamiento, etc.), EL CLIENTE se obliga a operar dentro de dichos límites o aceptar los cobros de excedentes definidos en la Orden/Oferta Comercial.

SEXTA. NATURALEZA Y ALCANCE DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL

6.1. Reconocimiento general. EL CLIENTE reconoce y acepta que los componentes de Inteligencia Artificial (IA) pueden operar de forma **probabilística**, y que sus resultados pueden contener **errores, sesgos, inconsistencias o imprecisiones**, por depender, entre otros factores, de los datos suministrados, el contexto de uso y las limitaciones técnicas propias de dichos sistemas.

6.2. No sustitución de criterio humano. Los resultados generados por la IA constituyen **herramientas de apoyo y no decisiones finales**. EL CLIENTE será responsable de verificar, validar y revisar los resultados antes de adoptar decisiones o ejecutar acciones basadas en dichos resultados, particularmente cuando se trate de decisiones legales, médicas, financieras, de seguridad, derechos fundamentales, o cualquier decisión de alto impacto.

6.3. Sin garantía de exactitud o resultados. Salvo que la Orden/Oferta Comercial establezca expresamente una garantía o nivel de desempeño para un componente específico, EL PROVEEDOR **no garantiza** exactitud absoluta, idoneidad para un propósito particular, ni la obtención de resultados específicos derivados del uso de IA.

6.4. Uso por Usuarios Autorizados. EL CLIENTE reconoce que el uso de IA por sus **Usuarios Autorizados** se entenderá realizado por cuenta del CLIENTE, quien será responsable de su configuración, instrucciones (prompts), datos suministrados y del uso que se haga de los outputs.

6.5. Terceros. Cuando el Plan incluya o dependa de servicios de terceros (por ejemplo, API, modelos, STT/TTS, mensajería u otros), EL CLIENTE acepta que dichos terceros pueden introducir variaciones, límites o indisponibilidades, sin perjuicio de las obligaciones del PROVEEDOR según el alcance contratado.

SÉPTIMA. USOS PROHIBIDOS DE LA IA

7.1. Prohibiciones. EL CLIENTE y sus **USUARIOS AUTORIZADOS** se obligan a no usar los Servicios, incluyendo componentes de IA, para:

- a) Actividades ilegales o contrarias al orden público.
- b) Vigilancia masiva, perfilamiento indebido o cualquier conducta que vulnere derechos fundamentales, privacidad, habeas data o derechos de terceros.
- c) Generación, difusión o facilitación de contenido ilícito, fraudulento o engañoso.
- d) Discriminación, acoso o afectación de derechos de terceros.

- e) Desarrollar, distribuir o ejecutar malware; explotar vulnerabilidades; realizar intrusiones, escaneos no autorizados, o intentar eludir medidas de seguridad del PROVEEDOR o de terceros.
- f) Envío de spam o comunicaciones no solicitadas, o uso abusivo de mensajería/voz/canales (cuando aplique).
- g) Infringir derechos de propiedad intelectual, secretos empresariales o derechos de autor/marca de terceros.
- h) Ingeniería inversa, des compilación o intento de obtener código fuente/modelos, salvo autorización expresa o lo permitido por norma imperativa.

7.2. Medidas por incumplimiento. Ante indicios razonables de incumplimiento, EL PROVEEDOR podrá: (i) limitar o bloquear temporalmente accesos, (ii) suspender total o parcialmente los Servicios, y/o (iii) terminar el Contrato conforme a las causales aplicables.

- Cuando el riesgo sea **alto o inmediato** (p. ej. seguridad, fraude, malware, violaciones graves a derechos), la suspensión podrá ser **inmediata**.
- En los demás casos, EL PROVEEDOR procurará notificar al CLIENTE y otorgar un plazo razonable para **corregir** el incumplimiento, cuando sea posible.

7.3. Cooperación y evidencias. EL CLIENTE se obliga a cooperar razonablemente en la investigación (p. ej. deshabilitar usuarios comprometidos, rotar credenciales, entregar trazas), y reconoce que EL PROVEEDOR podrá conservar evidencias técnicas mínimas para fines de seguridad, auditoría y defensa jurídica, conforme a la ley aplicable.

7.4. Política de Uso Aceptable. Si EL PROVEEDOR publica una Política de Uso Aceptable, esta aplicará en cuanto no contradiga la Orden/Oferta Comercial ni el presente Contrato (y se entenderá incorporada por referencia).

OCTAVA. PROPIEDAD INTELECTUAL

8.1. Titularidad del PROVEEDOR. EL CLIENTE reconoce que el software, la Plataforma, la infraestructura, la arquitectura, documentación, modelos de IA, algoritmos, bases de conocimiento, diseños, interfaces, marcas, nombres comerciales y demás desarrollos asociados a los Servicios (en adelante, la “**PI del PROVEEDOR**”) son y seguirán siendo de propiedad exclusiva del PROVEEDOR o de sus licenciantes. Nada en este Contrato transfiere titularidad al CLIENTE.

8.2. Licencia de uso al CLIENTE. Durante la vigencia del Contrato y sujeto al pago oportuno y al cumplimiento del mismo, EL PROVEEDOR otorga a EL CLIENTE una licencia **limitada, no exclusiva, no transferible y no sub-licenciable** para acceder y usar la Plataforma y los Servicios **Únicamente** para sus operaciones internas y/o fines comerciales propios, conforme al Plan y la Orden/Oferta Comercial. Esta licencia **termina automáticamente** con la terminación del Contrato o por suspensión conforme a este Contrato.

8.3. Restricciones. EL CLIENTE y sus USUARIOS AUTORIZADOS se obligan a no:

- a) copiar, modificar, traducir, crear obras derivadas, descompilar, hacer ingeniería inversa o intentar obtener el código fuente, modelos, pesos o componentes internos, salvo autorización expresa por escrito o norma imperativa;
- b) sublicenciar, revender, arrendar, ceder, poner a disposición o permitir el uso por terceros no autorizados;
- c) remover avisos de propiedad intelectual, marcas o leyendas de derechos;
- d) usar la PI del PROVEEDOR para desarrollar, entrenar o mejorar productos/servicios competidores mediante acceso no permitido.

