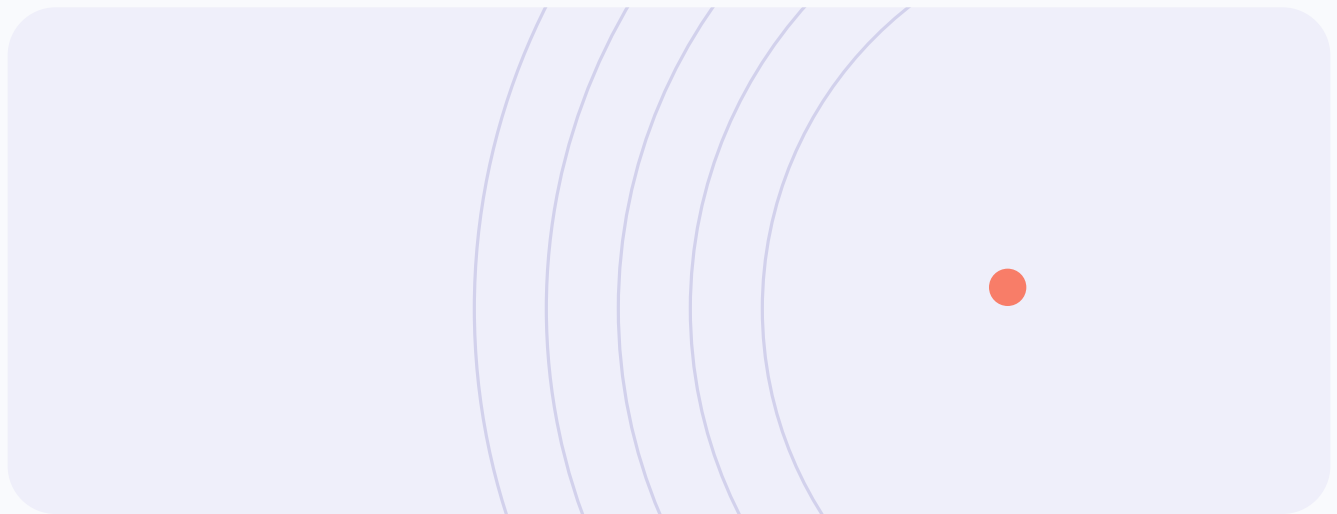


Términos y condiciones

Condiciones de uso del servicio



Hey Llave S.A.S.

NIT 902093674-4

Última actualización • 14 de octubre de 2026

HEY LLAVE S.A.S.

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN.

TERMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO.

DESCRIPCION DEL OBJETO SOCIAL U OBJETIVO COMERCIAL DE HEYLLAVE:

HEYLLAVE es una plataforma digital que opera bajo el modelo de Software como Servicio (SaaS), estructurada y desarrollada como un sistema integral de Customer Relationship Management (CRM). La prestación de este servicio implica un acceso remoto y temporal a través de internet, estando su infraestructura tecnológica y las bases de datos alojadas íntegramente en servidores en la nube.

El objeto principal de la Plataforma es dotar al CLIENTE de la infraestructura, herramientas y facultades tecnológicas necesarias para centralizar, gestionar y optimizar la relación con sus propios clientes y la ejecución de sus estrategias comerciales. Para el estricto cumplimiento de este fin, HEYLLAVE integra, de manera enunciativa mas no taxativa, las siguientes funcionalidades operativas:

- Gestión Comercial y Operativa: Administración de prospectos, envío de firmas electrónicas, emisión de propuestas comerciales, administración de catálogos de productos y gestión avanzada de perfiles y roles de usuario, entre otros.
- Automatización y Marketing Digital: Creación y envío de campañas de email marketing, gestión de plantillas verificadas de WhatsApp y operación de chatbots.
- Analítica, Trazabilidad y SEO: Implementación de herramientas de análisis de usabilidad, rastreo de visitas (trackeo), informes de SEO on Page y variables de calificación de prospectos comerciales (lead scoring).
- Inteligencia Artificial (IA): Integración de motores y módulos de Inteligencia Artificial destinados a potenciar el procesamiento y las capacidades de las funcionalidades descritas.

HEYLLAVE actúa única y exclusivamente como proveedor de la infraestructura tecnológica. En consecuencia, su obligación contractual es de medio y no de resultado, limitándose a proveer el entorno digital de las herramientas dispuestas. HEYLLAVE carece de control editorial, operativo o de fiscalización sobre el tipo de datos, comunicaciones, estrategias o interacciones que el CLIENTE ejecute mediante el uso del software.

EL PROVEEDOR (HEYLLAVE): La sociedad comercial HeyLlave S.A.S., entidad legalmente constituida bajo las leyes de la República de Colombia. HEYLLAVE S.A.S. actúa como la única y exclusiva titular de los derechos de propiedad intelectual, patrimonial y de comercialización de la Aplicación y su dominio oficial.

1. Ambito de aplicación.

1.1. Estas Condiciones generales de contratación (en adelante "T&C") son aplicables y forman parte integrante del Contrato de Licencia de uso de la Aplicación digital denominada "HeyLlave", de propiedad de la sociedad Hey Llave S.A.S (en adelante "HEYLLAVE") y EL CLIENTE celebran de forma voluntaria las cláusulas establecidas en este contrato y en cada una de las figuras legales que HEYLLAVE estipule en su masa legal.

Por tanto, se definen las siguientes partes que hacen parte integral de este negocio:

- Hey Llave S.A.S., identificada con NIT 902093674-4, titular de los derechos de propiedad intelectual y de comercialización de la Aplicación y;

- EL CLIENTE: Persona natural o jurídica que ha aceptado y registrado correctamente sus datos personales o corporativos para finalmente pagar las tarifas establecidas para la prestación del servicio, dando con ello, su consentimiento y su libre voluntad de contraer el negocio bajo las reglas y condiciones aquí previstas.

1.2. Al contratar, el Cliente acepta estos T&C y la Política de Privacidad. Cuando corresponda, también aplica el Acuerdo de Procesamiento de Datos. Para planes Enterprise, se aplican las condiciones particulares de licencia acordadas por escrito.

- POLÍTICA DE PRIVACIDAD: <https://heyllave.co/legal/privacidad>
- ACUERDO DE PROCESAMIENTO DE DATOS: <https://heyllave.co/legal/dpa>

2. Modelo operativo SaaS, licencia de uso de la aplicación.

2.1. El CLIENTE reconoce y acepta que el acceso a HEYLLAVE se presta bajo la modalidad exclusiva de Software como Servicio (SaaS). En virtud de esta naturaleza, la prestación del servicio implica el acceso remoto y temporal a la Aplicación a través de canales de internet, encontrándose el software y las bases de datos alojados en servidores e infraestructura tecnológica en la nube ubicados físicamente en los Estados Unidos de América a través de proveedores de alojamiento de primer nivel.

2.2. Actualmente el servicio se presta mediante suscripciones mensuales o anuales, el enlace donde se encuentran dichos planes es <https://heyllave.co/precios>.

