

Acuerdo de prestación de servicios para el software “ALIADDO” de gestión empresarial vía web del PROVEEDOR

El presente acuerdo de prestación de servicios (en adelante, el “Acuerdo”) se celebra entre

Aliaddo S.A.S., “ALIADDO”, identificada con NIT 830.099.008-5, domiciliada en la CR 81D No. 22C – 36, Bogotá, Colombia, propietaria de la marca y producto “ALIADDO” (en adelante el “PROVEEDOR”) y la persona natural o jurídica que acepta los términos estipulados en este Acuerdo (en adelante el “CLIENTE”), tal y como aparece identificado al final de este Acuerdo al pie de su firma, o en el formulario de aceptación diligenciado en la página web del PROVEEDOR.

El presente Acuerdo delimita los términos y condiciones de uso y de acceso al servicio que se define más adelante y se entiende perfeccionado a partir del momento en que el CLIENTE acepte los mismos, al firmar el presente documento o al aceptar electrónicamente el mismo, que para todos los efectos tiene igual implicación. Para hacer uso de los servicios, el CLIENTE debe leer, entender y aceptar el Acuerdo, los términos y condiciones y cualquier anexo que los adicione o complemente, debidamente divulgados y puestos a disposición del CLIENTE para su conocimiento.

Como evidencia de la aceptación de este Acuerdo, el PROVEEDOR guardará el registro electrónico de quién aceptó sus condiciones, y a petición por escrito del CLIENTE enviará copia electrónica del mismo al correo registrado por quien lo aceptó.

Los servicios pueden ser contratados por las personas naturales y jurídicas, o entidades que tengan capacidad legal para contratar y/o que tengan capacidad suficiente para representar a la persona natural o jurídica o entidad en nombre de quien contratan. Por este motivo, en caso de que una empresa, sociedad o entidad que se suscriba como el CLIENTE, mediante la aceptación del Acuerdo, por ese solo hecho, se entiende que quien lo hace manifiesta de manera inequívoca que tiene la capacidad para contratar a nombre de su representada y se obliga a todo lo previsto en el mismo. Así mismo, la persona que acepta el presente Acuerdo manifiesta que: a) ha leído y comprendido el presente Acuerdo junto con sus anexos; y b) acepta el contenido del Acuerdo en su totalidad en nombre de la parte que representa o en nombre propio.

1 DEFINICIONES:

1.1 “SERVICIO” O “SOFTWARE”:

En este Acuerdo, los términos “Servicio” y “Software” serán utilizados de forma sinónima y se refieren al Servicio que ofrece el PROVEEDOR, a través de su Software ALIADDO. Dicho Servicio, a cambio de una cuantía recurrente, permite al CLIENTE acceder a la funcionalidad a través de Internet que facilita la administración y operación de su negocio desde un computador o dispositivo móvil.

1.2 “CLIENTE”:

Persona jurídica o persona natural, identificada con una cédula, NIT o su equivalente que permita identificar plenamente la parte, que paga por utilizar el Servicio ALIADDO para operar una actividad económica.

1.3 “PAGO POR EL SERVICIO”, “PAGO” “PRECIO” O “PLAN”:

Se refieren indistintamente en este Acuerdo al Pago recurrente por el Plan elegido, el importe periódico, o el Precio mensual específicamente acordado con el CLIENTE en contraprestación del uso del Servicio, o a cualquier otro Pago puntual o recurrente que se cobre al CLIENTE en relación con el Servicio,

Dentro de los criterios estipulados en el presente Acuerdo y dentro de la descripción del Plan que cada CLIENTE adquiera.

1.4 “CUENTA DE USUARIO FINAL” O “USUARIO FINAL”:

Hace referencia al mecanismo a través del cual cada CLIENTE accede al Servicio, utilizando un “e-mail” y “password” individual e intransferible. La Cuenta de Usuario Final solo puede ser utilizada por una persona física a la vez.

1.5 “USUARIOS CONCURRENTES”:

Se refiere al número de usuarios que acceden el Software a la vez.

1.6 “LICENCIATARIOS”:

Hace referencia a compañías terceras que han llegado a un acuerdo económico o de alianza de negocios con el PROVEEDOR para proveerle a éste tecnología, software o conocimiento relevante e instrumental en la prestación del Servicio.

1.7 “SOCIO(S) DE NEGOCIO”:

Compañías que han llegado a un acuerdo económico o de alianza de negocios con el PROVEEDOR para participar en la estructuración, comercialización, implantación, despliegue o mantenimiento del Servicio en cuestión a través de sus redes de comercialización.

1.8 “HORARIOS CRÍTICOS”:

Serán los horarios en los que el Servicio operara de manera habitual, es decir, de lunes a sábado de 6am a 11pm; Domingos y feriados de 6am a 7pm.

1.9 “MANTENIMIENTO PLANEADO”:

Mantenimiento de rutina ejecutado por el PROVEEDOR para dar soporte y actualizar el Software. Por definición, los Mantenimientos Planeados son informados con anticipación al CLIENTE y son normalmente ejecutados dentro de los horarios de mantenimiento previamente avisados al CLIENTE. El PROVEEDOR hará su mejor esfuerzo para desplegar los servicios de Mantenimiento Planeado dentro de los rangos de horarios especificados en el numeral 3 (Niveles de Servicio) en el presente Acuerdo.

1.10 “MANTENIMIENTO NO PLANEADO”:

Mantenimiento correctivo o de emergencia ejecutado por el PROVEEDOR para dar soporte a el Software y corregir una eventualidad que no se encontraba prevista (por ejemplo, corregir un error o ejecutar un parche de seguridad.). Por definición, los Mantenimientos No Planeados responden a causas repentinas. Por ende, son ejecutados como procedimiento de emergencia en cualquier horario y muchas veces no es posible informarlos con anticipación al CLIENTE.

1.11 “DATOS BÁSICOS DEL CLIENTE”:

Son los datos personales y comerciales que el CLIENTE ingresa o registra en nuestra plataforma para inscribirse en el demo (producto de demostración) de ALIADDO, para acceder a eventos o seminarios virtuales publicados por el PROVEEDOR, para responder a publicidad del PROVEEDOR o alguno de sus aliados, o para comenzar a utilizar el Software como su herramienta de gestión empresarial. Los Datos Básicos del Cliente se componen, entre otros, de sus nombres y apellidos, número de teléfono, correo electrónico, cargo, NIT, nombre comercial, tamaño y tipo de empresa, actividad económica, datos referentes a la empresa en general, u otros identificadores técnicos relevantes manejados por los servicios de redes sociales a través de “cookies”.

1.12 “DATOS TRANSACCIONALES DEL CLIENTE”:

Son los datos que el CLIENTE ingrese o registre en el Software una vez comienza a operar ALIADDO. Los Datos Transaccionales del Cliente incluyen, pero no se limitan a: toda aquella información transaccional generada de manera específica cuando el CLIENTE opera su negocio utilizando el Software, tal como la información que reposa en las facturas

electrónicas o cotizaciones, la información contable, financiera, de datos de inventario, de cuentas por cobrar y por pagar, de datos referentes a precios o costos, de datos referentes a nómina, y demás información que sea necesaria para la parametrización y operación del Software. Los Datos Transaccionales del Cliente también incluyen datos que hagan referencia a información de terceros con los que el CLIENTE tiene una relación comercial y que el CLIENTE plasma en el Software durante el devenir de su operación del día a día (tales como datos básicos de clientes, proveedores, o prospectos comerciales, entre otros). Será responsabilidad del CLIENTE garantizar que los datos de terceros que este ingrese a ALIADDO cuenten con la autorización de manejo de datos de dicho tercero. Las políticas de manejo de datos de los terceros que el CLIENTE ingrese al Software también son responsabilidad del CLIENTE y no de ALIADDO.

2 PRERREQUISITOS PARA OPERAR EL SERVICIO:

Acceso a internet de banda ancha: Para poder acceder al Servicio de forma idónea, el CLIENTE debe contar con una conexión de “banda ancha” a internet (idealmente a través de fibra óptica, cuando este servicio esté disponible). La conexión mínima recomendada para operar el Servicio es de 5 MB por segundo, la cual soportará hasta 3 Usuarios Concurrentes (siempre y cuando ese canal no se esté utilizando para otros asuntos). Adicionalmente, el CLIENTE debe contar con 1.6 MB por segundo por cada Usuario Concurrente adicional de ALIADDO que desee operar bajo una misma conexión a internet. El Servicio puede ser operado con anchos de banda menores, pero el PROVEEDOR no se responsabiliza por el desempeño que presente el aplicativo si no se cumple el estándar mínimo de velocidad de conexión.

2.1 EQUIPO DE CÓMPUTO ADECUADO:

Para utilizar el Software de manera idónea, el CLIENTE debe contar con equipo de cómputo con 4 gigabytes de memoria RAM o superior, con sistema operativo Windows 10 (en adelante en PC), o OS X Yosemite 10.11 (en adelante en MAC), y que tenga instalada la última versión disponible del navegador web gratuito “Chrome” de Google. Algunas situaciones de uso por parte del CLIENTE requieren adicionalmente que existan equipos periféricos como impresoras de tirilla, pistolas laser o impresoras de otra índole. El PROVEEDOR puede asesorar al CLIENTE en las características que deben cumplir estos equipos periféricos durante el periodo de implementación de ALIADDO.

2.2 RESPONSABILIDAD LIMITADA DEL PROVEEDOR FRENTE A LA INFRAESTRUCTURA BÁSICA:

El PROVEEDOR no será responsable por experiencias insatisfactorias del CLIENTE resultantes de no cumplir con la infraestructura mínima de comunicaciones y tecnológica (hardware y software) recomendada para operar el Servicio. El PROVEEDOR tampoco será responsable de dificultades en la comunicación causadas por dificultades en las redes o los servicios de proveedores de telecomunicaciones e internet.

2.3 RECOMENDACIONES ADICIONALES DE INFRAESTRUCTURA BÁSICA:

Debido a la criticidad de los procesos operados por el Software, es recomendable desplegar dos conexiones a internet, con dos operadores alternos (el operador alternativo puede ser desplegado bien sea vía una conexión fija, o a través de una red móvil de internet de alta velocidad - 4G, LTE o 5G). Lo anterior facilitará una redundancia respecto a la conectividad hacia los servidores en la nube que operan ALIADDO.

3 NIVELES DE SERVICIO:

Durante el término de duración del Servicio, el PROVEEDOR se compromete a lo siguiente:

3.1 DISPONIBILIDAD:

Los horarios de disponibilidad del Software (horarios críticos) serán los siguientes: lunes a sábado de 6am a 11pm; Domingos y feriados de 6am a 7pm. Cualquier cálculo de disponibilidad será calculado sobre los horarios críticos, puesto que en horas diferentes el PROVEEDOR se reserva el derecho a hacer mantenimiento y actualizaciones al Servicio. Sin embargo, de no existir ninguna tarea de mantenimiento o actualización, el Software estaría disponible para el usuario también en horarios considerados como no críticos. Mantenimiento Planeado: En consecuencia, el PROVEEDOR se

compromete a desplegar tareas de Mantenimiento Planeado en horarios por fuera de los definidos como críticos, a saber: lunes a sábado de 11pm a 6am; domingo y feriados de 7pm a 6am. En caso de requerirse un mantenimiento que requiera un periodo prolongado de tiempo, este se realizará en lo posible los domingos o feriados a partir del mediodía. De igual forma, el PROVEEDOR procurará razonablemente informar a sus CLIENTES con 24 horas de anticipación de posibles cambios sobre los horarios de Mantenimiento Planeado normales.

3.2 MANTENIMIENTO NO PLANEADO:

Con el propósito de garantizar la integridad y seguridad del Software, el PROVEEDOR tendrá el derecho de desplegar Mantenimientos No Planeados cada vez que lo estime necesario y con la frecuencia que estime necesaria. Cuando estos mantenimientos se den en horarios críticos, el PROVEEDOR procurará avisar a sus CLIENTES con la mayor anticipación permitida sobre la situación. Los Mantenimientos No Planeados podrán ocurrir sin limitaciones de horario y, debido a los inconvenientes que pretenden solventar (por ejemplo, pero sin limitarse, la instalación de un parche de seguridad recientemente publicado por una de las casas globales de infraestructura de software), podrán ocurrir de manera imprevista y no avisada.