8.4. Titularidad del CLIENTE. EL CLIENTE conserva todos los derechos sobre su marca, signos distintivos, contenidos propios, Datos del Cliente y demás materiales que suministre o cargue a los Servicios. Salvo pacto expreso, el PROVEEDOR no adquiere derechos de titularidad sobre dichos elementos por la prestación del servicio.

8.5. Feedback. Si EL CLIENTE entrega sugerencias, comentarios o retroalimentación (“feedback”) sobre los Servicios, el PROVEEDOR podrá utilizarlos para mejorar el servicio sin obligación de pago, siempre que no incorpore Información Confidencial del CLIENTE ni Datos Personales de forma indebida.

8.6. Terceros y software de terceros. Los Servicios pueden incorporar componentes de terceros y/o software de código abierto, los cuales se rigen por sus respectivas licencias. En caso de conflicto entre dichas licencias y este Contrato, prevalecerán las licencias de terceros respecto de esos componentes.

8.7. Medidas por infracción. El incumplimiento de esta cláusula habilita al PROVEEDOR a suspender el acceso y/o terminar el Contrato, sin perjuicio de las acciones legales por infracción de derechos de propiedad intelectual.

NOVENA. PROPIEDAD DE LOS RESULTADOS (OUTPUTS DE IA o SaaS o Plataforma)

9.1. Derecho de uso del CLIENTE. Salvo estipulación en contrario en la Orden/Oferta Comercial, EL CLIENTE podrá usar los resultados generados por los componentes de IA (“Outputs”) para fines internos o comerciales propios, en la medida permitida por la ley, y bajo su exclusiva responsabilidad.

9.2. No exclusividad y similitud. EL CLIENTE reconoce que, por la naturaleza de los sistemas de IA o SaaS, los Outputs pueden no ser únicos y podrían generar resultados similares para otros usuarios o en otros contextos. En consecuencia, EL PROVEEDOR no garantiza originalidad, exclusividad ni disponibilidad permanente de un Output específico.

9.3. Sin transferencia de PI del PROVEEDOR ni de terceros. Si un Output incluye, referencia o se apoya en elementos protegidos de EL PROVEEDOR o de terceros (por ejemplo, software, plantillas, componentes, documentación, marcas o material licenciado), la titularidad de dichos elementos no se transfiere al CLIENTE. El uso del Output no otorga al CLIENTE derechos adicionales sobre la PI del PROVEEDOR o de terceros.

9.4. Responsabilidad por el uso. EL CLIENTE asume la responsabilidad por el uso que haga de los Outputs, incluyendo su publicación, entrega a terceros, cumplimiento normativo y verificación previa cuando el Output sea utilizado en decisiones de alto impacto.

9.5. Licencia técnica para prestación del servicio. EL CLIENTE otorga a EL PROVEEDOR una licencia limitada, mundial, no exclusiva y vigente durante el término del Contrato para alojar, procesar, transmitir y transformar los Datos del Cliente y generar Outputs, únicamente en la medida necesaria para prestar y mejorar operativamente los Servicios conforme al Plan (sin perjuicio de la cláusula de “Datos y entrenamiento de modelos”).

DÉCIMA. DATOS Y ENTRENAMIENTO DE MODELOS

10.1. No entrenamiento sin autorización. EL PROVEEDOR no utilizará los Datos del Cliente para entrenar, reentrenar o ajustar (fine-tuning) modelos de IA, ni para crear modelos derivados con finalidad de entrenamiento, salvo autorización expresa, previa y por escrito del CLIENTE, otorgada mediante la Orden/Oferta Comercial y/o anexo específico.

10.2. Uso operacional permitido. No se considerará “entrenamiento” el tratamiento necesario para prestar el servicio, incluyendo: alojamiento, procesamiento, transmisión, ejecución de flujos, generación de Outputs, soporte, monitoreo, prevención de fraude/abuso, seguridad, auditoría técnica, y elaboración de métricas operativas, siempre dentro del alcance del Plan y este Contrato.

10.3. Datos des identificados y agregados. El PROVEEDOR podrá utilizar información agregada y/o des identificada derivada del uso del servicio (por ejemplo, métricas de consumo, rendimiento, estabilidad, tasas de error) para fines de mejora operativa y analítica del servicio, sin identificar al CLIENTE ni revelar Datos del Cliente.

10.4. Proveedores de terceros. Cuando el servicio dependa de proveedores de terceros (modelos, mensajería, STT/TTS, infraestructura), EL PROVEEDOR procurará que dichos proveedores traten los Datos del Cliente únicamente para la prestación del servicio y no para entrenamiento, en la medida en que existan opciones contractuales/técnicas disponibles; cualquier excepción material deberá informarse en la Orden/Oferta Comercial.

10.5. Garantías del CLIENTE. EL CLIENTE garantiza que cuenta con las autorizaciones, bases legales y permisos necesarios para el tratamiento de los datos que suministre, y que dicho suministro no vulnera derechos de

terceros. Cuando aplique tratamiento de datos personales, las Partes se sujetarán además a lo previsto en la cláusula de Protección de Datos Personales y sus anexos.

DÉCIMA PRIMERA. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

11.1. Marco normativo y Política. Las Partes darán cumplimiento a la Ley 1581 de 2012 y a sus normas reglamentarias, incluyendo el Decreto 1377 de 2013. EL PROVEEDOR mantendrá publicada su **Política de Tratamiento de Datos Personales** en su sitio web y la pondrá a disposición del CLIENTE.

11.2. Roles.

a) Respecto de los **Datos del Cliente** (datos personales y/o sensibles, si aplica, que el CLIENTE cargue, transmite o procese en los Servicios), EL CLIENTE actúa como **Responsable del Tratamiento** y EL PROVEEDOR actúa como **Encargado del Tratamiento**, tratando dichos datos **por cuenta e instrucciones** del CLIENTE.

b) Respecto de los datos personales propios del PROVEEDOR (p. ej. datos de facturación, contactos administrativos, usuarios internos del PROVEEDOR), EL PROVEEDOR podrá actuar como Responsable.