Los planes ofrecidos son:

PLAN MENSUAL MENSUAL ANUAL

Free \$0 COP No aplica Starter \$89.900 COP/30 días \$988.900 COP/360 días Business
\$249.900 COP/30 días \$ \$2.748.900 COP/360 días Enterprise Según contrato Según contrato

PARÁGRAFO: HEYLLAVE se reserva el derecho y la facultad de alterar y/o modificar los valores de todos sus planes, así como también crear, sustituir y/o eliminar cualquier plan con la debida notificación a los CLIENTES mediante un aviso en la Aplicación y/o correo electrónico facilitado por estos con una antelación suficiente que les permita decidir si continuar o cambiar sus suscripciones. La presente no constituye causal para cobros extras en los planes que estén vigentes y cualquier cambio será aplicable en el siguiente corte de periodo para todos los CLIENTES.

2.3. PERIODO DE DESCUENTO: EL CLIENTE podrá disponer de un periodo de descuento, en

el que el precio de las tarifas "STARTER" y "BUSINESS" estará en descuento con un 50% OFF durante su primer periodo de treinta (30) días calendario en su modalidad mensual. Finalizado dicho periodo el cliente asumirá el costo total de la tarifa, es decir, el 100% de su valor estipulado en la página web a partir del segundo periodo.

El objetivo de este periodo con descuento en la tarifa es que el cliente pueda comprobar, con el uso total de la Aplicación de HEYLLAVE, su servicio y sus características para familiarizarse con la misma y analizar su conveniencia dentro de la operación de su negocio, y que, empalme sus necesidades reales con las soluciones que aporta HEYLLAVE. Con ello, HEYLLAVE busca empatizar con los nuevos clientes generando confiabilidad y entablar relaciones comerciales duraderas.

Durante el periodo de descuento, el CLIENTE asume y acepta todos los términos y condiciones a plenitud desde el primer día de vigencia de la suscripción.

2.4. PERIODO PRECIO COMPLETO: Una vez finalizado el termino establecido en el anterior numeral, EL CLIENTE declara haber recibido y leído la suficiente información sobre los servicios y tarifas sin descuento, y de preferir alguna tarifa podrá elegirla asumiendo su costo completo, incluyendo sus funcionalidades y complementos. Asimismo, declara entender que la relación contractual formalizada mediante la confirmación por EL CLIENTE y de su cuota mensual/anual finalmente resultante de su elección y con ello los derechos, deberes y obligaciones.

El servicio se contrata según el plan elegido por el CLIENTE, y se renovará automáticamente al vencimiento de cada periodo mediante el cobro de la factura subsiguiente. En cualquier momento, el CLIENTE podrá dar por terminado el servicio y solicitar la no renovación de su suscripción directamente desde la Aplicación, sin penalidades ni plazos forzosos de preaviso, sin embargo, opera a plenitud la siguiente:

POLÍTICA DE NO REEMBOLSO. En virtud que el servicio SaaS se factura de forma anticipada para garantizar la reserva de infraestructura en los servidores, la cancelación solicitada por el CLIENTE surtirá efectos a partir del último día del periodo que ya se encuentre en curso. En consecuencia, HEYLLAVE no realizará reembolsos ni devoluciones proporcionales de dinero por los días restantes del mes o año en curso que el cliente decida no utilizar.

2.5. Forma de pago.

El pago se realiza en pesos colombianos (COP), por adelantado y por el valor total del periodo

elegido. Los medios de pago disponibles y las instrucciones para completar la transacción se informarán al cliente antes del pago, mediante la factura, la propuesta comercial o un canal oficial de heyllave. Si se habilita transferencia bancaria, los datos necesarios se compartirán de forma individual por un canal oficial y no se publican en este documento.

Una vez finalizado y confirmado el pago de la licencia, HEYLLAVE emitirá la factura electrónica correspondiente con los datos suministrados por EL CLIENTE, disponible en su "Área de Facturación". En los pagos mensuales, la factura se generará con la misma periodicidad, una vez confirmado cada pago.

El acceso al CRM HEYLLAVE está sujeto al pago previo y anticipado de las tarifas vigentes para los planes STARTER, BUSINESS y ENTERPRISE seleccionado por EL CLIENTE. El proveedor emitirá una única factura de venta en el momento exacto en que se registre el pago, coincidiendo con el inicio del periodo contratado o cualquiera de sus renovaciones automáticas.

PARÁGRAFO 1º: FECHA INVARIABLE DE EXPIRACIÓN: La fecha de corte y facturación recurrente de EL CLIENTE quedará fijada de manera permanente por el día calendario en el que se realizó la primera contratación del servicio. Dicha fecha se mantendrá invariable para los ciclos subsiguientes, independientemente de las modificaciones posteriores que sufra la cuenta.

PARÁGRAFO 2º: El acceso al CRM HEYLLAVE en el plan FREE está disponible sin pagos previos, dentro de los límites impuestos por HEYLLAVE según su política de uso, licencia de uso particular y estos T&C.

2.6 MODIFICACIÓN DE SUSCRIPCIÓN EN MITAD DEL CICLO (UPGRADES Y

DOWNGRADES): El CLIENTE podrá modificar el alcance, capacidad y características de su licencia de uso en cualquier momento directamente desde la interfaz de la Aplicación, bajo las siguientes reglas financieras automatizadas:

a) Incremento de Plan o Capacidad (Upgrade): Si la modificación solicitada conlleva un aumento en el precio del servicio debido a una mejora de plan y/o compra de funcionalidades complementarias, la Aplicación calculará el valor proporcional (prorratio) correspondiente a los días calendario que resten desde el momento del cambio hasta la fecha invariable de

expiración del ciclo en curso. El sistema emitirá una factura inmediata por dicha diferencia, la cual deberá ser abonada para activar las nuevas funciones; Sin embargo, EL CLIENTE puede solicitar el Upgrade para su siguiente periodo sin afectar el que se encuentre en curso y así, acceder al nuevo plan con todas sus características disponibles, así como cualquier característica adicional en su siguiente factura correspondiente al periodo inmediatamente posterior.

b) Reducción de Plan o Capacidad (Downgrade): Si la modificación implica una tarifa inferior a la ya pagada o la cancelación de funcionalidades complementarias, en ningún caso habrá lugar a la devolución de dinero por parte de HEYLLAVE y la nueva tarifa estará vigente a partir del siguiente corte inmediato a la presentación de la solicitud de Reducción de Plan o Capacidad.

2.7 EL IMPAGO Y SUSPENSIÓN: En caso de que la pasarela de pagos no pueda efectuar el cobro recurrente en la fecha de corte, o EL CLIENTE no sufrague el valor de la factura al día de su vencimiento, se aplicará la siguiente política: a) Período de Gracia (Días 1 al 5 de mora): La Aplicación otorgará un periodo de gracia de cinco (5) días calendario durante los cuales el CLIENTE conservará el acceso pleno al CRM para regularizar su situación de pago. Durante este lapso, el sistema enviará alertas de cobro automáticas.

b) Suspensión del Servicio (Día 6 al 90 de mora): Al sexto (6º) día calendario de mora continuada, se procederá a la suspensión automática y total del acceso a la Aplicación para la cuentas y usuarios vinculados a la licencia. El CLIENTE no podrá visualizar, modificar ni gestionar su información de clientes hasta que se registre el pago.

c) Borrado definitivo (Día 91) Cumplidos los NOVENTA Y UN (91) días calendario de mora continuada, HEYLLAVE queda facultada contractualmente y autorizada por EL CLIENTE entendida por su firma en el presente documento para ejecutar la eliminación permanente, irreversible y segura de sus datos personales y corporativos de todas sus bases de datos quedando exonerado de toda responsabilidad civil o comercial por la pérdida de dichos registros.