4 SERVICIOS DE SOPORTE AL CLIENTE FINAL:

4.1 AYUDAS E INSTRUCTIVOS EN LÍNEA PARA LA UTILIZACIÓN DEL SOFTWARE:

Como parte del Servicio, el PROVEEDOR facilitará al CLIENTE documentación de apoyo, videos instructivos y otras ayudas en línea a través de su Portal de Clientes, dentro del aplicativo denominado "Universidad ALIADDO". Adicionalmente, el PROVEEDOR ofrecerá clases gratuitas (o webinars) en línea, con la frecuencia que estime conveniente, para capacitar al CLIENTE en temas afines a los negocios PYME en Colombia o a la utilización del Software. Utilizar el material instructivo en línea, de consumo ilimitado, como también atender los seminarios en línea, no tendrá un costo adicional para el CLIENTE.

4.2 SOPORTE DIFERENCIADO:

El PROVEEDOR ofrece en todos sus Planes un servicio de soporte diferenciado según el Plan. El PROVEEDOR se reserva el derecho a limitar el servicio de soporte de un cliente en particular, bien sea este a través de correo electrónico o chat, si en su criterio dicho CLIENTE está demandando una cantidad de servicio significativamente por encima del promedio de clientes similares. Para este tipo de CLIENTES que requieran tiempos de servicio por fuera de la normal, el PROVEEDOR también ofrecerá capacitaciones virtuales gratuitas ilimitadas a su entera discreción, o capacitaciones pagas a la medida del CLIENTE realizadas por expertos de ALIADDO.

4.3 SOPORTE TELEFÓNICO PAGO:

El PROVEEDOR podrá ofrecer servicios de soporte telefónico para la atención de preguntas de los Usuarios Finales. Dicho Servicio será facturado al CLIENTE por aparte, y no se encuentra incluido en el pago del Plan efectuado por el CLIENTE en contraprestación del derecho de uso del Software. El PROVEEDOR se reserva el derecho a crear paquetes comerciales con diferentes costos y niveles de soporte telefónico, y de modificar los mismos en el tiempo, sin previo aviso.

4.4 SOPORTE PRESENCIAL PAGO:

El PROVEEDOR podrá ofrecer servicios de soporte presencial pago en aquellas ciudades donde el volumen de clientes lo haga económicamente viable. Este soporte será facturado por aparte, y no está incluido en el pago del Plan que efectúa el CLIENTE en contraprestación del derecho de uso del Servicio. El PROVEEDOR se reserva el derecho a crear paquetes comerciales con diferentes niveles y ofertas de soporte presencial. En casos en que el CLIENTE requiera soporte presencial en ciudades donde el PROVEEDOR no tenga una presencia local de ingenieros de soporte, el CLIENTE asumirá los costos de viaje incurridos en la prestación de dicho servicio. El servicio presencial no estará garantizado, aun cuando el CLIENTE desee pagar por él, y será prestado bajo una modalidad de mejor esfuerzo, a no ser que medie compromiso escrito entre las partes especificando otros términos.

5 UTILIZACIÓN, MANEJO, CONFIDENCIALIDAD Y RESGUARDO DE LOS DATOS:

5.1 CRITERIOS GENERALES REFERENTES AL MANEJO DE LA INFORMACIÓN CONFIDENCIAL:

Para propósitos de este Acuerdo, el término “Información Confidencial” incluye: a) los términos de este Acuerdo mismo; b) los Datos Básicos del Cliente; c) los Datos Transaccionales del Cliente (incluyendo los datos de terceros que el CLIENTE, con la debida autorización, ingresa al Software para poder operar su negocio y documentar su actividad); d) la tecnología propietaria del PROVEEDOR expresada en cualquier medio lógico o físico; e) los procesos de negocio según se encuentran implementados en el Servicio de Software del PROVEEDOR; f) los diseños de las herramientas del PROVEEDOR; g) los incidentes que se puedan presentar entre las partes, incluyendo cualquier error, defecto, problema de seguridad u otro tipo de problema en relación con el Servicio; h) todas las comunicaciones generadas entre las partes referentes al Servicio en cuestión; i) y toda aquella información que al momento de su entrega sea explícitamente identificada como “Confidencial” por la parte que la revela.

5.2 EXCLUSIONES DE LA INFORMACIÓN CONFIDENCIAL:

Sin perjuicio de lo anterior, la Información Confidencial no incluye: a) los Datos Básicos del Cliente que se consideran, según la ley, información de dominio público; b) información generalmente conocida en la industria previamente a que ésta haya sido revelada por la parte; c) información que haya sido revelada públicamente por un tercero que contaba con el pleno derecho de hacerlo sin infringir un acuerdo de confidencialidad con cualquiera de las partes; d) la información que se compone de datos agregados y resumidos referentes al uso de los productos del PROVEEDOR, que no contiene información desglosada o identificable como proveniente de ningún cliente en particular.

5.3 ACUERDOS DE MANEJO MUTUO DE LA INFORMACIÓN CONFIDENCIAL:

Cada parte acuerda: a) mantener confidencial la Información Confidencial de la otra parte; b) utilizar la Información Confidencial exclusivamente dentro de los términos especificados en este Acuerdo; c) no divulgar Información Confidencial excepto cuando la otra parte expresamente lo requiera y permita, o cuando lo exija una orden judicial de una autoridad competente; y d) proteger la Información Confidencial que le fue confiada de la misma manera y bajo las mismas exigencias que protege su propia Información Confidencial.

5.4 TRATAMIENTO Y USO DE DATOS:

5.4.1 Tratamiento de los Datos Básicos del Cliente:

El PROVEEDOR utilizará los Datos Básicos del Cliente para: (i) contactar al CLIENTE o al cliente prospecto para ofertar servicios del PROVEEDOR o servicios adicionales complementarios de potencial valor para el CLIENTE, incluyendo servicios ofertados por terceros aliados. Dicho contacto se podrá dar por múltiples canales, incluyendo visitas personales, correos electrónicos, llamadas telefónicas, mensajes de texto o de “WhatsApp”, mensajes o publicidad en diversas redes sociales, invitaciones a capacitaciones virtuales o presenciales, entre otros medios de comunicación modernos que pudiesen convertirse de común usanza. (ii) En caso de que el PROVEEDOR no se encuentre en capacidad o no posea la experticia de realizar el tratamiento a los Datos Básicos del Cliente por sus propios medios, podrá transferir o circular los datos recopilados para que sean tratados por un tercero aliado, el cual será el encargado del tratamiento y deberá garantizar condiciones idóneas de confidencialidad y seguridad de la información transferida para el tratamiento. Los CLIENTES que deseen no ser contactados para actividades comerciales podrán informar su preferencia al personal del PROVEEDOR.

5.4.1.1 *Transferencia de Datos Básicos del Cliente a terceros:*

El PROVEEDOR podrá transferir los Datos Básicos del Cliente al cuidado y para la utilización por parte de una empresa tercera, siempre y cuando se mantenga un grado de cuidado de la Información Confidencial similar o mayor al aquí estipulado, y siempre y cuando la empresa que recibe los datos se comprometa a respetar la finalidad de uso de estos estipulada en este Acuerdo.

5.4.2 Tratamiento de los Datos Transaccionales del Cliente:

El PROVEEDOR actuará como responsable del tratamiento de los Datos Transaccionales que el Cliente ingrese o registre en el Software una vez comience a operar el Servicio. Si bien la plataforma del Software donde se despliega el Servicio es fundamentalmente la misma para todos los clientes, los Datos Transaccionales del Cliente, por su propia naturaleza, son diferentes para cada cliente. Los Datos Transaccionales del Cliente son considerados por el PROVEEDOR como Información Confidencial. Por tal motivo, el PROVEEDOR manifiesta que la información transaccional o los anexos documentales que el CLIENTE genere en el Software, por ser de carácter confidencial, no será accedida por el PROVEEDOR, a no ser que medie autorización expresa del CLIENTE, y a no ser que exista a su vez un inconveniente netamente técnico que deba ser solucionado a través de este tipo de acceso restringido y autorizado expresamente por el CLIENTE.

Aun en estos casos, el PROVEEDOR trabajará exclusivamente sobre aquellos datos específicos que requieran una intervención técnica puntual, motivo por el cual, bajo ningún escenario, tendrá el PROVEEDOR conocimiento, ni será responsable, por la forma como el CLIENTE decida operar su negocio, por la forma como el CLIENTE decida contabilizar sus transacciones, o por la forma como el CLIENTE autónomamente decida dar cumplimiento a las disposiciones fiscales y legales dentro del territorio. En ninguna circunstancia, ni siquiera mediando la solicitud expresa del CLIENTE, podrá el PROVEEDOR alterar datos financieros, contables o fiscales, referentes a los datos del CLIENTE.

5.4.2.1 *Transferencia de Datos Transaccionales del Cliente a terceros:*

El PROVEEDOR podrá transferir los Datos Transaccionales del Cliente al cuidado de una nueva empresa, siempre y cuando dicha transferencia se genere, sin limitarse, de la venta, la escisión, fusión, adquisición, aporte en especie o la generación de un joint venture o la generación de una inversión que involucre activos de software que operan el Servicio ALIADDO.

Dicha transferencia de datos estará condicionada a que quien recibe los datos mantenga un grado de resguardo de la Información Confidencial similar o mayor al estipulado en este Acuerdo. Esto quiere decir, en breve, que la nueva empresa que recibe el encargo de los Datos Transaccionales del Cliente debe mantener dichos datos bajo resguardo de confidencialidad, debe proveer una infraestructura segura para albergarlos dentro de medidas técnicas de seguridad tradicionalmente aceptadas en la industria, y no podrá acceder a dichos datos a no ser que medie una autorización expresa del Cliente Final para tal fin.

5.4.3. Responsabilidad del CLIENTE en la obtención de las autorizaciones de datos de terceros que ingrese al Software:

Dentro del marco de obligaciones establecidos por la ley, el CLIENTE acepta la responsabilidad de obtener las autorizaciones que en determinado momento requiera la normativa para registrar ciertos datos de sus terceros (clientes, prospectos o proveedores) en el Software. Debido a que una vez el PROVEEDOR active el Software para el uso del CLIENTE, éste último adquiere total autonomía para ingresar datos de terceros al Software, el CLIENTE mantendrá indemne al PROVEEDOR de reclamos, demandas, multas, condenas, u otros perjuicios que se causen al PROVEEDOR en caso de que el CLIENTE no haya obtenido las autorizaciones requeridas por la ley vigente en ese momento en Colombia respecto a la protección de los datos semiprivados y privados o sensibles de las personas jurídicas o personas naturales con las que el CLIENTE gestiona transacciones o ejerce relaciones comerciales en el Software (teniendo como contexto, por ejemplo, pero sin limitarse, la Ley 1581 de 2012, y el Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y las excepciones que contempla el artículo 26 del Código de Comercio). El PROVEEDOR podrá solicitar al CLIENTE, y éste las pondrá a disposición del primero las autorizaciones que haya obtenido de terceros para el tratamiento de datos, según las normas legales, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la solicitud por parte del PROVEEDOR.

5.4.3 Política general del PROVEEDOR en el tratamiento de datos del CLIENTE:

La política general de tratamiento de datos personales del CLIENTE implementada por el PROVEEDOR está contenida en el documento con idéntico nombre que se anexa al presente documento bajo el Anexo No. 1.

5.4.4 Entrega de información a entidades judiciales:

En los casos excepcionales en los que una entidad judicial, debidamente autorizada según los criterios de la normatividad colombiana, requiera que el PROVEEDOR entregue información referente a los datos del CLIENTE a un órgano judicial o administrativo, en estos casos, el PROVEEDOR procurará informar al CLIENTE con la mayor anticipación posible del requerimiento jurídico, para que este pueda establecer las acciones legales correspondientes a defender sus derechos a la privacidad de su información, hasta donde la ley se lo permita. Sin embargo, es claro que el PROVEEDOR, una vez cumplidos todos los plazos y una vez entabladas por el CLIENTE todas las defensas a las que tenga derecho, respetará toda orden judicial que lo obligue a compartir parcial o totalmente información referente a datos del CLIENTE, so pena de incurrir en un delito o multa por no hacerlo.

5.4.5 Aviso sobre requerimientos del Servicio para operar los datos:

El CLIENTE acepta y es plenamente consciente de que, para poder operar el Servicio, el PROVEEDOR debe escribir, leer, generar copias de seguridad, transferir entre servidores en la nube o albergar en servidores en la nube, compilar, transformar, encriptar y, en general, operar técnicamente con la Información Confidencial tanto de los Datos Básicos del Cliente, como de los Datos Transaccionales del Cliente, los cuales se albergan en nuestra plataforma.

Dentro de este contexto, el PROVEEDOR se compromete a proveer una infraestructura en la nube segura y robusta, dentro de términos generalmente aceptados en la industria, para operar y salvaguardar los datos del CLIENTE de toda índole. Así pues, el PROVEEDOR garantizará que la elección del proveedor de infraestructura en la nube se hará luego de un juicioso ejercicio donde se propenda por un manejo de tecnologías modernas, confiables, y utilizando prácticas profesionalmente aceptadas en la industria.