11.3. Finalidad e instrucciones. EL PROVEEDOR tratará los Datos del Cliente únicamente para: (i) prestar los Servicios conforme al Plan/Orden, (ii) soporte, monitoreo, seguridad, auditoría técnica, prevención de fraude/abuso, y (iii) cumplimiento legal. Cualquier instrucción adicional del CLIENTE deberá constar por escrito o por mecanismos del servicio (configuraciones/DSL) y no implicará “entrenamiento” salvo lo previsto en la cláusula DÉCIMA.

11.4. Contrato de transmisión (Encargo). Para los Datos del Cliente, las Partes acuerdan que esta cláusula y/o el anexo correspondiente constituye **Contrato de Transmisión de Datos Personales**, en los términos del Decreto 1377 de 2013, e incluye: alcance del tratamiento, actividades a realizar, obligaciones del Encargado, confidencialidad, medidas de seguridad y régimen de subencargados.

11.5. Obligaciones del CLIENTE (Responsable). EL CLIENTE declara y garantiza que:

- a) cuenta con base legal/autorizaciones necesarias de los titulares para el tratamiento y para instruir al PROVEEDOR como Encargado;
- b) ha informado finalidades y derechos de los titulares conforme a la ley; y
- c) atenderá las solicitudes de titulares (consultas/reclamos) como Responsable, salvo que delegue por escrito al PROVEEDOR alguna actividad específica.

11.6. Obligaciones del PROVEEDOR (Encargado). EL PROVEEDOR se obliga a:

- a) tratar los Datos del Cliente conforme a instrucciones del CLIENTE;
- b) mantenerlos confidenciales y restringir el acceso a personal autorizado;
- c) implementar **medidas razonables** de seguridad administrativas, técnicas y físicas acordes al riesgo;
- d) asistir razonablemente al CLIENTE en la atención de requerimientos de autoridad competente relacionados con el tratamiento; y
- e) suprimir/devolver los Datos del Cliente al terminar el servicio, según lo definido en la cláusula de terminación/retención, salvo obligación legal de conservación.

11.7. Subencargados y terceros. EL CLIENTE autoriza que EL PROVEEDOR use subcontratistas/proveedores (subencargados) estrictamente necesarios para la prestación del servicio (por ejemplo, infraestructura, mensajería,

STT/TTs, etc.). EL PROVEEDOR procurará vincularlos con obligaciones de confidencialidad y seguridad consistentes con este Contrato y seguirá siendo responsable frente al CLIENTE por el tratamiento que estos realicen por su cuenta.

11.8. Transferencias y transmisiones internacionales. En caso de que, por la naturaleza del servicio cloud, los datos deban ser transmitidos o tratados fuera de Colombia, las Partes aplicarán las reglas de transferencias/transmisiones internacionales previstas en la normatividad aplicable, y EL PROVEEDOR informará al CLIENTE cuando exista un cambio material en la localización o el régimen de tratamiento por terceros.

11.9. Incidentes de seguridad. Ante un incidente de seguridad que afecte Datos del Cliente, EL PROVEEDOR notificará al CLIENTE en un plazo razonable, con la información disponible para apoyar la gestión del incidente y las acciones de mitigación.

11.10. Datos de menores y sensibles. EL CLIENTE no deberá cargar datos de menores o datos sensibles salvo que (i) sea estrictamente necesario para su finalidad, (ii) exista habilitación legal y autorizaciones reforzadas cuando aplique, y (iii) configure medidas de seguridad adicionales.

DÉCIMA SEGUNDA. DISPONIBILIDAD Y SLA

12.1. Esfuerzos razonables y alcance. EL PROVEEDOR realizará esfuerzos razonables para mantener la disponibilidad de los Servicios conforme al Plan y la Orden/Oferta Comercial, sin garantizar continuidad absoluta. Podrán presentarse interrupciones por mantenimiento programado, fallas técnicas, eventos de seguridad, o fuerza mayor/caso fortuito.

12.2. SLA aplicable solo si está contratado. El SLA de disponibilidad (porcentaje objetivo, métricas, alcance por componente y/o canal) aplicará **únicamente** cuando la Orden/Oferta Comercial o el Plan lo definan expresamente. En ausencia de SLA contratado, el servicio se presta bajo esquema de **best effort**, sin créditos de servicio.

12.3. Medición de disponibilidad. Cuando exista SLA, la disponibilidad se medirá por períodos mensuales, como:

$$\text{Disponibilidad\%} = \left\{ \frac{\{\text{Tiempo Total del Mes} - \text{Downtime SLA}\}}{\{\text{Tiempo Total del Mes}\}} \right\} \times 100$$

Donde “**Downtime SLA**” corresponde al tiempo de indisponibilidad atribuible al PROVEEDOR dentro del alcance del SLA.

12.4. Exclusiones. No se contabilizarán como Downtime SLA (y por tanto no generan incumplimiento) los eventos derivados de:

- a) mantenimientos programados informados con antelación razonable;
- b) fallas o limitaciones de Internet/red/equipos del CLIENTE;
- c) indisponibilidad causada por terceros o proveedores externos fuera del control razonable del PROVEEDOR (incluyendo carriers, mensajería, y servicios de terceros), salvo que la Orden/Oferta Comercial disponga otra cosa;
- d) fuerza mayor/caso fortuito;
- e) uso indebido, abuso, incumplimiento del Contrato o incidentes de seguridad originados por el CLIENTE o sus Usuarios Autorizados;
- f) suspensiones ejecutadas conforme a este Contrato (por ejemplo, mora en pago o uso prohibido).

12.5. Mantenimientos. EL PROVEEDOR podrá realizar mantenimientos programados. Cuando sea razonablemente posible, notificará al CLIENTE con antelación y procurará ejecutarlos en ventanas de menor impacto.

12.6. Créditos (si aplica). Si existe SLA contratado y se verifica incumplimiento en un mes, el único remedio será el **crédito de servicio** definido en la Orden/Oferta Comercial (porcentaje, tope y forma de aplicación), el cual se aplicará a la siguiente facturación. El CLIENTE deberá solicitarlo dentro del plazo definido en la Orden/Oferta Comercial, aportando la evidencia mínima requerida (fecha, componente afectado, trazas o tickets).

DÉCIMA TERCERA. SOPORTE TÉCNICO

13.1. Alcance. EL PROVEEDOR prestará soporte técnico y administrativo sobre los Servicios contratados (Plataforma, consola, APIs y componentes incluidos en el Plan), orientado a: (i) gestión de incidentes, (ii) atención de solicitudes operativas relacionadas con el servicio, y (iii) orientación básica de uso conforme a la documentación y alcance del Plan.