PARAGRAFO. REACTIVACIÓN SIN SANCIÓN ECONÓMICA: EL CLIENTE podrá reactivar su cuenta y recuperar el acceso inmediato a sus datos en cualquier momento dentro de los noventa (90) días calendario posteriores a la suspensión (es decir, antes del día noventa y uno 91), bastando únicamente con efectuar el pago del saldo en mora. HEYLLAVE no cobrará gastos administrativos, multas ni penalidades por concepto de reactivación.

2.8 LICENCIAMIENTO EN EL ESTADO EN QUE SE ENCUENTRA "AS IS": EL CLIENTE

declara conocer la infraestructura técnica de HEYLLAVE y acepta que la Aplicación se licencia y se pone a su disposición en el estado en que se encuentra "As is" "As available". HEYLLAVE no garantiza que el funcionamiento de la Aplicación sea ininterrumpido, libre de errores, libre de vulnerabilidades absolutas, ni que cumpla con expectativas comerciales subjetivas específicas del CLIENTE que no estén expresamente escritas en este documento ni se ofrezca expresamente en las características de cada tarifa.

2.9 INTERRUPCIONES DEL SERVICIO Y VENTANAS DE MANTENIMIENTO: EL CLIENTE

acepta que HEYLLAVE podrá suspender o interrumpir temporalmente el acceso a la Aplicación cuando sea técnicamente necesario para realizar labores de mantenimiento preventivo, correctivo, actualización de funciones, mejoras de seguridad o reparación de servidores. Estas interrupciones se regirán bajo las siguientes reglas de exoneración de responsabilidad:

a) Mantenimiento Programado: HEYLLAVE notificará a EL CLIENTE, con una antelación mínima de veinticuatro (24) horas, sobre las ventanas de mantenimiento que requieran la suspensión temporal de la Aplicación. Dichas labores se programarán, en la medida de lo posible y sin que esto implique una responsabilidad para HEYLLAVE, en horarios de baja demanda operativa (horas de la noche o fines de semana) para mitigar el impacto comercial.

b) Mantenimiento de Emergencia: En caso de amenazas críticas de seguridad, ataques cibernéticos (DDoS), fallas críticas en los servidores de infraestructura en la nube (proveedores externos) o eventos de fuerza mayor o caso fortuito, HEYLLAVE podrá suspender el servicio de forma inmediata y sin previo aviso.

2.9.1 EXCLUSIÓN DE PERJUICIOS COMERCIALES: Ninguna interrupción del servicio que se ajuste a las causales descritas en este numeral constituirá un incumplimiento contractual por parte de HEYLLAVE. En consecuencia, EL CLIENTE renuncia expresamente a reclamar indemnizaciones por lucro cesante, daño emergente comercial, pérdida de oportunidades de negocio o afectación de bases de datos derivados de la indisponibilidad temporal del software.

2.10 Versión "BETA": Se informa a EL CLIENTE que el uso de las funcionalidades en versión BETA de cualquier funcionalidad prelanzada o en fase de estudio para integrarse en la

Aplicación, se rige igualmente por estos T&C, y mediante su uso reconoce que se trata de versiones BETA, y como tales, pueden estar incompletas o pueden contener errores o imprecisiones.

La forma en la que se identifica si una funcionalidad está en BETA es añadiendo una etiqueta en rojo con la palabra "BETA" en blanco.

EL CLIENTE es el responsable de tener una copia de seguridad completa de su base de datos antes de utilizar versiones BETA para evitar que su información operativa, empresarial, comercial o con tratamiento de información importante se pierda.

Ni HEYLLAVE ni el posible proveedor/desarrollador de la funcionalidad BETA concreta serán responsables de los perjuicios, gastos u otras responsabilidades en las que puedas incurrir como resultado de hacer uso de cualquiera de nuestras funcionalidades en versión BETA, incluidos, de modo no taxativo, cualquier daño, pérdida o alteración de cualquier software, hardware, información o datos. Además, las funcionalidades en versión BETA pueden no ser compatibles con las funcionalidades ya existentes en la Aplicación, precisamente por estar en fase de prueba.

Las referidas funcionalidades en versión BETA, una vez integradas de forma definitiva en la Aplicación, pueden implicar cambios en el plan de pagos en función de cada caso y de los posibles costes que impliquen su desarrollo y accesibilidad a CLIENTES de forma general o de manera particular por CLIENTE, por ello, su uso en versión Beta no genera ningún tipo de derecho a su uso gratuito una vez integrada definitivamente.

HEYLLAVE informará de forma clara y detallada estos posibles cambios en las integraciones definitivas de funcionalidades en versión BETA, para que EL CLIENTE libremente decida contratarlas conforme a los precios facilitados. Las funcionalidades en versión BETA tienen una duración limitada y HEYLLAVE puede cambiar, limitar o dejar de proporcionar acceso a las mismas en cualquier momento sin previo aviso ni responsabilidad de ningún tipo.

Tampoco podemos asegurar su correcto funcionamiento en todos los países, o su legalidad conforme a regulaciones concretas.

3. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

3.1. El presente Contrato se rige e interpreta de conformidad con las leyes de la República de

Colombia, incluyendo, pero no limitado a la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) y la Ley 1581 de 2012 (Protección de Datos Personales).

3.2. Para cualquier controversia, disputa o reclamo que surja de la interpretación, validez o ejecución de este Contrato, las partes se someten expresamente a la jurisdicción de los Jueces y Tribunales de la ciudad de Barranquilla, Atlántico, renunciando a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles por razón de sus domicilios presentes o futuros, a su cuantía, competencia territorial o lugar de ocurrencia del conflicto.

4. ACCESO A LA APLICACIÓN.

4.1. La aplicación se encuentra alojada en los servidores informáticos de los que HEYLLAVE es propietaria o titular de un derecho de uso, el acceso que se le otorga a EL CLIENTE es a través de la página web <https://heyllave.co/>

4.2. HEYLLAVE dispondrá los recursos digitales e infraestructuras informáticas necesarias para garantizar una adecuada navegación y usabilidad de la Aplicación. El acceso al sitio web se habilitará de manera pública y limitada para los visitantes no registrados, con el único fin de permitirles conocer las características e información comercial del servicio ofrecido.

4.3. La licencia de uso es intransferible y no se puede transmitir en ninguna forma; ningún derecho de explotación sobre la Aplicación a otra razón social, objeto social o finalidad distinta a la que inicialmente se registró en la cuenta.

4.4. Queda prohibido para todos los CLIENTES el acceso al código fuente del programa informático, así como alterar o transformar el mismo, sus datos, documentación técnica o cualquier documentación anexa, ni aplicar técnicas de ingeniería inversa, descompilar o desensamblar el programa informático, ni realizar cualquier otra operación que tienda a descubrir el código fuente.