El CLIENTE acepta que el PROVEEDOR defina, a su mejor criterio, el tipo de infraestructura en la nube donde ubicará los datos y código de software necesario para prestar el Servicio y almacenar la información. En particular, el CLIENTE acepta que los datos que este ingresa en el Software, bien sea propios o de los terceros naturales o jurídicos con los cuales el CLIENTE interactúa, sean albergados en servidores en la nube localizados en los Estados Unidos de América o en Colombia.

5.4.6 Resguardo de los datos del CLIENTE:

Toda la información del CLIENTE reposará en servidores en la nube operados por empresas generalmente reconocidas como de primera categoría en el mercado nacional o internacional. El CLIENTE reconoce que el PROVEEDOR, como parte de sus políticas de protección de la información del CLIENTE, generará copias periódicas de seguridad de los datos del CLIENTE. Dichas copias serán borradas periódicamente, generando espacio en el servidor para la generación de las siguientes copias más actuales de seguridad.

Mientras que el CLIENTE permanezca activo y cumpla con sus obligaciones de pago del Servicio de manera ininterrumpida se almacenarán la totalidad de datos generados por el CLIENTE en el Servicio ALIADDO.

Para aquellos clientes que deseen que ALIADDO almacene su información histórica por un periodo de tiempo mayor y la mantenga disponible a través del Software, el PROVEEDOR podrá ofrecer un servicio pago que cubra periodos de almacenamiento adicionales de los datos históricos.

6 APOYO EN LA RESOLUCIÓN DE INCIDENTES INFORMÁTICOS QUE PUEDAN AFECTAR LOS DATOS Y LA INFORMACIÓN CONFIDENCIAL DEL CLIENTE:

El CLIENTE es consciente de que aún bajo parámetros de seguridad profesionalmente aceptados, la información que viaja en la operación diaria del Software puede llegar a ser víctima de “hackers” o de ataques informáticos, en los que ella puede ser interceptada, corrompida o copiada. El PROVEEDOR no se hará responsable por información que se pierda o sea dañada como causa de un ataque informático, ni tampoco se hará responsable por información mientras esta transite por redes locales o públicas por fuera de su control directo. Sin embargo, de existir una brecha de información o un ataque informático, el PROVEEDOR se compromete a desplegar sus mejores esfuerzos para reparar la

situación con máxima urgencia, y espera contar con el apoyo de los clientes para identificar y resolver este tipo de situaciones a la mayor brevedad.

7 PRECIOS DEL SERVICIO:

7.1 PLANES Y PRECIOS:

El PROVEEDOR despliega el grueso de los servicios de la plataforma ALIADDO bajo un modelo de Software como Servicio o “SaaS”, donde el CLIENTE paga una mensualidad o suscripción por utilizar el Software ALIADDO a través de internet. Los principales Planes y Precios del Servicio ALIADDO se encuentran disponibles en <https://www.aliaddo.com/precios/>, <https://www.aliaddo.com/facturacion-electronica/precios>, <https://www.aliaddo.com/nomina/precios>.

Algunos servicios afines a ALIADDO se facturan de manera diferenciada, como por ejemplo los componentes que permiten el apoyo de la funcionalidad “POS Offline” o los servicios de horas adicionales de soporte telefónico o —cuando aplica— soporte presencial.

7.2 PROMOCIONES:

Existen promociones, Planes y Precios especiales que el PROVEEDOR se reserva el derecho a ofertar a cada CLIENTE de manera individual en cualquier momento, y que no necesariamente se encuentran publicados en nuestra página. En todo caso, el PROVEEDOR comunicará al CLIENTE por escrito los datos del Plan adquirido, de manera que se describa cada ítem (incluyendo paquetes o servicios adicionales) que el CLIENTE está contratando.

El PROVEEDOR se reserva el derecho a modificar los Precios, las características de los Planes o las promociones ofertadas respecto al Servicio de manera autónoma en cualquier momento, sin previo aviso al CLIENTE. Si el CLIENTE no desea continuar con el Servicio al nuevo Precio o bajo el nuevo esquema del Plan y sus restricciones, deberá avisar al PROVEEDOR inmediatamente se percate de su intención de desistir del Servicio. En este caso, el PROVEEDOR procederá a suspender el Servicio activo y a anular cualquier cobro (de haberse realizado) bajo el nuevo Precio o Plan. El CLIENTE contará con un periodo de 30 días calendario para bajar la información de su empresa que reside en ALIADDO, una vez desista del Servicio contratado.

8 PERIODO DE VIGENCIA DEL ACUERDO:

8.1 INICIO:

Este Acuerdo se inicia en la fecha y hora en que el CLIENTE firma y / o acepta electrónicamente las condiciones de este, queriendo esto decir que acepta todos los términos y condiciones del Acuerdo, el cual las partes aceptan como vinculante.

8.2 DURACIÓN

La duración de este Acuerdo será igual al del periodo pactado contado a partir de la fecha y la hora en la que el CLIENTE lo firme o acepte electrónicamente en la página WEB y se renovará automáticamente por periodos iguales a los pactados, a no ser que una de las partes notifique a la otra con al menos una semana de anticipación de su intención de dar por terminado el Acuerdo, sin que sea necesario motivar esa decisión ni se generé ningún tipo de responsabilidad para las partes.

8.3 PERMANENCIA MÍNIMA:

En caso de que se haya negociado una permanencia mínima con el CLIENTE, este deberá cumplir con los pagos durante el periodo negociado y ALIADDO deberá mantener el Precio acordado con el CLIENTE durante el periodo que el CLIENTE prepagó.

8.4 TERMINACIÓN O SUSPENSIÓN ANTICIPADA:

En el caso en el que el CLIENTE sea quien decida dar por terminado el Acuerdo o suspender la utilización de Servicio por cualquier motivo, aun cuando el CLIENTE hubiese pagado por adelantado un periodo superior al tiempo que usó el Software, no habrá lugar a ningún tipo de indemnización, compensación o devolución del dinero por parte del PROVEEDOR.

8.5 TÉRMINOS Y CONDICIONES:

El CLIENTE reconoce y acepta expresamente que el PROVEEDOR puede suspender el Servicio o modificar las características del Servicio y sus términos y condiciones sin previo aviso, por lo que el CLIENTE se obliga a consultar regularmente la versión más actualizada del acuerdo de términos de servicio, disponible en:

https://legal.aliaddo.com/contrato-de-prestacion-de-servicios-aliaddo-v01_07_2020.pdf

Para conocer los términos y condiciones vigentes en ese momento para el mismo, los cuales podrán ser actualizados por el PROVEEDOR en cualquier momento.

8.6 MODIFICACIÓN DE LOS TÉRMINOS DEL SERVICIO:

En caso de que el PROVEEDOR decida unilateralmente modificar o complementar el acuerdo de términos de servicio a través de los cuales ofrece ALIADDO, le avisará al CLIENTE del nuevo acuerdo de términos de servicio a través de la plataforma de Software.

En ese caso, el CLIENTE tendrá la potestad de aceptar los nuevos términos del Acuerdo para adquirir o para continuar utilizando el Servicio, o podrá decidir no aceptar el nuevo acuerdo de términos de servicio. Será condición para continuar utilizando ALIADDO aceptar los términos de servicio vigentes en ese momento. De lo contrario, ALIADDO dará por cancelado el Servicio y el CLIENTE podrá contar con 30 días hábiles para descargar la información particular de su empresa que reside en los servidores de ALIADDO.

8.7 ACUERDO VIGENTE

Cada una de las renovaciones del presente Acuerdo quedará sujeta a los términos y condiciones de la versión del Acuerdo vigente en ese momento.

8.8 MERITO EJECUTIVO

Tanto el CLIENTE como el PROVEEDOR reconocen y aceptan de manera voluntaria que el Acuerdo presta merito ejecutivo, y, en consecuencia, cualquiera de ellos puede solicitar ejecutivamente el cumplimiento de las obligaciones de dar, hacer o no hacer aquí contenidas.

9 CAUSALES DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO O DE CANCELACIÓN DEL ACUERDO:

9.1 CANCELACIÓN POR PARTE DEL CLIENTE:

A no ser que la negociación específica con el CLIENTE acuerde una cláusula mínima de permanencia (la cual quedará explícita en el Plan comercial que el CLIENTE acepte directamente del PROVEEDOR o de uno de sus Licenciarios o Socios de Negocio), el CLIENTE podrá cancelar este Acuerdo con el PROVEEDOR en cualquier momento.

Los dineros adeudados a la fecha al PROVEEDOR deberán ser cancelados en su totalidad en la fecha de corte más próxima al momento de la cancelación, so pena de que el CLIENTE incurra en intereses de mora a la tasa máxima permitida por la ley, conforme al artículo 884 del Código de Comercio colombiano. Adicionalmente, de ser necesario, el PROVEEDOR podrá iniciar contra el CLIENTE un proceso de cobro jurídico y realizar el reporte de la mora en las centrales de riesgo, dentro de los procedimientos estipulados por la ley colombiana para tal fin.

9.2 CANCELACIÓN POR PARTE DEL PROVEEDOR:

9.2.1 Fecha de corte:

Independientemente de la frecuencia de uso que el CLIENTE le esté dando al Servicio, el CLIENTE deberá pagar la cuota o importe acordado con el PROVEEDOR como pago del Servicio, en su respectiva fecha de corte; fecha que será informada al momento de la compra o negociación con el PROVEEDOR o que, si no es informada explícitamente, se entiende como el día de suscripción del Servicio y subsiguientemente cada periodo pactada en el plan seleccionado por el CLIENTE.

9.2.2 Valor del servicio:

El valor del Servicio será el acordado por las partes a través de la suscripción que el CLIENTE elija en la página web en la que el CLIENTE suscribió el Servicio del Software (actualmente: www.aliaddo.com), o en su defecto, será aquel que rece en una propuesta específica hecha por el PROVEEDOR al CLIENTE por medio escrito, o por uno de los Aliados de Negocio del PROVEEDOR al CLIENTE por medio escrito, cuando aplique una figura de Socio de Negocio.

9.2.3 Suspensión del servicio:

Si el CLIENTE no ha realizado el pago para su fecha de corte respectiva, o si el medio de pago que el CLIENTE facilitó no posee fondos (en el caso de débitos o pagos automáticos), el PROVEEDOR tendrá derecho a dejar el acceso al servicio de solo lectura y solo podrá realizar consulta de los datos y no podrá ingresar nuevos datos o editar datos existentes, si pasado diez días después de la fecha de corte el CLIENTE no ha realizado el pago el servicio será suspendido, ni el CLIENTE ni ninguno de los Usuarios asignados al CLIENTE podrá acceder al Software. El Servicio otorgado por el PROVEEDOR será reestablecido al CLIENTE una vez este último complete en su totalidad el pago adeudado, incluyendo los intereses de mora respectivos y la totalidad de los pagos que se encuentran atrasadas.

9.2.4 Cancelación del servicio:

En caso de que el CLIENTE permanezca en mora por más de 30 días calendario, el PROVEEDOR tendrá derecho a cancelar la prestación del Servicio al CLIENTE en su totalidad. Una vez suspendido el Servicio, el CLIENTE contará con un periodo de 30 días calendario para extraer una copia de su información y guardarla. Pasados los 30 días luego de cancelado el servicio, el PROVEEDOR procederá a eliminar la información del CLIENTE, puesto que ésta pertenece al CLIENTE. El procedimiento mencionado anteriormente es aceptado expresamente por el CLIENTE y forma parte integral de este Acuerdo.

9.3 RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO LUEGO DE SU CANCELACIÓN:

Un Servicio cancelado podrá ser reestablecido, a plena discreción del PROVEEDOR, cuando la falta que causó la cancelación sea corregida por el CLIENTE a satisfacción del PROVEEDOR. En caso de que el PROVEEDOR considere que la causal por la cual se suspendió el Servicio fue grave, el PROVEEDOR se reserva el derecho a no renovar dicho Servicio al CLIENTE total o parcialmente, ahora o en cualquier momento en el futuro.

9.4 ACCESO A DATOS DEL CLIENTE LUEGO DE EFECTUADA UNA CANCELACIÓN DEL SERVICIO:

Luego de efectuada una suspensión del Servicio por falta de pago, y por 30 días calendario luego de cancelado el Servicio, el CLIENTE tendrá acceso a sus propios datos almacenados en ejecución del Servicio, pudiendo descargar la información residente en el Software a través de las herramientas que el PROVEEDOR dispondrá para tal fin.