13.2. Canales y radicación. El soporte se brindará a través de los canales definidos en el **Plan** y/o en la **Orden/Oferta Comercial** (por ejemplo: mesa de ayuda, correo, portal de tickets u otros). Para efectos de trazabilidad, el CLIENTE deberá radicar sus requerimientos por dichos canales.

13.3. Horarios y niveles. Los horarios de atención, niveles de soporte y, cuando aplique, tiempos objetivo de respuesta/atención (SLA de soporte) serán los establecidos en el Plan y/o Orden/Oferta Comercial. En ausencia de definición expresa, el soporte se prestará en horario hábil (**zona horaria Colombia**) conforme a la operación estándar del PROVEEDOR.

13.4. Priorización. Cuando el Plan lo contemple, EL PROVEEDOR podrá clasificar tickets por severidad/impacto (p. ej. indisponibilidad total, degradación parcial, consulta/requerimiento), para priorizar la atención. Los tiempos de respuesta y/o resolución serán los del Plan.

13.5. Exclusiones. EL PROVEEDOR no estará obligado a atender:

- a) problemas relacionados con equipos, software, redes internas o configuraciones del CLIENTE o de terceros bajo su control;
- b) fallas del servicio de Internet del CLIENTE;
- c) incidentes derivados de mal uso, abuso, incumplimiento del Contrato o credenciales comprometidas por causa atribuible al CLIENTE o sus Usuarios Autorizados;
- d) integraciones, servicios o plataformas de terceros no incluidas en el Plan o fuera del control razonable del PROVEEDOR, sin perjuicio de la colaboración razonable del PROVEEDOR para diagnóstico (cuando aplique).

13.6. Cambios en canales/horarios. EL PROVEEDOR podrá actualizar sus canales u horarios de soporte por razones operativas, notificándolo con antelación razonable, siempre que no reduzca los niveles comprometidos en la Orden/Oferta Comercial vigente.

DÉCIMA CUARTA. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

14.1. Principio general. En la máxima medida permitida por la ley aplicable, EL PROVEEDOR no será responsable por: (i) decisiones del CLIENTE o de sus USUARIOS AUTORIZADOS basadas en Outputs de IA o SaaS o la Plataforma, (ii) daños indirectos, especiales, incidentales, punitivos, lucro cesante o pérdida de oportunidades, (iii) pérdida de datos **atribuible** al CLIENTE, a sus USUARIOS AUTORIZADOS o a terceros bajo su control, ni (iv) eventos de fuerza mayor o caso fortuito, vandalismo o hechos fuera del control razonable del PROVEEDOR.

14.2. Tope de responsabilidad (cap). Salvo en los casos excluidos del cap en la cláusula 14.3, la responsabilidad total y acumulada del PROVEEDOR derivada del Contrato (contractual, extracontractual o de cualquier naturaleza) se limitará, a elección del PROVEEDOR, al **valor efectivamente pagado** por EL CLIENTE al PROVEEDOR por los Servicios en los **doce (12) meses** anteriores al hecho generador, o al valor de **tres (3) meses** del Plan vigente al momento del hecho (el que resulte mayor o el que se pacte en la Orden/Oferta Comercial).

14.3. Exclusiones del cap (carve-outs). Nada en este Contrato limitará ni excluirá la responsabilidad que no pueda limitarse por ley, incluyendo: (i) **dolo** (y culpa grave, cuando aplique), (ii) incumplimientos deliberados de obligaciones de confidencialidad, y (iii) infracción de propiedad intelectual atribuible al PROVEEDOR, cuando sea aplicable.

14.4. Resguardos y respaldos del CLIENTE. EL CLIENTE reconoce que, por la naturaleza de los servicios cloud, pueden presentarse interrupciones o suspensiones. En consecuencia, EL CLIENTE se obliga a adoptar los resguardos y respaldos razonables (incluyendo copias de seguridad y planes de contingencia) para evitar perjuicios derivados de interrupciones o suspensiones.

DÉCIMA QUINTA. INDEMNIDAD:

15.1. Indemnidad a cargo de EL CLIENTE. EL CLIENTE mantendrá indemne a EL PROVEEDOR, sus administradores, empleados y contratistas, frente a reclamaciones, demandas, sanciones o perjuicios de terceros que se deriven de: (i) el uso de los Servicios por EL CLIENTE o sus **USUARIOS AUTORIZADOS** en violación de la ley, del presente Contrato o de derechos de terceros; (ii) los **Datos del Cliente**, contenidos, instrucciones, configuraciones, integraciones, materiales o información suministrada por EL CLIENTE; (iii) el incumplimiento de obligaciones del CLIENTE como **Responsable del tratamiento** cuando aplique (incluyendo falta de autorizaciones o bases legales para el tratamiento de datos personales); y/o (iv) actos u omisiones imputables al CLIENTE o sus Usuarios Autorizados.

15.2. Indemnidad a cargo de EL PROVEEDOR. EL PROVEEDOR mantendrá indemne a EL CLIENTE frente a reclamaciones de terceros derivadas de: (i) infracción de derechos de propiedad intelectual atribuible directamente a la Plataforma o Servicios provistos por EL PROVEEDOR, excluyendo lo causado por datos, instrucciones, integraciones o modificaciones del CLIENTE; y (ii) daños directos causados por culpa del PROVEEDOR en la prestación de los Servicios, dentro del alcance contratado.

15.3. Procedimiento. La parte que solicite indemnidad deberá: (i) notificar por escrito a la otra parte dentro de un término razonable desde que conozca la reclamación; (ii) permitir que la parte obligada a indemnizar asuma y controle la defensa, estrategia y negociación; y (iii) cooperar razonablemente. Ninguna transacción que imponga obligaciones a la parte indemnizada podrá celebrarse sin su consentimiento previo, el cual no será injustificadamente negado.

15.4. Exclusiones. No habrá obligación de indemnizar en la medida en que la reclamación sea causada por **dolo o culpa grave** de la parte que solicita la indemnidad o por incumplimientos imputables a dicha parte.