4.5. EL CLIENTE reconoce y acepta que HEYLLAVE es la única y legítima propietaria de todos los derechos de propiedad intelectual e industrial sobre la Aplicación "HeyLlave", incluyendo el código fuente, el código objeto, la estructura, los algoritmos, la base de datos, el diseño de interfaz, los logotipos, el nombre comercial, marcas, enseñas, secretos comerciales, código fuente, código objeto, interfaces, desarrollos, gráficos y documentación técnica asociados a HEYLLAVE son y seguirán siendo de propiedad exclusiva de sus creadores/titulares, todo ello

protegido por la Ley 23 de 1982, el Decreto 1360 de 2010, la Ley 1594 de 2013 y los tratados internacionales ratificados por Colombia (Convenio de Berna). Por consiguiente, todos los CLIENTES deberán usar la Aplicación de acuerdo con lo establecido en dicha legislación y en estos T&C. En caso de violación de la mencionada legislación, o de cualquier otra infracción que impidiese o limitase sus legítimos derechos, HEYLLAVE podrá ejercer cuantas acciones considere convenientes en defensa de sus intereses, así como solicitar la correspondiente indemnización por daños y perjuicios. El pago de la suscripción no transfiere, cede ni enajena ningún derecho de propiedad sobre la Aplicación; únicamente otorga una licencia de uso de software de carácter personal, corporativa, temporal, revocable, no exclusiva y limitada a la vigencia del plan contratado.

PARAGRAFO: En el evento en que HEYLLAVE realice modificaciones, actualizaciones, parches de seguridad, nuevas funcionalidades o desarrollos personalizados a solicitud, sugerencia o cofinanciación del cliente corporativo, las partes acuerdan que todos los derechos patrimoniales de propiedad intelectual sobre dichas mejoras pertenecerán de forma exclusiva y automatizada a HEYLLAVE. El cliente únicamente adquirirá el derecho a usar dicha mejora o modificación mientras mantenga su suscripción activa y vigente, sin derecho a reclamar regalías, coautorías o titularidades sobre el código desarrollado.

Bajo la Ley 23 de 1982 (Ley de Derechos de Autor en Colombia) y la Decisión Andina 351 de 1993, el software se protege como una obra literaria. El contrato SaaS (Software como Servicio) no es una venta de software, sino un contrato de arrendamiento de servicios intangibles o una licencia de uso temporal.

4.6. Los CLIENTES podrán usar la Aplicación y las funcionalidades correspondientes a la Licencia de Uso escogida según el Plan contratado, pero no podrán realizar ninguna copia de esta, ni de ningún tipo de datos o anexo del programa, ni siquiera una copia de seguridad, sin perjuicio del uso de la información procesada por los mismos CLIENTES.

5. Limitación de Responsabilidad.

5.1. Los códigos identificativos, las claves de acceso, credenciales, nombres de usuarios y cualquier otra información que permita el acceso total a una cuenta de usuario que sean proporcionados por EL CLIENTE a su propia cuenta tienen carácter personal y son intransferibles, siendo de su completa responsabilidad y se exime a HEYLLAVE de

vulneraciones de seguridad en consecuencia de la desprotección de estos datos a terceros. EL CLIENTE se compromete a:

- Usar diligentemente las claves de acceso o credenciales de su cuenta de usuario y las de sus usuarios vinculados.
- Mantener el secreto y confidencialidad claves de acceso o credenciales de la cuenta de usuario y las de sus usuarios vinculados, no ceder su uso a terceros no relacionados, ya sea temporal o permanentemente.
- Comunicar de forma inmediata a HEYLLAVE la pérdida, robo, extravió, acceso no autorizado, o infracción de seguridad de las claves de acceso o credenciales a la cuenta de usuario en el menor plazo de tiempo posible. Mientras no se comuniquen tales hechos, HEYLLAVE quedara eximido de cualquier responsabilidad de tener que ejecutar acciones de seguridad para contrarrestar el riesgo.

5.2. EL CLIENTE exime a plenitud a HEYLLAVE por razones comerciales y/o negocios derivados de pérdida de ingresos, interrupción de negocios, pérdida o corrupción de datos, cualquiera que sea su causa por culpa de acciones no atribuibles a HEYLLAVE y de cualquier otro perjuicio relacionado con la disponibilidad de la conexión a internet proporcionada por un tercero; HEYLLAVE no será responsable de cualquier daño, gasto o perjuicio, ya sean especiales, directos o indirectos (incluidos a título informativo, pero no limitativo, los de lucro cesante, pérdida o interrupción de actividades comerciales, fortuitos, punitivos, oportunidades empresariales, beneficios esperados o pérdida de información) derivados del uso o la imposibilidad de uso de las claves de acceso o credenciales de la cuenta de usuario y las de sus usuarios vinculados, ni frente al CLIENTE ni frente a ningún otro usuario o tercero.

5.3. Por lo tanto, es responsabilidad del CLIENTE tener la debida diligencia para impedir el acceso o utilización por parte de terceros no autorizados que vulneren la cuenta del CLIENTE y se cometa falsedad personal (Art. 296 Ley 599 de 2000), interceptación de datos informáticos (Art. 269C Ley 599 de 2000), uso de software malicioso (269E Ley 599 de 2000), violación de datos personales (Art. 269F Ley 599 de 2000), suplantación de sitios web para capturar datos personales (Art. 269G Ley 599 de 2000), hurto por medios informáticos y semejantes (Art. 269I Ley 599 de 2000), transferencia no consentida de activos (Art. 269J Ley 599 de 2000) o cualquier otro delito no imputable a HEYLLAVE. HEYLLAVE no es responsable de delitos cometidos como consecuencia de la falta a la debida diligencia del CLIENTE.

Asimismo, EL CLIENTE es completamente responsable de delitos demostrables en el marco del uso y goce de la aplicación y sus características, acciones tales como: el acceso abusivo a un sistema informático (Art. 269A Ley 599 de 2000) obstaculización ilegítima de sistema informático (Art. 269B Ley 599 de 2000) daño informático (Art. 269D Ley 599 de 2000) entre otras tipificadas en el presente y futuro de la suscripción de este contrato.

PARÁGRAFO 1º: Las partes dejan expresa constancia de que HEYLLAVE actúa exclusivamente como un proveedor de infraestructura de software en la nube (SaaS) y carece de control editorial, operativo o de fiscalización sobre el tipo de datos, transacciones o comunicaciones que EL CLIENTE aloja o transmite a través del software.

PARÁGRAFO 2º: En caso de que HEYLLAVE, sus representantes legales, accionistas o programadores sean vinculados a una investigación penal, querrela o proceso ante la Fiscalía General de la Nación o la Superintendencia de Industria y Comercio por conductas imputables a EL CLIENTE o terceros por causa de EL CLIENTE, este se obliga a defender y mantener indemne a HEYLLAVE, reembolsando de forma

inmediata la totalidad de los gastos de defensa jurídica, honorarios de abogados y cualquier sanción pecuniaria que le fuere impuesta.