Una vez culminados los 30 días luego de cancelado el Servicio, el PROVEEDOR podrá borrar la información de datos del CLIENTE que reposa en sus servidores, debido a que la misma es considerada Información Confidencial propiedad del CLIENTE y no del PROVEEDOR. El CLIENTE podrá solicitar al PROVEEDOR un certificado que demuestre que su información fue eliminada y borrada.

9.5 NOTIFICACIÓN DE CANCELACIÓN POR PARTE DEL PROVEEDOR:

El PROVEEDOR podrá cancelar de manera unilateral, en cualquier momento y sin necesidad de justificar una causa, el Servicio ofrecido al CLIENTE y delimitado en este Acuerdo, siempre y cuando notifique al CLIENTE de la cancelación con al menos 30 días calendario de anticipación al momento de la cancelación.

En caso específico de generarse una cancelación unilateral del Servicio por parte del PROVEEDOR, este mantendrá disponible la información particular de cada CLIENTE que utiliza ALIADDO por un periodo de 90 días calendario luego de la fecha de aviso de dicha cancelación, para que cada CLIENTE pueda bajar su información y responsabilizarse directamente de mantener una copia local de la misma.

En caso de suspender el Servicio de manera temprana para CLIENTES que adelantaron el pago del Servicio por un periodo de tiempo en el futuro, el PROVEEDOR les retornará al CLIENTE estrictamente el dinero equivalente a los meses o días que el CLIENTE no pudo utilizar el Servicio debido a la cancelación anticipada del mismo por parte del PROVEEDOR.

9.6 CAUSALES DE CANCELACIÓN INMEDIATA:

9.6.1 Suspensión o cancelación de la cuenta:

El PROVEEDOR podrá suspender o cancelar de forma inmediata cualquier cuenta de ALIADDO asignada a un CLIENTE, como respuesta a una infracción de los términos de uso especificados en este Acuerdo.

9.6.2 Adicionalmente, son causales de terminación inmediata:

a) la no aceptación por parte del CLIENTE del acuerdo de términos de servicio vigentes para el Servicio en ese momento; b) la utilización por cualquier periodo, por parte del CLIENTE, de un número de usuarios mayor a aquellos por los que el CLIENTE ha pagado a el PROVEEDOR; b) la utilización, por parte del CLIENTE, de un número de facturas emitidas mensuales mayor a aquellas por las que el CLIENTE ha pagado a el PROVEEDOR; c) la utilización, por parte del CLIENTE, de un número de facturas electrónicas mensuales mayor a aquellos por los que el CLIENTE ha pagado a el PROVEEDOR; d) la sospecha razonable de que un CLIENTE está atentando contra la seguridad informática del sistema; e) el mal uso de las políticas de licenciamiento de los Servicios objeto de este Acuerdo; f) la sospecha razonable de que el CLIENTE está haciendo mal uso o está involucrado en la copia indebida de propiedad intelectual inherente al Servicio; g) la incorporación del CLIENTE o alguno de los socios de la empresa del CLIENTE en la “Lista Clinton” (oficialmente llamada “Specially Designated Narcotics Traffickers”) o en otras listas similares; h) un fallo negativo hacia el CLIENTE judicial o fiscal que implique consecuencias penales en Colombia.

10 PROPIEDAD INTELECTUAL:

10.1 DERECHOS DE AUTOR:

El CLIENTE reconoce que los productos (incluyendo metodologías, conceptos y técnicas utilizadas) son productos comerciales con valor de cambio, propiedad del PROVEEDOR y/o sus Licenciarios o Socios de Negocio, y acuerda tratarlos como confidenciales. El CLIENTE se compromete a cuidar que los derechos de autor del PROVEEDOR o sus Licenciarios sobre el Software objeto de este Acuerdo, y sobre la documentación o contenidos que lo acompañan, no sean violados por el CLIENTE, su personal o por terceros relacionados con la operación del Software. Igualmente, el CLIENTE se compromete a comunicar al PROVEEDOR de las violaciones a los derechos de autor sobre las cuales el CLIENTE llegue a tener conocimiento.

10.2 ACORDE A LO ANTERIOR:

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

10.3 APARTE DE LOS DERECHOS ENUMERADOS Y LIMITADOS EN EL PRESENTE ACUERDO:

Los derechos de uso a los que accede el CLIENTE a través del pago por la utilización del Servicio no incluyen el derecho del CLIENTE a involucrarse en actividades de prestación de servicio o licenciamiento, con respecto a ítems que son propiedad intelectual del PROVEEDOR o sus Licenciarios. En esta misma línea, este Acuerdo no concede al CLIENTE ningún derecho de propiedad, título o interés sobre los servicios, productos, o marcas del PROVEEDOR o sus Licenciarios o Socios de Negocio. Los productos, sus marcas, derechos de copia y secretos comerciales permanecen de cualquier forma de propiedad del PROVEEDOR o sus Licenciarios o Socios de Negocio.

10.4 PROPIEDAD:

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

10.5 EL CLIENTE NO ADQUIRIRÁ NINGÚN DERECHO, TÍTULO O INTERÉS CONTENIDO, EXCEPTUANDO LOS DERECHOS DE USO LIMITADO ESTABLECIDOS DE FORMA EXPRESA EN EL PRESENTE ACUERDO:

Todo derecho que no se conceda expresamente en este documento se considerará de propiedad del PROVEEDOR.

10.6 CÓDIGO FUENTE:

Cualquier código fuente o binario de terceros incluido en cada una de las aplicaciones del Servicio sólo podrá utilizarse juntamente con dicha aplicación del Servicio, cuyo uso estará sujeto a los términos y condiciones del presente Acuerdo.

11 LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD:

- a) El Software y el correspondiente Servicio que oferta el PROVEEDOR se entrega “tal como está”, sin garantía alguna, de ningún tipo, ni expresa ni implícita, sobre el desempeño de este para un fin específico.
- b) El PROVEEDOR no garantiza que no se presenten errores en el Software durante su operación. Igualmente, el PROVEEDOR no da garantía sobre el tiempo de disponibilidad del Software o el tiempo en el que el Software se encuentra “online” por cuanto la naturaleza de la prestación del Servicio hace que sea imposible que el Servicio se pueda prestar de manera ininterrumpida. En consecuencia, el CLIENTE reconoce y acepta estas circunstancias en contraprestación a la declaración del PROVEEDOR de que realizará los mayores esfuerzos posibles para que el Software funcione correctamente la mayor cantidad de tiempo posible.
- c) El CLIENTE reconoce y acepta expresamente que exime de todo tipo de responsabilidad al PROVEEDOR en relación con el buen funcionamiento del Software o su disponibilidad e incluso en el caso de que estas disposiciones fueran ineficaces, aun así, las partes acuerdan que la responsabilidad del PROVEEDOR relacionada con la ejecución de este contrato será la mínima posible.
- d) En ninguna circunstancia, el PROVEEDOR se responsabilizará frente al CLIENTE o a terceros por daños indirectos, especiales, imprevistos, daños por lucro cesante, daños por brazos caídos, daños derivados o punitivos, incluidos, sin limitaciones, los daños causados por la pérdida de datos, la pérdida de beneficios, la pérdida de ventas, la pérdida de ingresos o gastos del abastecimiento de bienes o servicios sea cual sea su causa, y bajo ninguna teoría de responsabilidad.
- e) Lo anterior incluye, sin limitaciones, contratos o agravios (incluidos la responsabilidad hacia el producto, la responsabilidad estricta y la negligencia) e independientemente de si el CLIENTE tenía o debería haber tenido conocimiento o haber sido advertido de la posibilidad de estos daños, y al margen de si cualquier remedio especificado en el presente Acuerdo no cumpliera su finalidad esencial.
- f) La responsabilidad del PROVEEDOR o de sus socios comerciales, o cualquier indemnización de perjuicios derivadas del presente Acuerdo, en ningún caso podrá superar el valor efectivamente facturado por el PROVEEDOR al CLIENTE, en virtud de este Acuerdo, durante los 6 meses inmediatamente anteriores a la fecha en la que se produzca dicha reclamación.

- g) El CLIENTE reconoce que, de no existir una limitación de responsabilidad, la tarifa o monto a pagar por el uso del Servicio sería significativamente mayor, puesto que la misma tendría que cubrir los riesgos inherentes a una operación expuesta a litigios de monto indeterminado e incalculable a priori.
- h) Fuerza mayor. En ningún caso cualquiera de las partes será responsable ante la otra parte, de ninguna manera, por incumplimiento o demora en el cumplimiento de todo o parte de este Acuerdo, directa o indirectamente, debido a causas más allá del control razonable (en adelante denominado "Evento de Fuerza Mayor"), incluidos:
 - (i) Actos de Dios; cualquier orden o restricción severa del gobierno nacional, estatal o local; guerra, amenaza de guerra inminente, condiciones bélicas o de terrorismo inusualmente altas, revolución, disturbios mayores; pandemias o epidemias severas; incendios, inundaciones o terremotos. Los deberes estipulados en este Acuerdo se suspenderán, durante la continuación de dicho Evento de Fuerza Mayor, pero si el mismo continúa durante 90 días consecutivos, cualquiera de las partes podrá rescindir el presente Acuerdo.

11.1 LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD REFERENTE A IMPUESTOS Y OBLIGACIONES FISCALES DE LOS CLIENTES:

Dentro del contexto de la utilización del Servicio para la gestión de su negocio, el CLIENTE se hace único responsable de la cancelación y manejo de los impuestos que adeude al fisco, incluidos los impuestos por ventas, uso, propiedad personal, consumo, aduanas, derechos de importación o timbre, IVA, ICA, impuestos relativos al REGIMEN SIMPLE, u otros impuestos, lo mismo que de todas las obligaciones laborales para con sus empleados, incluyendo pagos parafiscales, de seguridad social, de retención en la fuente, y demás obligaciones en cabeza de las agencias gubernamentales como la DIAN, la UGPP y de cualquier otra dentro del territorio, y aplicables a todas las transacciones realizadas a través del Servicio.

El PROVEEDOR reconoce, y el CLIENTE acepta, que el hecho de que el PROVEEDOR provea un Servicio y una plataforma para que el CLIENTE realice la gestión de su negocio, de ninguna manera implica que el PROVEEDOR tenga inherencia o tenga responsabilidad alguna sobre la forma como el CLIENTE utilice dicho medio para operar, documentar, o en general soportar sus obligaciones contables, tributarias, o laborales, en lo que respecta al cumplimiento de las disposiciones legales dentro del territorio. Por tal motivo, el CLIENTE libera al PROVEEDOR expresamente de toda responsabilidad, sin limitaciones, derivada de pleitos, demandas o litigios fiscales dirigidos contra el CLIENTE, por el manejo que el CLIENTE haya dado a sus obligaciones tributarias o laborales al utilizar el Software dentro del territorio.

12 RESOLUCIÓN DE DIFERENCIAS O RECLAMACIONES:

De surgir cualquier reclamación que tenga su origen en lo que se relacione con el presente Acuerdo, las partes se comprometen a tener, como mínimo, una conversación telefónica atendida por sus representantes legales o quienes estos empoderen, para tratar de resolver amigablemente la diferencia.

En caso de que en esta conversación inicial las partes no lleguen a un acuerdo mutuamente satisfactorio, el diferendo o reclamación deberá ser resuelta mediante arbitraje de derecho en la ciudad de Bogotá, Colombia, de acuerdo con el reglamento del Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá.

Las citaciones y notificaciones que se produzcan en el procedimiento se harán, para el PROVEEDOR, a nombre del representante legal de Aliaddo S.A.S., en la CR 81D # 22C – 36, Bogotá, Colombia, o a la dirección electrónica contacto@aliaddo.com y para el CLIENTE en la dirección física y / o electrónica que éste ha registrado electrónicamente al suscribirse al Servicio. El idioma que se utilizará en el procedimiento arbitral será el castellano.

El arbitraje será conducido por un panel de tres árbitros, de los cuales cada una de las partes designará a uno de ellos y el tercero, quien presidirá el tribunal de árbitros, será elegido mediante acuerdo de los árbitros designados por las partes. En caso de que una de las partes no designe a su árbitro, dentro de un plazo de 10 días calendario, contados desde la fecha en que una de ellas manifieste por escrito su voluntad de acogerse a la presente cláusula, el árbitro que no haya sido designado, será nombrado por el Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá.

El Tribunal Arbitral tendrá un plazo de 30 días desde su instalación para expedir el respectivo laudo arbitral, el cual será inapelable. Asimismo, el Tribunal Arbitral puede quedar encargado de determinar con precisión la controversia, así

como otorgar una prórroga en caso de que fuese necesario para emitir el laudo. Los gastos y costos correspondientes al arbitraje serán asumidos por la parte que designe el tribunal en su laudo final.