15.5. Relación con la limitación de responsabilidad. Salvo en los casos de (i) infracción de derechos de propiedad intelectual atribuible al PROVEEDOR y (ii) obligaciones relacionadas con tratamiento de datos personales que, por ley, no puedan limitarse, las obligaciones de indemnidad se entenderán sujetas a los topes y condiciones de la cláusula DÉCIMA CUARTA (Limitación de Responsabilidad).

DÉCIMA SEXTA. CESIÓN:

EL CLIENTE no podrá ceder este Contrato ni los derechos u obligaciones derivados del mismo sin autorización previa y escrita del PROVEEDOR.

El PROVEEDOR podrá ceder, transferir o subrogar este Contrato, total o parcialmente, a **sociedades vinculadas/afiliadas** o en el marco de una reorganización, fusión, adquisición o venta de activos relacionados con la prestación de los Servicios, sin requerir autorización previa del CLIENTE, siempre que:

- (i) notifique al CLIENTE por escrito dentro de un plazo razonable;
- (ii) el cesionario asuma por escrito todas las obligaciones del Contrato, incluyendo **confidencialidad, protección de datos, seguridad y niveles de servicio aplicables**; y
- (iii) el PROVEEDOR mantenga responsabilidad frente al CLIENTE por las obligaciones causadas hasta la fecha efectiva de la cesión.

Cualquier otra cesión a favor de terceros no comprendidos en los eventos anteriores requerirá autorización previa y escrita del CLIENTE, la cual **no será injustificadamente negada**.

DÉCIMA SEPTIMA. SUSPENSIÓN, NO ACTIVACIÓN Y NO RENOVACIÓN POR FALTA DE PREPAGO:

17.1. Modalidad prepago. EL CLIENTE reconoce que los Servicios se prestan bajo modalidad **PREPAGO** conforme a la cláusula de Precio y Facturación. En consecuencia, la continuidad del Servicio depende del **pago anticipado** del periodo correspondiente y/o de los cargos adicionales aceptados.

17.2. No activación / no renovación. Si EL CLIENTE no realiza el pago anticipado del periodo mensual (o del periodo aplicable según el Plan) en la fecha de inicio o renovación correspondiente, EL PROVEEDOR podrá, sin incurrir en responsabilidad:

- a) **no activar** el Servicio (si se trata de un alta nueva), o
- b) **no renovar** el Servicio para el siguiente periodo (si se trata de un servicio ya activo), o
- c) **limitar** funcionalidades hasta que se reciba el pago.

17.3. Suspensión durante un periodo en curso. Si el Servicio se encuentra activo y EL CLIENTE incumple el pago anticipado de cargos adicionales aceptados (por ejemplo, cargos no recurrentes, recargas, ampliaciones de límites o consumos que requieran prepago), EL PROVEEDOR podrá **suspender total o parcialmente** los Servicios asociados a dichos cargos, o el Servicio completo cuando dichos cargos sean esenciales para la operación, hasta que el pago sea recibido y verificable razonablemente.

17.4. Notificación. Salvo que exista un riesgo operativo o de seguridad que justifique una medida inmediata, EL PROVEEDOR notificará al CLIENTE por escrito (correo registrado u otros canales definidos) la falta de prepago y la medida a aplicar (no activación, no renovación, limitación o suspensión), indicando el valor y el medio de pago.

17.5. Restablecimiento. EL PROVEEDOR restablecerá o reactivará el Servicio cuando el CLIENTE acredite el pago y éste sea verificable razonablemente por EL PROVEEDOR. La reactivación no implica devolución o extensión automática del tiempo no disfrutado, salvo que la Orden/Oferta Comercial disponga otra cosa.

17.6. Terminación por no pago prolongado. Si transcurren **treinta (30) días calendario** desde la fecha en que debió efectuarse el pago anticipado sin que el CLIENTE pague, EL PROVEEDOR podrá **dar por terminado** el Contrato **sin responsabilidad**, sin perjuicio de cobrar valores causados por servicios efectivamente prestados, cargos adicionales aceptados o costos asociados (si aplica).

17.7. Efectos y conservación mínima. Durante la suspensión o no renovación, EL PROVEEDOR podrá conservar temporalmente la configuración y datos del CLIENTE por el periodo de retención definido en la Orden/Oferta Comercial o políticas de retención, y podrá eliminarse posteriormente conforme a dichas reglas y a obligaciones legales.

DÉCIMA OCTAVA. PRECIO Y FACTURACIÓN

18.1. Precio del Plan y reajuste. El precio del Servicio se regirá por el **Plan** y/o la **Orden/Oferta Comercial** vigente. El precio podrá reajustarse anualmente conforme al **IPC**, salvo que la Orden/Oferta Comercial establezca un reajuste o condición distinta.

18.2. Cambios de precios. Cualquier cambio de tarifas o del Plan será informado al CLIENTE con antelación razonable. En relaciones de consumo (B2C) cuando aplique, el CLIENTE podrá terminar el servicio antes de la entrada en vigencia del cambio si no lo acepta, conforme a la normativa aplicable.

18.3. Modalidad PREPAGO. Los Servicios se prestan bajo modalidad **PREPAGO**. En consecuencia, el CLIENTE reconoce y acepta que:

- a) el pago del periodo mensual (y de cualquier cargo adicional acordado) debe realizarse **por anticipado**, como condición para la **activación, continuidad o renovación** del Servicio; y
- b) el pago **no está condicionado** a la emisión previa de una factura. La obligación de pago nace del **Plan** y/o la **Orden/Oferta Comercial** aceptados por el CLIENTE.

18.4. Cobro y emisión de factura. EL PROVEEDOR podrá remitir al CLIENTE un enlace de pago, orden de cobro, proforma o comunicación equivalente con el valor a pagar. **Una vez el pago sea recibido y verificable razonablemente**, EL PROVEEDOR emitirá y enviará al CLIENTE la **factura electrónica** correspondiente al periodo pagado y/o a los conceptos adicionales pagados.

18.5. No pago oportuno. Si el CLIENTE no realiza el pago anticipado en la fecha de renovación o antes del inicio del periodo correspondiente, EL PROVEEDOR podrá **no activar, no renovar, limitar o suspender** el Servicio, conforme a la cláusula de Suspensión del Servicio.