5.4. HEYLLAVE no será responsable de mantener el servicio en casos de fuerza mayor, tales como: incendios, inundaciones, actos de autoridades civiles o militares, embargos, huelgas, accidentes, o la escasez de medios de transporte, guerra, terrorismo, pandemias, epidemias o consecuencias de estas, etc.

5.5. HEYLLAVE no es titular ni responsable de los datos alojados por EL CLIENTE en sus cuentas, sin perjuicio que HEYLLAVE pueda ejecutar regularmente copias de seguridad de los datos con el propósito de recuperación en el caso de incidencias técnicas durante cualquier periodo de tiempo. EL CLIENTE es el único responsable del mantenimiento y copia de seguridad de los datos alojados en la Aplicación; por lo tanto, HEYLLAVE no es responsable de la eliminación, corrección, destrucción, pérdida o fallo de almacenamiento de cualquier dato de la cuenta de usuario, ni responderá ante cualquier reclamación basada en daños provocados por pérdida de información de cualquier tipo. Por lo que, se insta a EL CLIENTE a ejecutar las copias de seguridad necesarias para la protección de sus datos personales y/o comerciales con el fin de facilitar los planes de continuidad del negocio (BCP) y de recuperación ante desastres (DRP) con mirada en metodologías estandarizadas como la norma

ISO 22301, la ISO 27001 y en el marco normativo nacional Decreto 1078 de 2015.

5.6. La Aplicación puede verse sometida a circunstancias aleatorias, externas o ajenas al control o capacidad de actuación de HEYLLAVE, de las cuales no se hace responsable. Del mismo modo, HEYLLAVE no garantiza ni se hace responsable de:

- La ausencia de componentes dañinos en la Aplicación o en el servidor que lo suministra;
- La invulnerabilidad de la Aplicación y/o la inexpugnabilidad de las medidas de seguridad que se adopten en la misma;
- la falta de rendimiento de la Aplicación;
- los fallos de la Aplicación ocasionados por cualquier tipo de ataque a los servidores de terceros proveedores de servicios de HEYLLAVE, así como los fallos técnicos o de seguridad del sistema de cualquiera de dichos proveedores que impidan el funcionamiento de la Aplicación;
- cualquier fallo técnico de cualquier tipo que dificulte, retrase o impida el correcto funcionamiento de la Aplicación y el sistema informático y/o de telecomunicaciones que sean utilizadas por EL CLIENTE, ni de las deficiencias de funcionamiento del mismo, y de las consecuencias que de esto se deriven;
- de la interrupción o indebida visualización de la Aplicación y/o los archivos o contenidos como consecuencia del mal funcionamiento de las redes;
- los daños o perjuicios que cause, a sí mismo o a un tercero, cualquier persona que infringiera las condiciones, normas e instrucciones establecidas en la Aplicación o a través de la vulneración de los sistemas de seguridad del mismo;
- la utilidad de la información y/o de los servicios de la Aplicación.

PARAGRAFO: HEYLLAVE declara que ha adoptado todas las medidas necesarias, dentro de sus posibilidades, para garantizar el correcto funcionamiento de la Aplicación y evitar la existencia y transmisión de componentes dañinos a los sistemas informáticos de los usuarios.

5.7. En todo caso, HEYLLAVE se reserva el derecho a suspender, modificar, restringir o interrumpir, ya sea temporal o permanentemente, el acceso, navegación, uso, alojamiento y/o descarga del contenido y/o uso de la Aplicación, con o sin previa notificación, al CLIENTE que

contravenga, mediante la cuenta de usuario cualquiera de las disposiciones de las presentes Condiciones Generales, sin que medie la posibilidad de cualquier CLIENTE de exigir indemnización alguna por esta causa.

5.8. HEYLLAVE no quedará vinculada por los compromisos o promesas realizados por personas ajenas a su empresa, ni por expectativas erróneas con respecto a la funcionalidad de la Aplicación, ni responderá tampoco de la adaptación de la Aplicación a las concretas necesidades y expectativas del Cliente.

5.9. En el evento en que una autoridad judicial o administrativa competente declare la responsabilidad civil contractual o extracontractual de HEYLLAVE por fallas graves e inexcusables imputables directamente a la empresa, la indemnización total, única y máxima a su cargo estará expresamente limitada a una suma equivalente al valor total de las últimas tres (3) mensualidades efectivamente pagadas por el cliente afectado. El CLIENTE renuncia expresamente a reclamar cualquier saldo que supere dicho tope económico.

El único canal oficial de soporte técnico es el correo electrónico:

soporte@heyllave.co

5.10. HERRAMIENTAS DE ANALÍTICA Y TRAZABILIDAD: La Aplicación HEYLLAVE puede integrar herramientas de análisis de usabilidad o trazabilidad de navegación. En el evento en que EL CLIENTE utilice estas u otras funcionalidades del CRM para rastrear, grabar o perfilar el comportamiento de sus propios usuarios o prospectos comerciales, será exclusiva y enteramente responsable de recabar la autorización previa, expresa e informada de dichos titulares, en estricto apego a la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios. HEYLLAVE S.A.S. no responderá administrativa, civil ni penalmente por reclamaciones derivadas de perfilamientos no autorizados o capturas indebidas de datos sensibles que realice EL CLIENTE a través de la infraestructura del software.

6. Reglas de Operación y Restricciones de Uso.

6.1. EL CLIENTE podrá hacer uso de la Aplicación exclusivamente para su propio uso, y en su caso, de las personas dependientes del mismo por medio de usuarios disponibles según el plan escogido por EL CLIENTE, de las cuales es responsable EL CLIENTE.

6.2. HEYLLAVE se reserva el derecho a revisar y auditar el uso de la Aplicación realizado por EL

CLIENTE para verificar su adecuado uso.

6.3. NO está permitido el uso del software con fines ilegales o no autorizados, con o sin finalidad económica y más específicamente y sin que el listado siguiente tenga carácter limitante y absoluto, queda prohibido:

- Usar la Aplicación de manera que constituya una vulneración de los derechos fundamentales protegidos por la Constitución Política de Colombia ni de los tratados internacionales.
- Usar la Aplicación de forma ilegal, en contra de la buena fe, la moral y el orden público.
- Usar la Aplicación para fines distintos de la actividad prevista en el registro del CLIENTE con vulneración de la normativa en materia de Protección de Datos Personales, Derechos Fundamentales, de la normativa comercial en el marco de la competencia desleal y, en general, en contravención de cualquier disposición normativa relevante que sea aplicable o con menoscabo de los derechos legítimos de terceros.
- Acceder sin autorización a cualquier sección de la Aplicación, sistemas, servidores, redes o servicios conectados a la misma, por medio de pirateo o falsificación, extracción de contraseñas o cualquier medio ilegítimo.
- Quebrantar o intentar quebrantar las medidas de seguridad o autenticación de la Aplicación o de cualquier red, servidor, sistema o servicio conectada a la misma, o las medidas de seguridad o protección inherentes a los contenidos ofrecidos.
- Si EL CLIENTE incumple e incurre en cualquiera de estas prohibiciones, HEYLLAVE se reserva el derecho a adoptar medidas penales, civiles, comerciales o las necesarias para su plena reclamación de daños y perjuicios que se le hayan causado directa o indirectamente mediante el ejercicio de cuantas denuncias o acciones legales sean necesarias o convenientes.