Para cualquier intervención de los jueces y tribunales ordinarios dentro de la mecánica arbitral, y exclusivamente para tales efectos, las partes se someten expresamente a la jurisdicción de los jueces y tribunales de Bogotá, Colombia, renunciando al fuero de sus domicilios.

12.1 SUPERVIVENCIA DE CLÁUSULAS Y OTRAS DISPOSICIONES:

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

Toda corrección o modificación que se realice del Acuerdo deberá (i) publicarse por escrito; (ii) hacer referencia al Acuerdo y (iii) ser comunicada por el PROVEEDOR a través de los medios electrónicos disponibles para que se encuentre a disposición de los CLIENTES y éstos la acepten electrónicamente.

El presente Acuerdo constituye una integración completa de los distintos puntos acordados entre las partes y representa el Acuerdo completo entre el CLIENTE y el PROVEEDOR en relación con el Servicio y los términos de este, reemplazando cualquier otro compromiso pasado existente entre las partes. Los términos y condiciones del presente Acuerdo tendrán prioridad ante cualquier pedido de compra, cualquier material encontrado en un sitio web relacionado con el objeto del presente Acuerdo u otro documento, sea este o no formalmente refrendado por el PROVEEDOR, por lo que cualquier término en conflicto, incoherente o adicional que contenga dicho material externo a este Acuerdo será considerado nulo.

12.2 TOTALIDAD DEL ACUERDO:

Este Acuerdo constituye la totalidad del Acuerdo entre las partes y sustituye todos los acuerdos, contratos, declaraciones, manifestaciones, promesas, información, arreglos y entendimientos, ya sean verbales o escritos, expresos o implícitos, entre las partes en relación con el objeto de este Acuerdo.

NOTA: Si usted ya firmó el Acuerdo digitalmente no tiene que diligenciar las firmas físicas, puesto que el Acuerdo ya se entiende firmado tanto por el CLIENTE como por el PROVEEDOR. De lo contrario, por favor diligencie las firmas abajo:

EL CLIENTE:

Firma:

Nombre:

C.C:

Fecha:

ANEXO 1

Política de protección de datos personales y privacidad

De acuerdo con la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, Aliaddo S.A.S., adopta la presente política de protección de datos personales y privacidad, la cual regula la recolección, almacenamiento, tratamiento, protección y administración de los datos que ALIADDO, obtenga de sus clientes, proveedores, empleados y demás personas con las cuales ALIADDO tenga o llegue a tener alguna relación de cualquier naturaleza.

ALIADDO podrá modificar la presente política, con el fin de adecuarla a cambios en la legislación y jurisprudencia vigentes y adaptarla a prácticas de industria. En ese evento, anunciará en su página web, o por otros medios adecuados, la introducción de tales cambios con la debida anticipación.

La información que libre y voluntariamente los clientes, proveedores, empleados o cualquier otra persona suministre a ALIADDO por cualquier medio, es introducida en sus bases de datos, de las cuales ALIADDO es responsable.

ALIADDO trata los datos personales de forma adecuada y segura, cumpliendo todos los requisitos de ley y siguiendo las recomendaciones de la normatividad vigente sobre seguridad de la información, la cual utiliza como guía para sus procesos internos.

1 ASPECTOS GENERALES DEL TRATAMIENTO DE DATOS

12.3 IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO:

Aliaddo S.A.S., identificada con NIT 830.099.008-5, con domicilio principal en la ciudad de Bogotá, en la dirección Carrera 81D No. 22C - 36; página web: www.aliaddo.com, correo electrónico: (contacto@aliaddo.com); Teléfono: +(57 1) 675 7237.

12.4 NATURALEZA DE LA INFORMACIÓN PERSONAL RECOLECTADA:

ALIADDO recolectará información de contacto y cualquier otra información que sea pertinente de acuerdo con la naturaleza de la relación que ALIADDO sostenga con el titular del dato, sea esta de carácter laboral, comercial o de cualquier otra índole. En general, los datos personales que ALIADDO recolecta, tienen la siguiente naturaleza dependiendo del titular del dato, así:

12.4.1 Interesados en relaciones comerciales:

Personas que por su propia voluntad contactan a ALIADDO a través de sus diferentes sitios web, correo electrónico, llamadas telefónicas u otros medios, con el fin de solicitar información acerca de sus productos o servicios, evaluar los productos o servicios, evaluar las posibilidades de alianzas comerciales, proveer a ALIADDO sus productos y servicios y en general, evaluar la posibilidad de desarrollar algún tipo de relación con la compañía. En estos casos la información que se solicita es de carácter básico, relacionada con la identificación de la persona y compañía a la que pertenece, cargo, correo electrónico, teléfonos, ciudad, asunto, tipo de negocio, número de empleados y otras variables relevantes para direccionar a clientes o partners prospecto a los productos más afines a sus necesidades. En ocasiones, al ser contactados a través del sitio web de ALIADDO, los servidores de la compañía obtienen, para propósitos estadísticos, datos en relación con el sistema operativo que utiliza la persona que contacta a ALIADDO, la versión y el tipo de browser y la dirección IP, lo mismo que aquellas secciones de nuestra página en las que la persona manifestó un interés y que son descargadas a través de “cookies” operadas por el navegador.

12.4.2 Cliente, proveedores y otros:

Cuando se concreta una relación comercial definitiva, ALIADDO recolecta la información necesaria para gestionar de manera adecuada dicha relación, de acuerdo con los parámetros establecidos en la presente política y cumpliendo todos los requisitos de ley y de los contratos y Acuerdos de Servicio respectivos.

12.4.3 Interesados en vincularse laboralmente a ALIADDO:

Personas que por su propia voluntad envían su hoja de vida a la compañía, con el objeto de ser tenidas en cuenta en los procesos de selección. La información suministrada en la Hoja de Vida es utilizada únicamente para efectos del proceso de selección, reclutamiento y contratación, por el personal del área encargada de llevar a cabo dichos procesos. ALIADDO solo compartirá la información recolectada con personas naturales o jurídicas que presten un servicio a ALIADDO dentro de nuestro ciclo comercial o de servicio al cliente, y que provean un todo momento un estándar de cuidado de la información igual o más riguroso que el utilizado por ALIADDO, respetando siempre las políticas de tratamiento de datos de ALIADDO.

12.4.4 Empleados:

La información sobre los empleados es estrictamente confidencial y se ajusta a los requisitos de la ley colombiana. Solo es utilizada por quienes, debido a su cargo, tienen que ver con la gestión de la relación laboral. ALIADDO no hace público datos o información relacionada con los empleados a personas ajenas a la relación laboral o a entidades y personas ajenas a la compañía, salvo aquellas estrictamente requeridas para cumplir procesos especializados de recursos humanos, con quienes se procede a la firma de documentos de confidencialidad.

12.5 FUENTES DE LA INFORMACIÓN:

ALIADDO recolecta información de las siguientes fuentes:

12.5.1 Directamente del titular de la información.

12.5.2 Automáticamente cuando el titular de la información utiliza los sitios web de ALIADDO. En los sitios web de ALIADDO se utilizan cookies y otras herramientas que recolectan información de quienes los visitan; por el simple hecho de ingresar a dichos sitios web puede obtenerse de manera automática la siguiente información:

- Los hipervínculos a los que ha dado clic.
- Información acerca del explorador que utiliza.
- Detalles de las páginas que ha visto.
- Su dirección IP.
- Posiblemente información de sitios que visitó antes de llegar al portal (conocidos como “referral links”).

12.5.3 Teniendo en cuenta lo anterior, si el Titular de la información NO quiere que la misma sea recolectada automáticamente, deberá deshabilitar de su explorador de Internet la configuración de aceptación automática de cookies. Allí podrá bloquearla, así como detectar cuando dicha información esté siendo enviada desde su equipo. Es de tener en cuenta que, si se deshabilitan las “cookies”, se puede ver afectada la experiencia en el sitio web.

12.5.4 De otras fuentes.

ALIADDO podrá obtener información personal de bases de datos públicas o de terceras personas autorizadas por el titular de los datos para compartir información.

13 TRATAMIENTO AL QUE SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS:

La información personal obtenida por ALIADDO, podrá ser objeto de almacenamiento, uso, circulación o supresión, según sea la finalidad para la cual haya sido recolectada, y/o de acuerdo con lo establecido en la ley. La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.

13.1 FINALIDAD DEL TRATAMIENTO:

La información recolectada por ALIADDO se utiliza, con la autorización de los titulares de la misma, para los siguientes fines:

- a. Ofrecer información sobre productos y servicios propios de ALIADDO o de sus aliados de negocio, así como compartir oportunidades comerciales. Para este propósito el titular que comparta sus datos básicos podrá ser contactado telefónicamente, vía correo electrónico, vía chat (por ejemplo, WhatsApp), vía Facebook u otras aplicaciones web, o a través de medios como el correo físico.
- b. Materializar potenciales relaciones jurídicas con personas interesadas en ser clientes, proveedores o empleados de ALIADDO.
- c. Prestar al titular de la información los servicios contratados, así como la asistencia, consultoría y soporte necesarios para cumplir las obligaciones emanadas de la relación comercial.
- d. Mantener actualizados a los clientes sobre el desarrollo de los procesos comerciales que se adelanten, así como de la oferta o ejecución de servicios prestados por ALIADDO incluyendo los servicios en la nube.

- e. Realizar las gestiones necesarias para dar cumplimiento a las obligaciones inherentes a los servicios y productos contratados con ALIADDO.
- f. Realizar actividades de mercadeo, promoción, publicidad, compras, mejoras en el servicio y producto, consultas, controles, verificaciones, alianzas, acuerdos, así como cualquier otra actividad relacionada con los servicios de ALIADDO, los de sus aliados de negocios y los de sus productos actuales y futuros.
- g. Llevar estadísticas internas y evaluar la calidad de los productos y servicios ofrecidos, así como el nivel de satisfacción de clientes, proveedores e interesados, mediante encuestas de satisfacción y otros mecanismos que se habiliten para dicho propósito.
- h. Hacer su propia gestión administrativa, contable y fiscal, incluyendo, pero sin limitarse a gestión de facturación, gestión de cobros y pagos, gestión de proveedores, gestión de clientes e informes a autoridades fiscales o laborales.
- i. Vincular personal a la empresa y cumplir con sus obligaciones legales como empleador, tales como, pero sin limitarse a gestión de personal, gestión de temporales y practicantes, gestión de nómina, prevención de riesgos laborales, formación de personal, afiliaciones y pagos al sistema de la seguridad social y bienestar laboral, actividades de retención en la fuente, entre otras afines.
- j. Atender consultas, quejas y reclamos.
- k. Llevar a cabo actividades encaminadas a controlar y minimizar riesgos en cuanto a la seguridad de las instalaciones físicas y sitios virtuales de la empresa.
- l. Transferir y/o transmitir datos a terceras personas dentro o fuera del país, en caso de que haya necesidad de hacerlo, siempre que dichas personas garanticen condiciones idóneas de confidencialidad y seguridad de la información transferida y/o transmitida.

Las actividades anteriormente mencionadas, para las cuales se utilizan los datos personales, son realizadas por ALIADDO o por quienes ALIADDO contrate para llevarlas a cabo, de acuerdo con sus necesidades. En todo caso, ALIADDO vigilará que los terceros contratados para hacer el tratamiento de datos cumplan con las presentes políticas y con los parámetros establecidos en la ley. Se hace mención explícita de la utilización por parte de ALIADDO de servicios de CRM y de “cloud services” de proveedores que operan su infraestructura tecnológica desde los EE. UU., por lo cual los datos de los titulares pueden reposar en dicho país cuando sean tramitados en las herramientas o infraestructura en la nube referida.

13.2 TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES.

Son datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos relacionados con su origen racial o étnico, vida sexual, salud, datos biométricos (es decir aquellos que permiten identificar a una persona por sus rasgos físicos, de voz, de movimiento, tales como: fotos, huellas, firmas, mapa del iris, etc.,) o datos relacionados con su convicción religiosa o filosófica u orientación política. El titular de la información tiene derecho a no suministrar información sensible solicitada por ALIADDO. Igualmente se recomienda al titular abstenerse de remitir información de carácter sensible que no sea ni deba ser necesaria para la prestación de los servicios de ALIADDO.

14 TRATAMIENTO DE DATOS DE MENORES DE EDAD.

Los servicios prestados por ALIADDO son diseñados para mayores de edad. En todo caso, ALIADDO solo trata información o datos personales de menores de edad que hayan sido recolectados con el consentimiento expreso de los padres o sus representantes legales, según sea el caso, y solo para aquellos fines que sean pertinentes de acuerdo con la presente política.