18.6. Cargos no recurrentes y adicionales. Implementaciones, activaciones, canales, o cualquier cargo adicional no recurrente o recurrente por fuera del Plan solo se causarán si han sido aceptados por el CLIENTE en la Orden/Oferta Comercial (u orden de cambio). Dichos valores se pagarán **por anticipado** y se facturarán una vez el pago se refleje.

18.7. Consumos variables y excedentes (si aplica). Cuando el Plan incluya componentes de consumo (p. ej., sesiones, minutos, mensajería, tokens u otros), su cobro se regirá por la medición del sistema del PROVEEDOR y la

tabla de precios definida en la Orden/Oferta Comercial. El PROVEEDOR podrá exigir **prepago** para consumos variables y/o recargas; alternativamente, si la Orden/Oferta Comercial lo permite, podrá facturar excedentes con corte vencido. En todo caso, la factura se emitirá conforme a la modalidad pactada y a la verificación del recaudo cuando sea PREPAGO.

18.8. Impuestos y retenciones. Los precios se entienden antes de impuestos, salvo que se indique lo contrario en la Orden/Oferta Comercial. Se adicionará IVA cuando aplique. Las retenciones a cargo del CLIENTE se aplicarán conforme a la ley y deberán certificarse al PROVEEDOR en los términos legales.

18.9. Datos mínimos de facturación y requisitos de alta. Para la expedición de la factura electrónica, el CLIENTE suministrará los datos mínimos requeridos por la normativa aplicable. Adicionalmente, para activar el servicio: (i) si el CLIENTE es persona jurídica, deberá entregar RUT y Certificado de Existencia y Representación Legal; (ii) si es persona natural, cédula (y los demás soportes que se definan en el proceso de alta).

DÉCIMA NOVENA. VIGENCIA Y TERMINACIÓN

19.1. Vigencia mínima. El presente Contrato entra en vigor desde su aceptación conforme a la cláusula de Aceptación y tendrá una vigencia inicial mínima de **un (1) año** (“Periodo Inicial”), salvo que la Orden/Oferta Comercial pacte expresamente un periodo diferente.

19.2. Prestación del servicio bajo modalidad PREPAGO. Sin perjuicio del Periodo Inicial, EL CLIENTE reconoce que la prestación del Servicio opera por **periodos de uso** (mensuales o los definidos en el Plan) bajo modalidad **PREPAGO**. En consecuencia, la **activación, continuidad o renovación** de cada periodo de uso está condicionada a que el CLIENTE realice el **pago anticipado** correspondiente, conforme a la cláusula de Precio y Facturación.

19.3. Renovación anual del Contrato. Vencido el Periodo Inicial, el Contrato se **renovará automáticamente** por periodos sucesivos de **un (1) año**, salvo que cualquiera de las partes notifique por escrito a la otra su intención de no renovar con al menos **treinta (30) días calendario** de anticipación al vencimiento del periodo en curso.

19.4. Terminación por conveniencia del CLIENTE (al vencimiento del periodo anual). EL CLIENTE podrá terminar el Contrato por conveniencia **al finalizar** el periodo anual en curso, siempre que notifique con el preaviso indicado en la cláusula 19.3. Esta terminación por conveniencia no genera reembolsos, salvo que exista pago anticipado no ejecutado y la Orden/Oferta Comercial disponga lo contrario o exista obligación legal aplicable.

19.5. Terminación anticipada dentro del Periodo Inicial (compromiso mínimo). Si EL CLIENTE solicita terminar el Contrato **antes** de completar el Periodo Inicial (o el periodo mínimo pactado), podrá aplicarse un **cargo por terminación anticipada** o condición económica equivalente, **únicamente** si está prevista de forma expresa en la Orden/Oferta Comercial (por ejemplo, por beneficios, descuentos o implementación). Dicho cargo podrá ser facturado y será exigible conforme al pactado.

19.6. No activación, no renovación mensual o suspensión por falta de prepago. La falta de pago anticipado de un periodo de uso faculta al PROVEEDOR a **no activar, no renovar** el siguiente periodo o **suspender/limitar** el servicio, de conformidad con la cláusula **DÉCIMA SÉPTIMA** (Suspensión, No Activación y No Renovación por Falta de Prepago). La falta de prepago **no constituye** incumplimiento del PROVEEDOR ni genera responsabilidad a su cargo.

19.7. Terminación por incumplimiento. Cualquiera de las partes podrá terminar el Contrato por incumplimiento material de la otra parte, si dicho incumplimiento no se subsana dentro de los **diez (10) días hábiles** siguientes a la notificación escrita.

19.8. Terminación inmediata por causa. EL PROVEEDOR podrá terminar el Contrato de forma inmediata cuando: (i) exista mandamiento de autoridad competente; (ii) se configure un uso prohibido o ilegal de los Servicios, o un riesgo de seguridad relevante; o (iii) se cumplan las condiciones de terminación por no pago prolongado previstas en la cláusula **DÉCIMA SÉPTIMA**.

19.9. Efectos de la terminación. A la terminación: (i) cesa el derecho de acceso y uso; (ii) el CLIENTE deberá pagar los valores causados por servicios efectivamente prestados y/o cargos adicionales aceptados (si aplican), y los cargos por terminación anticipada cuando hayan sido pactados; y (iii) el tratamiento de devolución, exportación o

eliminación de Datos del Cliente se regirá por lo previsto en la Orden/Oferta Comercial, políticas de retención y la cláusula de datos personales.

VIGESIMA. LEY APPLICABLE JURISDICCIÓN Y RESOLUCION DE CONFLICTOS

20.1. Ley aplicable. El presente Contrato se rige por las leyes de la República de Colombia.

20.2. Arreglo directo. Ante cualquier controversia derivada de este Contrato, las PARTES procurarán resolverla mediante negociación directa dentro de los **diez (10) días hábiles** siguientes a la notificación escrita de la controversia.

20.3. Mecanismos alternativos (MASC). Si la controversia no se resuelve por arreglo directo, las PARTES podrán acudir a **conciliación y/o amigable composición** ante un centro de conciliación autorizado en Colombia, preferiblemente el de la **Cámara de Comercio de Bogotá** (o el que las PARTES acuerden).