6.4. Integración de la Inteligencia Artificial en la Aplicación.

La Aplicación integra IA mediante modelos de lenguaje de terceros: actualmente Anthropic (Claude) como proveedor principal y, según configuración, OpenAI u otros proveedores compatibles, a través de una pasarela tecnológica propia. El asistente se comercializa bajo el nombre "Teressa". Los datos de los clientes no se usan para entrenar los modelos, actualmente Anthropic (Claude) y, según configuración, OpenAI u otros proveedores compatibles. HEYLLAVE podrá cambiar de proveedor manteniendo condiciones equivalentes de privacidad.

La IA de la Aplicación está presente en diversas funcionalidades, algunas incluidas en las suscripciones predefinidas y otras como Complementos con un precio específico.

El CLIENTE es el único responsable del uso que le dé a la IA y de los fines para los que la utilice. HEYLLAVE no se hace responsable por el uso indebido o no autorizado de la IA por parte del CLIENTE.

EL CLIENTE declara haber leído las Políticas de Privacidad disponibles en la web <https://heyllave.co/legal/privacidad>

6.5. Política de Uso Razonable y Disponible

Como norma general, se aplicará la política de “uso razonable y disponible” en cada suscripción en la Aplicación, siendo “razonable” aquel parámetro que se considera suficiente para el correcto y adecuado uso de cada uno de los planes y “disponible” el límite de dicho uso disponible e incluido en cada plan específico, dicho en de otra forma, es aquel límite al que puede llegar cada suscripción considerándose extra o adicional aquel uso que supere dicho parámetro. La política de uso se basará en indicadores objetivos y basados en las necesidades normales de los clientes de HEYLLAVE. Se entenderá como uso razonable y disponible de la Aplicación el realizado por los CLIENTES que no exceda los límites y los que por la categoría de suscripción se limitan:

PLAN FREE CANTIDAD

Usuarios de la cuenta 2 internos Módulos habilitados Base + IA de Bienvenida Almacenamiento (GB) 1 GB Llamadas a la API (por mes) 0 Mensajes de conversaciones/chat (por mes) 0 Canal de WhatsApp (según plan) No Aplica Canal de chat web (según plan) No Aplica Free no tiene WhatsApp, no tiene widget de chat web y su cupo de mensajería es cero (0).

PLAN STARTER CANTIDAD

Usuarios de la cuenta 5 internos Módulos habilitados Base + Comunicación + IA mensual Almacenamiento (GB) 10 GB Llamadas a la API (por mes) 50.000 Mensajes de conversaciones/chat (por mes) 5.000 salientes Canal de WhatsApp (según plan) 1 número Canal de chat web (según plan) 1 widget

PLAN BUSINESS CANTIDAD

Usuarios de la cuenta 15 internos Módulos habilitados Base + Comunicación + IA mensual
Almacenamiento (GB) 50 GB Llamadas a la API (por mes) 500.000 Mensajes de conversaciones/
chat (por mes) 25.000 salientes Canal de WhatsApp (según plan) 3 números Canal de chat web
(según plan) 5 widgets

PLAN ENTERPRISE CANTIDAD

Usuarios de la cuenta Cantidad Contratada Módulos habilitados Por contrato Almacenamiento
(GB) GB Contratados Llamadas a la API (por mes) Cuota Contratada Mensajes de
conversaciones/chat (por mes) Cuota Contratada Canal de WhatsApp (según plan) Cantidad
Contratada Canal de chat web (según plan) Cantidad Contratada

CONCEPTO FREE STARTER BUSINESS ENTERPRISE

Usuarios externos No incluidos 100 1.000 Según contrato (Portal) Roles Solo predefinidos 2 10
Según contrato personalizados Dominios propios No No 3 Según contrato Tiendas No 1 3
Según contrato (storefront) Base: órdenes de trabajo, documentos, firma, workflows, secrets,
reservas e inventario.

Comunicación: chat web, WhatsApp, facturación electrónica, storefront y API externa

Almacenamiento es capacidad persistente, no GB por mes. Las cuotas mensuales se renuevan
el día 1 a las 00:00, hora de Colombia.

Usuarios, capacidad y concurrencia se miden en cada momento, no por acumulación.

HEYLLAVE se reserva el derecho de cancelación o de no renovación en el caso de que se
identifique un uso inadecuado, abusivo o fraudulento de la Aplicación, asimismo, se reserva el
derecho de reajustar el valor de la tarifa en consecuencia del uso extralimitado a este listado de
las funcionalidades causando un consumo de recursos superior al previsto o estándar. 6.6.

Mensajería.

Los siguientes cargos se definen en cuatro capas distintas, con el objetivo que quede en total
claridad y fácil entendimiento para EL CLIENTE, el régimen tarifario de mensajería en el uso de
la Aplicación:

1. Cargo de META (WhatsApp): Este cargo le corresponde a META fijarlo y cobrarlo según destino,

categoría de la conversación y entrega efectiva. HEYLLAVE no determina ni controla dicho cobro por parte del tercero, esté se traslada o lo paga EL CLIENTE por medio del pago de su suscripción.

2. Cargo del proveedor BSP/API: Cargo que le corresponde a los propios proveedores de conectividad,

si se contrata. Puede facturar mensajes entrantes y salientes, sin embargo, si el proveedor ya incluye el cargo de META en su factura, ese importe NO se vuelve a sumar por separado.

3. Procesamiento de mensajes HEYLLAVE: Este cobro corresponde a la bolsa incluida en el plan

contratado y es el UNICO cobro que HEYLLAVE factura por mensaje, cobro que cubre el procesamiento saliente en la plataforma por mensaje, y no el transporte del mismo.

4. Consumo de IA: Créditos independientes de la mensajería. Una respuesta redactada por IA y enviada

por WhatsApp consume un (1) crédito de IA y un (1) mensaje de la bolsa disponible, y además genera los cargos 1 y 2 listados anteriormente cuando corresponda contractualmente.

Por lo que se enlista el valor de los paquetes (bolsas) adicionales de mensajes, canales y medios disponibles por plan:

CONCEPTO FREE STARTER BUSINESS

Mensajes Salientes al mes 0 5.000 25.000 Paquete adicional de mensajes (1.000 msj) No disponible \$20.000 COP \$12.000 COP Canal de WhatsApp No incluido 1 número 3 números Widget de Chat Web No incluido 1 widget 5 widgets Cargos de META y de API No aplica Se liquida aparte Se liquida aparte

- Se cuentan los mensajes salientes únicos aceptados por el canal.

- Los eventos de entrega y lectura, y los reintentos del mismo mensaje, no vuelven a contar.
- Los mensajes entrantes no consumen procesamiento de heyllave, aunque el proveedor sí puede cobrarlos.
- Los recordatorios de firma no crean una nueva solicitud, pero sí consumen mensajes.
- Los adjuntos ocupan almacenamiento del plan.
- Agotada la bolsa, el envío se pausa hasta comprar una ampliación o hasta la renovación mensual. No se cobran ampliaciones automáticamente.
- Los planes Enterprise manejan su propia política personalizada, por lo que deberá tenerse en cuenta lo pactado en el Contrato firmado por EL CLIENTE.