15 AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

ALIADDO informará al titular de la información personal acerca de la presente política y obtendrá la autorización respectiva para hacer el tratamiento de sus datos personales. Igualmente informará al titular sobre los cambios que se

efectúen a la presente política y obtendrá una nueva autorización en caso de que el cambio se refiera a la finalidad del tratamiento.

La autorización podrá ser obtenida por ALIADDO mediante documento escrito, vía correo electrónico, verbal o telefónicamente, vía autorización electrónica en un formulario o página web, o por cualquier otro medio que permita conservar, consultar o probar la respectiva autorización. Así mismo, la autorización del titular podrá ser manifestada mediante conductas inequívocas que permitan concluir de manera razonable que otorgó la autorización. En ningún caso ALIADDO asimilará el silencio del titular a una conducta inequívoca.

ALIADDO no requerirá autorización del titular de la información personal cuando se trate de:

- a) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial
- b) Datos de naturaleza pública
- c) Casos de urgencia médica o sanitaria
- d) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos
- e) Datos relacionados con el registro civil de las personas.

15.1 CONFIDENCIALIDAD

ALIADDO no hace pública la información personal de sus empleados, clientes, proveedores, interesados, o cualquier otra persona con la que sostenga alguna relación de cualquier índole y solo dará a conocer dicha información a aquellas personas autorizadas por ALIADDO que deban conocerla para hacer el respectivo tratamiento de la información, o a aquellas personas autorizadas por la ley.

15.1.1 DEBERES DE ALIADDO

ALIADDO puede ser a la vez responsable y encargado del tratamiento de datos personales. En caso de que desempeñe ambos roles, deberá cumplir con los deberes legales propios de cada uno de ellos a saber:

15.1.1.1 *Deberes de ALIADDO como responsable del tratamiento*

Como responsable del tratamiento, ALIADDO tiene los siguientes deberes:

- a) Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la Ley 1581 de 2012, y sus decretos reglamentarios, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.
- c) Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- e) Garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento de datos sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- f) Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.
- g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del tratamiento de datos.
- h) Suministrar al encargado del tratamiento de datos, según el caso, únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la Ley 1581 de 2012.
- i) Exigir al encargado del tratamiento de datos en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
- j) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la Ley 1581 de 2012.
- k) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.

- l) Informar al encargado del tratamiento de datos cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del titular, y en especial, para la atención de consultas y reclamos.
- m) Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.
- n) Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.
- o) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

15.1.1.2 Deberes de ALIADDO como encargado del tratamiento de datos.

- a) Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- c) Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la ley.
- d) Actualizar la información reportada por los responsables del tratamiento de datos dentro de los 5 días hábiles contados a partir de su recibo.
- e) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los titulares en los términos señalados en la ley.
- f) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los titulares.
- g) Registrar en la base de datos las leyendas "reclamo en trámite".
- h) Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.
- i) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- j) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- k) Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.
- l) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

15.1.2 DERECHOS DEL TITULAR DE LA INFORMACIÓN

Los titulares de la información tienen los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar los datos personales frente a ALIADDO. Este derecho se podrá ejercer, entre otros, frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a ALIADDO, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento de datos de conformidad con la ley.
- c) Ser informado por ALIADDO, previa solicitud, respecto del uso que les hayan dado a sus datos personales.
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones al régimen de protección de datos personales.
- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato personal cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
- f) Acceder en forma gratuita a los datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

15.1.2.1 PROCEDIMIENTOS

Los titulares de la información tienen los siguientes derechos:

Área responsable de la atención a peticiones, consultas, quejas y reclamos.

El área de seguridad de la información será la responsable de atender las peticiones, consultas, quejas y reclamos de los titulares de los datos, de acuerdo con los procedimientos que se describen a continuación.

15.1.2.1.1 Consultas.

El titular de la información o sus causahabientes tienen derecho a consultar la información personal del titular, tratada por ALIADDO. Para ello podrá radicar la consulta en la dirección: Carrera 81D No. 22C - 36, Bogotá, o en el teléfono + (57 1) 675 7237, o enviarla al correo electrónico: contacto@aliaddo.com.

Al realizar la solicitud, se deberá suministrar la siguiente información:

- a) Si se trata del titular: Copia del documento de identidad (C.C., T.I., C.E. o pasaporte).
- b) Si se trata del causahabiente: Copia del documento de identidad, registro civil de defunción del titular, documento que acredite la calidad en que actúa y el número del documento de identidad del titular.
- c) Si se trata de un representante legal y/o apoderado: Copia de documento de identidad válido, poder que lo faculte para el trámite y el número del documento de identidad del titular.

La consulta será atendida en un término máximo de 10 días hábiles contados a partir de la fecha de radicación de la misma.

Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se le informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá la consulta, la cual en ningún caso podrá superar los 5 días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

15.1.2.1.2 Reclamos:

El titular de la información tiene derecho a solicitar la actualización, rectificación y supresión de la información de carácter personal, así como revocar la autorización otorgada a ALIADDO. Para ello podrá radicar el reclamo en la dirección: Carrera 81D No. 22C - 36, Bogotá, o en el teléfono + (57 1) 675 72 37, o enviarla al correo electrónico: contacto@aliaddo.com.

Al realizar el reclamo, se deberá suministrar la siguiente información:

- a) Si se trata del titular: Copia del documento de identidad (C.C., T.I., C.E. o pasaporte).
- b) Si se trata del causahabiente: Copia del documento de identidad, registro civil de defunción del titular, documento que acredite la calidad en que actúa y el número del documento de identidad del titular.
- c) Si se trata de un representante legal y/o apoderado: Copia de documento de identidad válido, poder que lo faculte para el trámite y el número del documento de identidad del titular.

Adicionalmente, la solicitud deberá indicar claramente lo que se pretende con la reclamación, es decir, si se requiere una actualización, una corrección o supresión del dato o una revocación de la autorización otorgada a ALIADDO para el tratamiento de la información personal.

Así mismo, en la solicitud se deberá identificar al titular, hacer una descripción de los hechos que dan lugar a la reclamación, suministrar los datos de contacto y aportar los documentos que se quiere hacer valer.

Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos la leyenda "solicitud en trámite" y el motivo de esta, en un término no mayor a 2 días hábiles, Dicha leyenda se mantendrá hasta que la solicitud sea decidida.

El término máximo para atender el reclamo será de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la solicitud dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá el reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los 8 días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

15.2 VIGENCIA DE LA POLITICA DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES Y PRIVACIDAD.

La presente política estará vigente desde su divulgación por cualquier medio. ALIADDO se reserva el derecho de actualizarla o modificarla en cualquier momento, de lo cual dará aviso oportuno por cualquier medio, a los destinatarios de esta.

15.3 VIGENCIA DE LAS BASES DE DATOS DE ALIADDO

Las bases de datos personales de ALIADDO estarán vigentes por el período de tiempo exigido por la ley que le sea aplicable, o por el contrato que las regule, o por el tiempo necesario para cumplir con la finalidad de la base de datos de acuerdo con la presente política. En ningún caso ALIADDO suprimirá o eliminará bases de datos que por ley deban permanecer vigentes durante un tiempo específico, cuando el período de vigencia establecido en el contrato que las regula o la finalidad para las cuales fueron creadas, determinen un período de vigencia inferior al legalmente establecido.

NOTA: Si usted ya firmó el Acuerdo digitalmente no tiene que diligenciar las firmas físicas, puesto que el Acuerdo ya se entiende firmado tanto por el CLIENTE como por el PROVEEDOR. De lo contrario, por favor diligencie las firmas abajo:

EL CLIENTE:

Firma:

Nombre:

C.C:

Fecha:

ANEXO 2

Anexo de Facturación Electrónica para el Servicio ALIADDO

Este anexo forma parte integral del Acuerdo de Prestación de Servicios del Software ALIADDO, única y exclusivamente una vez que el CLIENTE haya manifestado querer activar la funcionalidad de “Facturación Electrónica” disponible en nuestro Servicio y plataforma. Al activar dicha funcionalidad en el Software ALIADDO, el CLIENTE reconoce que entiende y acepta los términos de este Anexo 2.

Características del Servicio:

1. Autorización del Proveedor Tecnológico: Al utilizar ALIADDO para gestionar su Facturación Electrónica, el CLIENTE a su vez reconoce que utilizará los servicios prestados como Proveedor Tecnológico por ALIADDO o cualquier aliado definido por ALIADDO y autorizado por la DIAN para prestar el servicio de facturación electrónica, incluyendo el servicio de Facturación Electrónica Bajo Validación Previa. Sin perjuicio de lo anterior, ALIADDO podrá subcontratar con terceros para la efectiva prestación del presente servicio.
2. Autorización de la Firma Digital: Todo CLIENTE que decida utilizar la firma digital provista por ALIADDO o de otro aliado, autoriza y está de acuerdo con que facilite, como Proveedor Tecnológico, su certificado digital para firmar los documentos electrónicos generados por el CLIENTE en ALIADDO. El uso de la firma del Proveedor Tecnológico está debidamente autorizado por el Ministerio de Hacienda en el Decreto 2242 de 2015 en su Artículo 3; además significa un importante ahorro para el CLIENTE, debido a que lo exime de tener que tramitar y pagar un certificado digital propio de renovación anual. Todo CLIENTE que utilice la firma digital de ALIADDO o de otro aliado, se somete plenamente y afirma estar de acuerdo con asumir los términos estipulados en el Anexo 3 adjunto a este documento, el cual establece una relación de mandante / mandatario entre las partes. El CLIENTE que no esté de acuerdo con el contenido del Anexo 3 hecho explícito abajo, no podrá utilizar la firma electrónica de ALIADDO o de otro aliado en la generación de facturas o documentos electrónicos.
3. Alcance del Servicio de Facturación Electrónica: El Servicio ALIADDO, a través de su funcionalidad de Facturación Electrónica, le permitirá al CLIENTE:

- i. Expedición de la Factura Electrónica de Venta en formato XML, digital o impreso con el cumplimiento de los requisitos legales, entre los cuales tenemos: El Código Único de Factura Electrónica (CUFE) para las facturas, El Código Único de Documento Electrónico (CUDE) para las Notas y el Código de Respuesta Rápida (Código QR) para la representación gráfica digital o impresa.
 - ii. Operar bajo el esquema de “Validación Previa,” donde el Software ALIADDO envía a la DIAN un archivo XML con la información de los documentos electrónicos para que sea validada por ésta. Los documentos electrónicos corresponden a facturas, notas crédito y notas débito que el CLIENTE pretende expedir.
 - iii. Recibir el mensaje de “aprobación” de un documento electrónico por parte de la DIAN, para proceder con su entrega al CLIENTE, con este paso se da por expedido un documento electrónico.
 - iv. Recibir el mensaje de “rechazo” de un documento electrónico por parte de la DIAN, para permitir su subsiguiente corrección y reenvío a la DIAN bajo el esquema de “validación previa” para la aprobación del ente fiscal.
 - v. Suministrar un ejemplar del documento electrónico generado al CLIENTE o adquirente (se podrá enviar a través de un correo electrónico o imprimir una copia física del mismo). El correo que se envía al CLIENTE con el documento electrónico contiene dos adjuntos, el primero un contenedor (documento adjunto) el cual contiene el XML del documento electrónico y la aprobación de la DIAN y el segundo un archivo .PDF con la representación gráfica.
 - vi. Monitorear el acuso de recibo emitido por el CLIENTE o adquirente donde se indica que el documento ha llegado al destino (cuando el CLIENTE o adquirente posea la capacidad técnica de emitir dicho acuso de recibo).
 - vii. Gestionar reportes relativos a los documentos electrónicos emitidos o al estado de documentos electrónicos enviados a la DIAN para su aprobación.
 - viii. Generar copias impresas de los documentos electrónicos emitidos, o reenviar copias digitales (a través de e-mail) de los documentos electrónicos emitidos.
4. Costos del Servicio:
- i. El servicio de Facturación Electrónica de ALIADDO tendrá un costo proporcional al número de documentos factura emitidos por el CLIENTE en un determinado mes.
 - ii. Los CLIENTES que hubiesen pagado la mensualidad de ALIADDO por adelantado, de todos modos, recibirán mes vencido una factura por parte de ALIADDO para el pago de los servicios de Facturación Electrónica prestados en un determinado mes.
 - iii. ALIADDO se reserva el derecho a cambiar los Precios que cobra por tramitar un documento electrónico en cualquier momento, previo aviso por correo electrónico con 15 días calendario de anticipación al CLIENTE de que comenzará a aplicar una nueva tabla de Precios.
 - iv. El CLIENTE tendrá el derecho a activar o desactivar el servicio de Facturación Electrónica de ALIADDO en cualquier momento, pero será responsabilidad exclusiva del CLIENTE obtener otro Proveedor Tecnológico que tramite sus documentos en caso de suspender el servicio con ALIADDO, puesto que la DIAN ha sido clara que las empresas que facturen electrónicamente pueden ser penalizadas si suspenden la práctica de facturación electrónica que les corresponde por ley. ALIADDO no se hará responsable si existe un lapso durante el cual un CLIENTE deja de cumplir su obligación como facturador electrónico por el hecho de haber dejado de utilizar ALIADDO para tal fin.
5. Términos de Pago:
- i. Los servicios de Facturación Electrónica deberán pagarse en su respectiva fecha de corte; fecha que será informada al momento de la compra o negociación con el PROVEEDOR o que, si no es informada explícitamente, se entiende como el día de suscripción del Servicio y subsiguientemente cada 30 días a partir de esa fecha.