20.4. Jurisdicción. Si no se logra solución mediante los mecanismos anteriores, toda controversia será sometida a los **jueces de la República de Colombia**, y las PARTES acuerdan como lugar de jurisdicción la ciudad de **Bogotá D.C.**, salvo norma imperativa en contrario.

20.5. Consumidor (cuando aplique). En relaciones de consumo (B2C) cuando aplique, esta cláusula **no limita** los derechos del consumidor ni el acceso a los trámites y acciones previstas en el Estatuto del Consumidor, incluyendo las actuaciones ante la **Superintendencia de Industria y Comercio** cuando corresponda.

20.6. Arbitraje (solo B2B, opcional). Cuando el CLIENTE sea persona jurídica (B2B) y las PARTES lo pacten expresamente en la Orden/Oferta Comercial o en un otrosí, las controversias de libre disposición podrán someterse a **arbitraje** administrado por un centro autorizado, conforme a la **Ley 1563 de 2012** (Estatuto de Arbitraje).

VIGESIMA PRIMERA. MODIFICACIONES

21.1. Alcance. EL PROVEEDOR podrá **actualizar** (i) políticas operativas, (ii) condiciones técnicas, (iii) documentación de seguridad, (iv) anexos y (v) descripciones de funcionalidades, **siempre que** dichas actualizaciones no impliquen la modificación de elementos esenciales del Contrato (precio, modalidad prepago, vigencia mínima, limitación de responsabilidad esencial, propiedad intelectual) ni reduzcan de manera material el Servicio contratado.

21.2. Cambios materiales. Cualquier modificación que afecte de forma **material** los derechos u obligaciones del CLIENTE (incluyendo cambios de precio, que se rigen por la cláusula de Precio y Facturación) será comunicada con una antelación mínima de **treinta (30) días calendario** y solo entrará en vigencia si el CLIENTE la **acepta** por medios electrónicos (click/aceptación en plataforma) o mediante otrosí/Orden/Oferta Comercial.

21.3. Derecho a no aceptar. Si el CLIENTE no acepta una modificación material, podrá **terminar** el servicio con efecto al final del periodo ya pagado (**prepago**), sin penalidad adicional por esa causa.

21.4. Consumidor (cuando aplique). En relaciones B2C, esta cláusula se interpretará y aplicará de manera compatible con las reglas sobre **contratos de adhesión y cláusulas abusivas** de la Ley 1480, de forma que no exista modificación unilateral en perjuicio del consumidor.

21.5. Publicación, versión y vigencia. EL PROVEEDOR mantendrá disponible para consulta del CLIENTE la **versión vigente** del Contrato, indicando de manera clara su **código de versión, fecha de vigencia y fecha de última actualización**. EL PROVEEDOR conservará un **historial de versiones anteriores**. Para efectos probatorios, la versión aplicable será la **vigente a la fecha de aceptación** del CLIENTE, salvo que exista aceptación posterior de una versión actualizada conforme a la presente cláusula y a lo previsto en la cláusula de **Modificaciones**.

VIGESIMA SEGUNDA. CONFIDENCIALIDAD

22.1. Definición. Para efectos del presente Contrato, “**Información Confidencial**” significa toda información revelada por una Parte (“**Parte Reveladora**”) a la otra (“**Parte Receptora**”), de forma oral, escrita, visual, electrónica o por cualquier medio, que: (i) esté marcada como confidencial; o (ii) por su naturaleza o por las circunstancias de su divulgación deba razonablemente entenderse como confidencial. Incluye, sin limitarse a: términos comerciales y precios, condiciones del Plan y la Orden/Oferta Comercial, información técnica, arquitectura, medidas de seguridad, credenciales, documentación, procesos, know-how, estrategias, métricas, reportes, incidentes, y

cualquier información relativa a "Datos del Cliente", "Contenido" o configuraciones que el CLIENTE cargue o genere dentro del Servicio.

22.2. Divulgación mínima. Cada Parte se obliga a revelar exclusivamente aquella Información Confidencial que sea necesaria para el cumplimiento de sus obligaciones contractuales.

22.3. Obligaciones de la Parte Receptora. La Parte Receptora:

- a) usará la Información Confidencial **solo** para ejecutar el Contrato;
- b) no la divulgará a terceros, salvo lo permitido en esta cláusula;
- c) la protegerá con medidas de seguridad **razonables**, al menos equivalentes a las que usa para proteger su propia información confidencial;
- d) restringirá el acceso a sus empleados, asesores y contratistas bajo criterio **need-to-know**, quienes deberán estar obligados por deberes de confidencialidad no menos estrictos que los aquí previstos.

22.4. Subcontratistas y terceros del PROVEEDOR. EL PROVEEDOR podrá revelar Información Confidencial del CLIENTE a proveedores/sub-procesadores estrictamente necesarios para la prestación del Servicio, siempre que estén sujetos a obligaciones de confidencialidad y seguridad consistentes con este Contrato y con la cláusula de Protección de Datos Personales.

22.5. Exclusiones. La Información Confidencial no incluirá información que: (a) sea o pase a ser de dominio público por causa distinta de acción u omisión de la Parte Receptora; (b) estuviera en posesión legítima de la Parte Receptora antes de su revelación; (c) sea legítimamente revelada por un tercero sin restricciones; o (d) sea desarrollada independientemente por la Parte Receptora sin uso de la Información Confidencial.

22.6. Divulgación por mandato legal. Si la Parte Receptora está obligada por ley, orden judicial o requerimiento de autoridad competente a revelar Información Confidencial, podrá hacerlo **solo en la medida necesaria**, y cuando sea legalmente posible, deberá notificar previamente a la Parte Reveladora para que ésta adopte las medidas de protección que estime pertinentes.

22.7. Plazo. La obligación de confidencialidad se mantendrá por **tres (3) años** contados desde cada divulgación. No obstante, respecto de información que constituya **secreto empresarial** o que por su naturaleza deba permanecer confidencial, la obligación se mantendrá **mientras dicha información conserve ese carácter**. (Esto reemplaza la frase "mientras resida en el entorno", que no es un criterio jurídico útil).