6.7. Tarifas incluidas y adicionales en el uso de IA.

Naturaleza y Causación del Consumo Las Partes reconocen y aceptan que los "Créditos de IA" operan como una bolsa de consumo estrictamente separada e independiente de los créditos o saldos destinados a la mensajería. La causación y el descuento de un Crédito de IA se perfecciona en el momento exacto en que el motor de Inteligencia Artificial procesa la solicitud y genera un resultado. En consecuencia, el crédito se entenderá consumido y facturado con independencia de si EL CLIENTE decide enviar, publicar o transmitir dicho resultado a través de algún canal de comunicación.

La Aplicación otorgará a EL CLIENTE una bolsa de créditos base, sujeta a las características del plan de suscripción contratado, bajo las siguientes condiciones de caducidad:

CONCEPTO FREE STARTER BUSINESS ENTERPRISE

Crédito incluidos 100 por única vez 500/mes 2.000/mes Según contrato Vigencia de los Primeros treinta 30 días, misma 30 días, misma Según contrato créditos incluidos (30) días cantidad mensual cantidad mensual no acumulable no acumulable Recargas No disponibles Sí Sí Sí adicionales

Paquetes de Recarga y Vigencia Extendida Exclusivamente para las cuentas activas bajo los planes de pago (Starter, Business, Enterprise), EL CLIENTE podrá adquirir paquetes adicionales de Créditos de IA. Todo saldo en créditos IA adquirido mediante esta modalidad de recarga

prepagada tendrá una vigencia máxima e improrrogable de doce (12) meses, contados a partir de la fecha efectiva de compra.

PAQUETE PRECIO (COP) VIGENCIA

1.000 créditos \$29.900 COP 12 meses 5.000 créditos \$134.900 COP 12 meses 20.000
\$499.900 COP 12 meses

PARÁGRAFO: Suspensión de Saldos por Reducción de Plan (Downgrade) En el evento en que EL CLIENTE ostente un saldo a favor derivado de la compra de paquetes de recarga y decida modificar su suscripción reduciéndola al "Plan Free", el remanente de dichos créditos adquiridos quedará inmediatamente congelado e inhabilitado para su uso. EL CLIENTE únicamente recuperará la disponibilidad operativa de dicho saldo si vuelve a contratar un plan de pago antes de que venza el plazo legal de doce (12) meses de caducidad estipulado al momento de la compra de la recarga.

6.8. Canales de Comunicación e Integración con Terceros.

HEYLLAVE NO es una red social, ni opera como un motor de búsqueda, extracción o indexación de perfiles públicos. Por consiguiente, las herramientas de comunicación y relacionamiento con los usuarios finales (clientes del CLIENTE) se limitan estricta y exclusivamente a los siguientes canales integrados:

a) Chat Web Integrado (Widget): HEYLLAVE pone a disposición del CLIENTE un widget de chat incrustable para su propio sitio web, el cual opera con la asistencia de un módulo de Inteligencia Artificial. HEYLLAVE actúa únicamente como proveedor tecnológico de la herramienta. EL CLIENTE asume la responsabilidad total y exclusiva sobre la configuración del chat, las directrices o prompts suministrados a la IA, y el tratamiento de los datos personales que capture a través de este canal.

b) Integración API de WhatsApp Business: La Plataforma permite la interconexión técnica con la API oficial de WhatsApp Business (servicio de propiedad de Meta Platforms, Inc. o sus filiales). EL CLIENTE declara comprender que WhatsApp es un ecosistema cerrado operado por un tercero independiente, por lo que su uso a través de HEYLLAVE queda irrevocablemente sujeto a los Términos de Servicio y a las Políticas de Mensajería y Comercio de Meta.

Exclusión de Responsabilidad sobre Terceros: En ningún caso HEYLLAVE responderá civil,

comercial ni administrativamente por: (i) interrupciones, caídas o fallas globales en los servidores de WhatsApp/Meta; (ii) modificaciones unilaterales en la API o en la estructura de costos y facturación impuesta por Meta por el envío de mensajes o plantillas; ni (iii) por la suspensión, baneo o bloqueo temporal o definitivo de la línea telefónica o cuenta comercial del CLIENTE ejecutada por Meta debido a infracciones de sus políticas de spam o comercio.

Integraciones Futuras: HEYLLAVE no integra inicios de sesión (Social Login), paneles de control ni extracción de perfiles de otras plataformas (tales como Facebook, X/Twitter, LinkedIn o Instagram). La habilitación comercial de la integración con WhatsApp, así como cualquier eventual desarrollo futuro con otras redes sociales, será notificado de forma oportuna en la Plataforma y su uso estará condicionado a los términos y políticas del respectivo proveedor.

6.9. Integración de la Interfaz de Programación de Aplicaciones (API), Webhooks y Extensiones.

HEYLLAVE pone a disposición del CLIENTE una API REST pública y documentada, un sistema de notificaciones automáticas de eventos (Webhooks operables exclusivamente bajo protocolo de seguridad HTTPS) y una plataforma de extensiones (plugins) diseñada para facilitar la interconexión técnica del CRM con plataformas de terceros o sistemas propios del CLIENTE.

El uso de estas herramientas de integración se regirá bajo las siguientes condiciones estrictas:

a) Autenticación y Deber de Custodia: El acceso a la API se realiza mediante la generación de claves de seguridad (API Keys). La creación, asignación de permisos, definición de parámetros de expiración, rotación y revocación de dichas claves se gestionan de manera autónoma y exclusiva por el CLIENTE desde su panel de control en la Aplicación. El CLIENTE asume la responsabilidad total, exclusiva e indelegable sobre el secreto, custodia y uso de sus API Keys. HEYLLAVE queda exonerado de cualquier responsabilidad civil, penal o administrativa frente a fugas de información, extracción no autorizada de bases de datos o vulneraciones cibernéticas derivadas de la filtración, pérdida o mal manejo de estas claves por parte del CLIENTE o sus dependientes.

b) Límites de Uso (Rate Limits): El acceso y la capacidad de transferencia de datos a través de la API no son ilimitados. El volumen máximo de peticiones (requests) y el ancho de banda permitido estarán directamente subordinados a la capacidad y a los límites técnicos establecidos en la tarifa o plan de suscripción contratado por el CLIENTE. HEYLLAVE se reserva la facultad técnica de restringir, limitar o suspender transitoriamente el acceso a la API si

detecta un consumo abusivo o anómalo que comprometa la estabilidad y seguridad de los servidores.

c) Actualizaciones y Retiro de Funciones (Deprecation): Como proveedor de la infraestructura tecnológica, HEYLLAVE se reserva el derecho de modificar, actualizar, versionar o retirar funciones específicas y endpoints de la API. Cuando se trate del retiro definitivo de funcionalidades críticas que puedan afectar las integraciones existentes del CLIENTE, HEYLLAVE emitirá una notificación con un preaviso comercialmente razonable para permitir la adaptación de los sistemas de terceros.

d) Sujeción a las Reglas Operativas: Todo flujo de información, carga de bases de datos y desarrollo que el CLIENTE ejecute a través de la API, los Webhooks o la instalación de extensiones, queda estrictamente sujeto a la Política de Uso Razonable, a las obligaciones de confidencialidad y al régimen de protección de datos personales consagrados en los presentes Términos y Condiciones.