- ii. Si el CLIENTE no ha realizado el pago para su fecha de corte, o si el medio de pago que el CLIENTE facilitó no posee fondos (en el caso de débitos o pagos automáticos), el PROVEEDOR tendrá derecho a suspender el Servicio al CLIENTE pasados 5 días calendario después de sucedida la fecha de corte. Durante la congelación del Servicio, el CLIENTE ni ninguno de los Usuarios asignados al CLIENTE podrá tramitar documentos electrónicos a través del Software.
6. Responsabilidades del CLIENTE
- i. Cumplimiento con la Regulación de Facturación Electrónica Vigente:
 - 1. El CLIENTE reconoce que una vez éste se postule como Facturador Electrónico frente a la DIAN, debe, acorde a la legislación vigente, continuar facturando de manera electrónica de manera ininterrumpida hacia el futuro, bien sea que lo haga a través de ALIADDO o a través de cualquier otro Proveedor Tecnológico autorizado por la DIAN, o a través del canal gratuito que la DIAN autoriza para tal fin.
 - 2. El CLIENTE reconoce que de no pagar a tiempo su mensualidad de ALIADDO, ALIADDO puede suspender su servicio acorde a los términos aquí aceptados, lo cual, si el CLIENTE ya se encuentra facturando electrónicamente, podría significar que el CLIENTE ya no pueda o temporalmente o de manera permanente facturar electrónicamente a través del Software ALIADDO.
 - 3. En esta y otras situaciones donde el servicio de facturación electrónica de ALIADDO se suspenda o se vea interrumpido, el CLIENTE entiende y acepta que será exclusivamente responsabilidad suya el cumplir sus obligaciones como facturador electrónico, de tal forma que, en caso de no tener acceso a el Servicio ALIADDO para facturar electrónicamente, por cualquier motivo, será el CLIENTE quien deba encargarse de utilizar otro tercero, o alguno de los mecanismos de contingencia provistos por la DIAN, para dar cumplimiento a sus obligaciones con la DIAN y los diferentes entes de control como Facturador Electrónico. Consecuentemente, ALIADDO no se hará responsable, de ninguna manera y bajo ninguna teoría de responsabilidad, de posibles multas o sanciones que entidades regulatorias le puedan imponer al CLIENTE como consecuencia del no cumplimiento de las obligaciones que el CLIENTE adquiere frente al fisco al convertirse en Facturador Electrónico.
7. Operación de la Contingencia habilitada por la DIAN:
- i. Aun en casos de fallas en el software ALIADDO o de fallas graves en la red de internet, el CLIENTE reconoce y acepta que el proceso de facturación electrónica tiene mecanismos de contingencia que protegen al CLIENTE frente a sanciones y reclamos de la DIAN en caso de presentarse fallas. Dichos procedimientos no dependen del software ALIADDO, puesto que son habilitados directamente por la DIAN.
 - ii. Por tal motivo, en todos los casos, el CLIENTE asume la responsabilidad de monitorear en ALIADDO el estado de las facturas o documentos electrónicos, para poder confirmar si estas fueron o no recibidas a cabalidad por la DIAN y aceptadas para su debida expedición.
 - iii. En caso de presentarse algún inconveniente, el CLIENTE se hace responsable de utilizar el mecanismo de contingencia habilitado por la DIAN para aquellas situaciones donde un sistema presente problemas, de tal manera que el CLIENTE pueda evitar una posible multa. Debido a la existencia de este tipo de mecanismos de contingencia, ALIADDO manifiesta y el CLIENTE acepta que ALIADDO no se hará responsable por ningún tipo de multa o sanción, por ningún monto, generada por la DIAN al CLIENTE debido a inconvenientes en el envío de información a la DIAN, bien se dé esto dentro de un modelo de “facturación previa” o de un modelo anterior de Facturación Electrónica, sean los mencionados posibles errores causados por fallas en el Software, o en la comunicación (internet), o en equipos físicos del CLIENTE, o debido a cortes de Servicio de parte de ALIADDO al CLIENTE generados por el no pago de una factura, o por cualquier otra causa.

8. Políticas de almacenamiento de datos relativos a la Facturación Electrónica:
- i. Se conservarán los documentos electrónicos del CLIENTE por 5 años luego de su generación en el Servicio ALIADDO, pudiéndose consultar los mismos directamente dentro del Software ALIADDO. Esto ocurrirá siempre y cuando el CLIENTE se encuentre vigente en sus pagos referentes a la suscripción al Servicio ALIADDO de manera ininterrumpida durante dicho periodo.
 - ii. Si un CLIENTE decide suspender el Servicio ALIADDO, o por algún motivo entra en mora en los pagos, contará con 30 días calendario luego de la suspensión del Servicio para bajar los documentos electrónicos del Servicio a través de utilidades que ALIADDO dispondrá para tal fin. Será responsabilidad del CLIENTE almacenar sus propias copias de las facturas electrónicas cuando esto suceda, en sus propios equipos de cómputo.
 - iii. Adicionalmente, ALIADDO podrá prestar a sus CLIENTES un servicio de almacenamiento extendido por 5 años más, y para un total de 10 años contados desde la emisión de un documento.
 1. Este servicio de almacenamiento extendido solo aplicará para aquellos CLIENTES que se encuentren vigentes en sus pagos de ALIADDO de manera ininterrumpida durante la totalidad del periodo en mención.
 2. Consultar documentos que tengan una antigüedad de más de 3 años desde su fecha de expedición tendrá un costo adicional. Estos documentos deberán ser solicitados a ALIADDO de manera específica por vía escrita. El proceso de recuperación de dichos documentos debe surtir un proceso especial y no será inmediato.

Anexo 3

Contrato de mandato para la utilización de la firma electrónica del proveedor tecnológico de ALIADDO

El presente contrato de mandato (el “Contrato”) es un contrato accesorio al Acuerdo de prestación de Servicios entre la Persona Natural o la Entidad Jurídica que acepta los términos aquí estipulados (en adelante, el “**Mandante**”) y Aliaddo S.A.S., “ALIADDO”, una sociedad constituida y existente conforme a las leyes de la República de Colombia, domiciliada en la ciudad de Bogotá (en adelante el “**Mandatario**”), identificada con NIT 830.099.008-5. Quien prestará el servicio de Facturación Electrónica, por cuenta propia o a través de un tercero aliado, siempre que se encuentre debidamente autorizado por la DIAN para operar como Proveedor Tecnológico de Facturación Electrónica, y quien a su vez le provea servicios especializados a ALIADDO en esta materia. Mandante y Mandatario podrán ser referidos en el presente Contrato, de manera independiente, cada una como “Parte” y conjuntamente, las “Partes”.

CONSIDERANDOS

Que el Mandante se encuentra obligado a facturar electrónicamente y que a través de su relación como usuario de ALIADDO, autoriza y contrata al Mandatario para ser su Proveedor Tecnológico para el efecto.

Que el Mandatario o sus terceros aliados que prestará el servicio de Facturación Electrónica, se encuentra autorizado por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales para ello, según consta en la página web que la DIAN dispone para tal fin.

Que el Mandatario o sus terceros aliados que prestará el servicio de Facturación Electrónica, cuenta con una Firma Electrónica, adquirida por el representante legal del Mandatario o su tercero aliado, e implementada en el Software ALIADDO, que cumple con los requisitos exigidos por la DIAN en su normativa de Facturación Electrónica.

Que el Mandante desea hacer uso de la Firma Electrónica del Mandatario o de sus terceros aliados, para firmar sus Documentos Electrónicos a través de la plataforma de Software ALIADDO.

Que el Mandante acepta los criterios técnicos que fije el Mandatario o sus terceros aliados, para considerar la validez de una Firma Electrónica.

Que las partes de manera libre, consciente y voluntaria han acordado que el presente Contrato puede ser firmado mediante Firma Electrónica, la cual es una forma válida de suscribir documentos a la luz de la Ley 527 de 1999 y el Decreto 2364 de 2012.

Ahora, por tanto, en consideración de las prestaciones recíprocas y las demás disposiciones contenidas en el presente Contrato, las partes, con la intención de quedar legalmente vinculadas, acuerdan lo siguiente:

Artículo 1. Definiciones

Los términos definidos en el Acuerdo de Prestación de Servicios tendrán en el presente Contrato, la definición que ahí se le asigna. Los siguientes términos tienen el significado que se les asigna a continuación:

(a) Documento(s) Electrónico(s): Se refiere a las Facturas Electrónicas, Notas Débito Electrónicas y Notas Crédito Electrónicas que las personas jurídicas o personas naturales deban expedir, de acuerdo con las disposiciones de la normativa de Facturación Electrónica con Validación Previa y la anterior normativa de Facturación Electrónica sin Validación Previa, establecida por la DIAN y otros organismos de control.

(b) Firma Electrónica: Certificado digital que forma parte de los requisitos técnicos de un Documento Electrónico. Dicho certificado es expedido por una entidad autorizada por la ONAC y constituye un mecanismo técnico que permite realizar chequeos de seguridad a la información transmitida a la DIAN en un Documento Electrónico, tales como confirmar la autenticidad del documento y del emisor del documento.

(c) Proveedor Tecnológico: Es la persona jurídica autorizada por la DIAN, que cumple con las condiciones y requisitos establecidos en el reglamento, para prestar a los sujetos obligados a facturar que sean facturadores electrónicos, los servicios de generación, transmisión, entrega y/o expedición de los Documentos Electrónicos, así como los servicios relacionados con su recibo y conservación, de acuerdo con las condiciones, términos, mecanismos técnicos y tecnológicos que para el efecto establezca la DIAN.

(d) Acuerdo de Prestación de Servicios: Se refiere al documento llamado "Acuerdo de prestación de servicios de software ALIADDO de gestión empresarial vía web", contrato marco que es de obligatoria suscripción para todos quienes deseen usar ALIADDO, y que puede encontrarse en su versión vigente y más actualizada en el siguiente enlace:

https://legal.ALIADDO.com/contrato-de-prestacion-de-servicios-aliaddo-v01_07_2020.pdf

Artículo 2. Objeto

En virtud del presente Contrato, el Mandante autoriza expresamente al Mandatario para suscribir con su Firma Electrónica, en nombre del Mandante, los Documentos Electrónicos del Mandante expedidos a través de la plataforma de Software ALIADDO.

Sin perjuicio de lo anterior, el Mandante faculta al Mandatario para sustituir el presente mandato en cualquier tercero aliado que le provea su Firma Electrónica a la plataforma del Software ALIADDO, y en general realizar todos los actos tendientes al cumplimiento del presente mandato.

Artículo 3. Alcance del mandato

El alcance del mandato conferido al Mandatario en el Artículo 1, se limita a: (i) Los Documentos Electrónicos del Mandante expedidos a través de la plataforma de Software ALIADDO; y (ii) a las actividades estrictamente vinculadas a la expedición de Documentos Electrónicos del Mandante a través de la plataforma de Software ALIADDO.

Artículo 4. Obligaciones del Mandatario

Además de lo dispuesto en otras disposiciones de este Contrato, el Mandatario se obliga a:

- (a) Incluir su Firma Electrónica en los Documentos Electrónicos del Mandante, en nombre y representación del Mandante.
- (b) Implementar la Firma Electrónica en los Documentos Electrónicos del Mandante de acuerdo con los parámetros técnicos exigidos por la DIAN.
- (c) Realizar todos los actos para cumplir con el encargo que le fue otorgado, dentro del alcance establecido en el presente Contrato.

Artículo 5. Obligaciones del Mandante.