22.8. Devolución o destrucción. A la terminación del Contrato, y a solicitud razonable de la Parte Reveladora, la Parte Receptora devolverá o destruirá la Información Confidencial en su poder, salvo copias de respaldo necesarias por políticas internas o exigencias legales, las cuales permanecerán sujetas a confidencialidad.

VIGESIMA TERCERA. MERITO EJECUTIVO

23.1. Título ejecutivo. Las PARTES aceptan que, para los efectos del **proceso ejecutivo**, constituyen título ejecutivo las obligaciones **expresas, claras y exigibles** que consten en: (i) el presente Contrato; (ii) la(s) Orden(es) / Oferta(s) Comercial(es) y anexos aplicables; (iii) los soportes de aceptación (incluyendo aceptación electrónica, registros de alta, confirmaciones y trazas de transacción); (iv) la factura electrónica emitida conforme a la cláusula de Precio y Facturación cuando corresponda; y (v) el estado de cuenta o certificación de saldo emitida por EL PROVEEDOR con el detalle del concepto y su exigibilidad, en cuanto dichos documentos provengan del deudor y constituyan plena prueba en su contra, en los términos del Código General del Proceso.

23.2. Alcance. Esta cláusula no crea obligaciones nuevas: aplica únicamente a obligaciones de pago u otras obligaciones que, por su naturaleza, sean susceptibles de ejecución y se encuentren debidamente determinadas en los documentos referidos en el numeral anterior.

23.3. Documentos electrónicos. Las PARTES aceptan el uso de documentos y evidencias en formato electrónico (incluyendo mensajes de datos y registros de aceptación) para efectos probatorios, conforme a la normativa aplicable y al régimen probatorio vigente.

23.4. Consumidor (cuando aplique). En relaciones B2C, esta cláusula se aplicará sin limitar los derechos del consumidor ni los mecanismos legales de reclamación y protección previstos por la ley.

VIGESIMA CUARTA. NOTIFICACIONES

24.1. Medios. Toda notificación o comunicación relacionada con este Contrato podrá realizarse por: (i) correo electrónico enviado a las direcciones registradas por las PARTES; (ii) notificaciones dentro de la Plataforma (consola/web) cuando aplique; y/o (iii) comunicación física al domicilio informado, si fuere necesario.

24.2. Datos de notificación.

a) Para EL PROVEEDOR: la dirección de correo electrónico y demás datos que publique o comunique al CLIENTE como canal oficial de notificaciones.

b) Para EL CLIENTE: el correo electrónico registrado en el proceso de alta/administración de cuenta y/o el indicado en la Orden/Oferta Comercial.

24.3. Actualización. Cada Parte es responsable de mantener actualizados sus datos de notificación. El cambio de correo electrónico deberá informarse mediante actualización en la Plataforma (cuando exista) y/o por comunicación escrita al otro. Las notificaciones enviadas a la última dirección registrada se entenderán válidamente realizadas.

24.4. Momento de notificación. Se entenderá realizada la notificación: (i) en la fecha de envío del correo electrónico (según registro del sistema del emisor), o (ii) en la fecha de publicación en la Plataforma cuando el mensaje quede disponible para el CLIENTE, lo que ocurra primero, salvo prueba en contrario.

24.5. Relevancia para prepago. El CLIENTE reconoce que por estos medios EL PROVEEDOR podrá comunicar avisos de cobro, recordatorios de renovación, no renovación por falta de prepago, cambios operativos y demás comunicaciones asociadas al servicio.

VIGESIMA QUINTA. DISPOSICIONES FINALES

25.1. Integridad y documentos que componen el acuerdo. El presente Contrato, junto con la **Orden/Oferta Comercial**, sus anexos, políticas referenciadas (incluyendo políticas de seguridad, privacidad, uso aceptable, retención y soporte, cuando apliquen) y los documentos expresamente incorporados por referencia, constituyen el **acuerdo íntegro** entre las PARTES y sustituyen comunicaciones o acuerdos previos sobre el mismo objeto.

25.2. Orden de prelación. En caso de contradicción entre documentos, prevalecerá el siguiente orden: (i) **Orden/Oferta Comercial** vigente; (ii) anexos firmados o aceptados expresamente por el CLIENTE; (iii) este Contrato; (iv) políticas y documentación técnica publicadas, en lo que no modifiquen elementos esenciales del Contrato.

25.3. Separabilidad. Si una disposición de este Contrato es declarada nula, inválida o inexigible, dicha disposición se interpretará o ajustará en la medida mínima necesaria para hacerla válida y exigible; y, en todo caso, las demás disposiciones permanecerán vigentes.

25.4. No renuncia. La falta de ejercicio o el ejercicio tardío de un derecho por cualquiera de las PARTES no constituye renuncia a dicho derecho, ni impide su ejercicio posterior.

25.5. Supervivencia. Sobrevisirán a la terminación del Contrato, en lo pertinente: confidencialidad, propiedad intelectual, limitación de responsabilidad, indemnidad, protección de datos, mérito ejecutivo, pagos adeudados, y cualquier obligación que por su naturaleza deba sobrevisir.

25.6. Encabezados e interpretación. Los títulos y encabezados se incluyen solo para facilitar la lectura y no afectarán la interpretación. Los términos definidos en este Contrato tendrán el significado asignado en el mismo.

25.7. Mensajes de datos y soporte electrónico. Las PARTES aceptan que las comunicaciones, aceptaciones, evidencias de transacción, registros de plataforma y demás soportes electrónicos relacionados con la contratación, uso y operación del Servicio podrán tener validez y fuerza probatoria conforme a la normativa aplicable, sin perjuicio de los requisitos especiales que la ley exija para casos particulares.

25.8. Control de versiones. La versión vigente del Contrato es la publicada por EL PROVEEDOR en su sitio web oficial y/o en el repositorio documental indicado por EL PROVEEDOR. EL CLIENTE reconoce que la versión aplicable será la que se encuentre vigente al momento de su **aceptación**, la cual podrá acreditarse mediante registros electrónicos de aceptación, trazas de transacción o evidencias equivalentes. En caso de actualización del Contrato, la aplicación de una nueva versión requerirá el trámite y condiciones previstos en la cláusula de **Modificaciones**, cuando la actualización sea material o afecte de forma relevante derechos u obligaciones del CLIENTE.

MPLSOSFTSAS - Confidencial