Además de lo dispuesto en otras disposiciones del Contrato, el Mandante se obliga a:

- (a) Autorizar al Mandatario o a sus terceros aliados a incorporar la Firma Electrónica en la totalidad de Documentos Electrónicos que deban expedirse dentro del marco del proceso de Facturación Electrónica por Validación Previa y Facturación Electrónica Sin Validación Previa, según los criterios y exigencias publicados oficialmente por la DIAN.
- (b) Solicitar la utilización de la Firma Electrónica del Mandatario o de sus terceros aliados, única y exclusivamente para las finalidades indicadas en el Artículo 3 del presente Contrato.
- (c) Incluir en los Documentos Electrónicos una mención expresa que establezca que: “El emisor de esta factura es responsable por la totalidad de los datos contenidos en ella.”
- (d) Cumplir a cabalidad con los compromisos y responsabilidades establecidas en el Acuerdo de prestación de Servicios, documento aceptado al comenzar a utilizar la plataforma ALIADDO.
- (e) Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 1270 del Código de Comercio, no exceder el alcance del Artículo 3 del presente Contrato.
- (f) Cumplir con las disposiciones legales del Código de Comercio y del Código Civil relacionadas con el Contrato, así como todas las obligaciones que se puedan derivar con ocasión de la buena fe contractual predicable del Mandatario.

Artículo 6. Remuneración y pago

El presente Contrato es a título gratuito, siempre y cuando el Mandante se encuentre al día en su pago de la suscripción de ALIADDO.

Artículo 7. Responsabilidad del Mandante, Mandatario e Indemnidades

- (a) El Mandante será responsable enteramente del uso, bajo cualquier circunstancia, de la Firma Electrónica de propiedad del Mandatario o sus terceros aliados.
- (b) El Mandante responderá entera y exclusivamente por los precios, los impuestos, los bienes o servicios facturados. Igualmente, deberá garantizar que las calidades de los adquirentes se encuentren dentro de los parámetros que exige la ley y cumplan a cabalidad con las disposiciones financieras y fiscales de la legislación colombiana.
- (c) El Mandatario no garantiza la veracidad de los documentos en los cuales se plasme su Firma Electrónica con ocasión de este Contrato. El Mandatario o sus terceros aliados únicamente responderán por las obligaciones contenidas en el artículo 616-4 del Estatuto Tributario.
- (d) El Mandante declara y garantiza que las obligaciones adquiridas por él, en documentos electrónicos ya expedidos, utilizando la firma del Mandatario o sus terceros aliados, se mantendrán válidas por 10 años con posterioridad a la terminación de este Contrato, por lo que el Mandatario no será responsable por cualquier uso fraudulento, erróneo o ilegal de la Firma Electrónica que se haya hecho en nombre y representación del Mandante.

(e) El Mandante mantendrá indemne al Mandatario o a sus terceros aliados, de cualquier reclamación de terceros, incluida cualquier autoridad, en relación con el contenido de los documentos firmados electrónicamente con la Firma Electrónica del Mandatario o de sus terceros aliados, en nombre y representación del Mandante.

Artículo 8. Vigencia y terminación

Inicio: El presente Contrato de Mandato, estipulado en este Anexo 3, se entiende firmado y aceptado electrónicamente por el Mandante en su totalidad, por el solo hecho de que el Mandante decida utilizar una única vez la firma digital del Mandatario en la plataforma ALIADDO, para refrendar uno o más documentos electrónicos frente a la DIAN a través de la plataforma. Por lo tanto, el contrato inicia en la fecha y hora en que el Mandante activa al Mandatario como proveedor de la firma electrónica en el software ALIADDO. Este contrato es accesorio al Acuerdo de prestación de Servicios de ALIADDO y opera dentro del marco de este.

Duración: La duración del presente contrato de mandato se suscribirá a la duración del Acuerdo de prestación de servicios para el software "ALIADDO" de gestión empresarial vía web.

Terminación: Este contrato se terminará inmediatamente en caso de que una de las siguientes situaciones ocurra:

(a) Se termine el Acuerdo de prestación de servicios para el software "ALIADDO" de gestión empresarial vía web entre el Mandante que usa ALIADDO y ALIADDO que provee el Software ALIADDO como Servicio;

(b) La legislación no permita que el Proveedor de Tecnología incluya su propia Firma Electrónica en las facturas electrónicas que expidan terceros.

En todo caso, procederá la terminación unilateral por parte de cada una de las Partes, en los siguientes casos:

(a) Terminación por parte del Mandante. El Mandante podrá dar por terminado el Contrato, de manera inmediata en caso de (i) elegir no continuar utilizando el Servicio de ALIADDO; o (ii) haya un incumplimiento sustancial de cualquiera de las obligaciones del Mandatario.

(b) Terminación por parte del Mandatario. El Mandatario podrá dar por terminado este Contrato, de manera unilateral, mediante preaviso por escrito al Mandante, con al menos 5 días calendario de antelación a la fecha efectiva de terminación cuando:

a. Se cumpla cualquiera de las causales de terminación establecidas y pre-acordadas en el Acuerdo de Prestación de Servicios

b. Cuando exista mora por parte del Mandante en el pago de los Servicios de ALIADDO

c. Cuando el Mandante haga un uso no permitido de ALIADDO según lo determine el Acuerdo de Prestación de Servicios

d. Por la disolución y/o liquidación del Mandante.

e. A elección del Mandatario, si existe una venta o escisión parcial o total del Mandatario a un tercero.

f. Incumplimiento sustancial de cualquiera de las obligaciones del Mandante, incluyendo aquellas estipuladas en el Acuerdo de Prestación de Servicios de ALIADDO.

g. Si la plataforma ALIADDO elige modificar los Servicios que presta dentro del ámbito de Facturación Electrónica.

La terminación unilateral ejercida por el Mandatario del presente Contrato, en la forma descrita en esta cláusula, no generará el pago de indemnizaciones o penalidades. El Mandante renuncia expresamente a cualquier tipo de indemnización.

Supervivencia. La cancelación, expiración o terminación anticipada del Contrato, no eximirá a las Partes de las obligaciones y disposiciones que por su naturaleza deban sobrevivir dicha cancelación, expiración o terminación,

incluyendo, sin limitación, las disposiciones de resolución de controversias, confidencialidad, responsabilidad e indemnización.

Artículo 9. Costos y gastos

Los costos y gastos que se incurran por el uso de la Firma Electrónica del Mandatario o sus terceros aliados, en nombre y representación del Mandante, serán a cargo exclusivo del Mandante y no serán trasladables en ninguna circunstancia al Mandatario o sus terceros aliados. En caso de que el Mandatario o sus terceros aliados, deba asumir algún pago, el Mandante deberá reembolsarlo dentro de los 3 días hábiles siguientes; en caso de que no lo haga, se empezarán a cobrar intereses a la tasa más alta permitida por la ley sobre dicha suma.

Artículo 10. Resolución de controversias

De surgir cualquier reclamación que tenga su origen en lo que se relacione con el presente Contrato, las partes se comprometen a tener, como mínimo, una conversación telefónica atendida por sus representantes legales o quienes estos empoderen, para tratar de resolver amigablemente la diferencia.

En caso de que en esta conversación inicial las partes no lleguen a un acuerdo mutuamente satisfactorio, el diferendo o reclamación deberá ser resuelta mediante arbitraje de derecho en la ciudad de Bogotá, Colombia, de acuerdo con el reglamento del Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá.

Las citaciones y notificaciones que se produzcan en el procedimiento se harán, para el Mandatario, a nombre del representante legal de Aliaddo S.A.S., en la CR 81D # 22C - 36, Bogotá, Colombia, o a la dirección electrónica contacto@aliaddo.com y para el Mandante en la dirección física y / o electrónica que éste ha registrado electrónicamente al suscribirse al Servicio de ALIADDO. El idioma que se utilizará en el procedimiento arbitral será el castellano.

El arbitraje será conducido por un panel de tres árbitros, de los cuales cada una de las partes designará a uno de ellos y el tercero, quien presidirá el tribunal de árbitros, será elegido mediante acuerdo de los árbitros designados por las partes. En caso de que una de las partes no designe a su árbitro, dentro de un plazo de 10 días calendario, contados desde la fecha en que una de ellas manifieste por escrito su voluntad de acogerse a la presente cláusula, el árbitro que no haya sido designado, será nombrado por el Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá.

El Tribunal Arbitral tendrá un plazo de 30 días desde su instalación para expedir el respectivo laudo arbitral, el cual será inapelable. Asimismo, el Tribunal Arbitral puede quedar encargado de determinar con precisión la controversia, así como otorgar una prórroga en caso de que fuese necesario para emitir el laudo. Los gastos y costos correspondientes al arbitraje serán asumidos por la parte que designe el tribunal en su laudo final.

Para cualquier intervención de los jueces y tribunales ordinarios dentro de la mecánica arbitral, y exclusivamente para tales efectos, las partes se someten expresamente a la jurisdicción de los jueces y tribunales de Bogotá, Colombia, renunciando al fuero de sus domicilios.

Artículo 11. Misceláneos

Confidencialidad. Toda la información que compartan las partes en desarrollo del presente Contrato será considerada y tratada como reservada y confidencial por las partes y no será compartida ni revelada a ningún tercero, salvo autorización expresa y escrita de la otra Parte, por mandato legal o en caso de solicitud de una autoridad gubernamental. Ninguna de las Partes podrá utilizar ni permitir el uso de cualquier información confidencial o reservada para ningún propósito diferente al cumplimiento del Contrato. La parte receptora de información confidencial bajo este Contrato deberá garantizar que sus empleados, directivos, agentes, subcontratistas y representantes que hayan tenido acceso a dicha información, hayan firmado un compromiso escrito de no divulgar la información confidencial en términos no menos estrictos que los de este Contrato. Las disposiciones de este artículo seguirán en vigor durante la vigencia del Contrato y por un periodo de tres (3) años adicionales, tras su terminación.

Notificaciones. Todas las notificaciones, requerimientos, peticiones y otras comunicaciones que se crucen las Partes en desarrollo del presente Contrato, deberán ser remitidas a cualquiera de las direcciones acá señaladas a continuación, y se considerarán entregadas. Cuando se envíen por correo electrónico al Mandante según el correo registrado como Usuario Administrador en ALIADDO, al día hábil siguiente a la remisión del correo con confirmación de recibo. Cuando se envíen por correo electrónico a ALIADDO a la dirección: contacto@aliaddo.com al día hábil siguiente a la remisión del correo con confirmación de recibo.

Ley aplicable. Este Contrato se regirá e interpretará de conformidad con las leyes de la República de Colombia.

Contratista independiente. Para el cumplimiento del presente Contrato, las partes actúan de forma independiente, con autonomía técnica, financiera y administrativa, y en consecuencia, no existe relación laboral o subordinación entre los empleados de Mandatario y Mandante. Las Partes expresamente declaran que, en razón al presente Contrato, no se genera relación o responsabilidad laborales alguna en relación con la ejecución del objeto del contrato.

Ausencia de agencia comercial y asociación. Por virtud de la ejecución o terminación del presente Contrato, no existe, ni se podrá interpretar que existe, una agencia comercial, ni ningún tipo de asociación, empresa de riesgo compartido, sociedad, sociedad de hecho, joint-venture, cuentas en participación o cualquier tipo de asociación o acuerdo de colaboración, entre el Mandatario y el Mandante, ni se impone obligación de asociación o responsabilidad alguna distinta de las que expresamente se prevén en el presente Contrato.

Cesión. El Mandante podrá ceder el presente Contrato a otro tercero como resultado de una venta, joint-venture o escisión corporativa, siempre y cuando: 1) se notifique a la contraparte de la cesión por escrito; 2) el nuevo responsable del contrato asuma la totalidad de los deberes en el Contrato presentes; 3) y que el Mandatario autorice expresamente la cesión.

El Mandatario podrá ceder el contrato a un tercero siempre de conformidad con los Considerandos expuestos en este contrato.

Indivisibilidad. En caso de que cualquier disposición del Contrato resulte inválida, ilegal o inexigible en virtud de una norma o disposición de orden público, todas las demás condiciones y disposiciones del Contrato no verán afectada su validez y efectividad en la medida en que la sustancia económica o legal de las operaciones contempladas en el Contrato no resulte afectada en forma adversa para ninguna de las Partes. En caso de que se determine que algún término u otra disposición es inválida, ilegal o inexigible, las Partes negociarán de buena fe la modificación del Contrato para dar efecto a la intención original de las Partes (en la medida de lo posible y en el máximo grado permitido por la ley aplicable).

Acuerdo completo. Este Contrato reemplaza cualquier acuerdo celebrado con anterioridad por las Partes con respecto a su objeto y constituye una declaración completa y exclusiva de los términos del acuerdo entre las Partes con respecto a su objeto. Este Contrato no puede ser modificado, excepto por acuerdo escrito firmado por ambas Partes.