6.10. Terminación de la Licencia de Uso.

La Licencia de Uso podrá terminarse por cualquiera de los siguientes motivos:

- Terminación Anticipada a solicitud del Cliente: EL CLIENTE podrá darse de baja de la suscripción que tenga contratada comunicándolo vía correo electrónico dirigido a la dirección de correo electrónico de contacto de HEYLLAVE señalada en estas T&C sin previo aviso. EL CLIENTE perderá automáticamente el derecho a acceder a la Aplicación a partir de la siguiente fecha de corte en curso. En el caso de anualidades, EL CLIENTE podrá comunicar su intención de darse de baja de la suscripción comunicándolo vía correo electrónico de contacto de HEYLLAVE señalada en estas T&C y se tramitará del mismo modo sin previo aviso rigiéndose únicamente por lo establecido en estos T&C en el PARÁGRAFO de la CLÁUSULA 2.4 y perderá el derecho al acceso a la Aplicación en su próximo corte.

- Baja de la Aplicación o de algún servicio específico de la misma por HEYLLAVE: Sin que ello genere derecho a reclamación o indemnización alguna a favor del CLIENTE, podrá ser dado de baja de la Aplicación o de algún servicio específico de la misma en cualquier momento mediante comunicación que le será remitida por HEYLLAVE vía correo electrónico dirigido a la dirección de correo electrónico del CLIENTE sin previo aviso.

- Baja de la Aplicación por HEYLLAVE en caso de incumplimiento del CLIENTE: Sin que ello

genere derecho a reembolso, reclamación o indemnización alguna a favor del CLIENTE, la Licencia de Uso será cancelada de forma automática y sin necesidad de comunicación con preaviso, en el caso de que el CLIENTE incumpla con cualquiera de los términos establecidos en estos T&C.

- Baja del Servicio por HEYLLAVE en caso de inactividad: Sin que ello genere derecho a reclamación o indemnización alguna a favor del CLIENTE, podrá ser dado de baja de la Aplicación por inactividad durante un período superior a DOS (2) meses mediante comunicación remitida por HEYLLAVE vía correo electrónico dirigido a la dirección de correo electrónico del CLIENTE con una antelación mínima de un mes a la fecha de vencimiento del término inicial o de cualquiera de sus prórrogas.

6.11. HEYLLAVE se reserva el derecho de ofertar propuestas comerciales que amplíen o disminuyan la presente política de uso razonable y disponible, y licencias de uso sin que constituya incumplimiento contractual o invalide los apartados del presente contrato. En caso de modificaciones, tendrá prelación aquella propuesta comercial firmada y acordada entre HEYLLAVE y EL CLIENTE única y exclusivamente en lo que a valores y parámetros de “uso razonable y disponible” se refiera. Por tal motivo, los valores contenidos en estos T&C sobre Reglas de Operación y Restricciones de Uso. uso razonable y disponible y licencias de uso no son restrictivos para HEYLLAVE y se enuncian de manera informativa y rigen siempre que no exista una propuesta comercial distinta y firmada por ambas partes.

6.12. EL CLIENTE no podrá:

- Utilizar los datos de un tercero o dar datos falsos para registrarse.
- Utilizar, copiar o explotar la Aplicación de modo diferente al permitido en estos T&C.
- Vender, revender o distribuir su derecho de acceso y uso de la Aplicación a un tercero, asignar o transferir su derecho de acceso y uso de la Aplicación a un tercero ajeno a su organización.
- Hacer ingeniería inversa, descompilar, desamblar, modificar, traducir o intentar de cualquier modo acceder al código fuente de la Aplicación.
- Intentar eludir de cualquier modo las medidas de seguridad de la Aplicación. Cualquier intento puede bloquear su capacidad para acceder a la Aplicación e impedirle recuperar sus

datos.

- Enlazar HEYLLAVE en cualquier otra página web o realizar cualquier acción similar con otra tecnología, salvo autorización previa, expresa y por escrito de HEYLLAVE.

7. Propiedad intelectual e industrial.

7.1. EL CLIENTE reconoce y acepta que HEYLLAVE es el propietario y/o titular de todos los derechos de propiedad intelectual y licencias correspondientes, sobre la Aplicación y cualesquiera otros elementos de sus respectivas titularidades a los que EL CLIENTE pudiese tener acceso en el ámbito del contrato de Licencia de Uso, esta titularidad alcanza todos los derechos de propiedad intelectual, industrial, o de cualquier otra índole relativos a HEYLLAVE y su Aplicación, incluyendo los derechos de reproducción, distribución, comunicación pública, puesta a disposición y transformación sobre la Aplicación y cualquiera de sus elementos, incluyendo el código fuente, el código objeto, documentación técnica, manual de usuario, etc., así como cualquier otro elemento relacionado o derivado de estos.

7.2. Mediante la aceptación de los presentes T&C, no se entenderá cedido en favor del CLIENTE ningún derecho de propiedad intelectual, industrial, o de cualquier otra índole relativo a la Aplicación o cualquier otro elemento titularidad de HEYLLAVE, más allá del derecho de uso del mismo en los términos aquí establecidos para fines comerciales.

De acuerdo con lo establecido en el apartado anterior, el Cliente se compromete a no:

- Duplicar, reproducir, vender, alquilar, arrendar, licenciar, distribuir, o de cualquier otra manera utilizar la Aplicación y/o cualquiera de sus elementos para un uso distinto al autorizado expresamente en las presentes T&C.
- Descompilar, modificar, reformatear, traducir, realizar labores de ingeniería inversa, desensamblar o intentar acceder al código fuente, algoritmos o bases de datos subyacentes de la Aplicación. Lo anterior, salvo en aquellos casos excepcionales donde las leyes imperativas de la República de Colombia o de la jurisdicción aplicable consagren un derecho irrenunciable para llevar a cabo dichas acciones, caso en el cual EL CLIENTE deberá notificarlo previamente a HEYLLAVE
- Dividir o fragmentar la Aplicación en diferentes partes o módulos para utilizarlos de forma independiente.

- Alterar o eliminar cualesquiera avisos relativos a derechos de propiedad intelectual, industrial, o de cualquier otra índole que estuvieran incluidos en la Aplicación.
- Vulnerar los derechos de propiedad intelectual, industrial, o de cualquier otra índole que HEYLLAVE ostenten sobre la Aplicación y cualesquiera otros elementos de su respectiva titularidad.
- Desarrollar programas de computador, aplicaciones o productos informáticos que constituyan una obra derivada, un plagio o una copia no autorizada de la Aplicación, utilizando para ello el código fuente, la arquitectura de bases de datos, los algoritmos, el diseño de interfaz (Look & Feel) o la información confidencial y el Know-How de HEYLLAVE obtenidos mediante el acceso a la Aplicación. Queda a salvo el derecho a la libre empresa, siempre y cuando los desarrollos propios del CLIENTE sean creaciones totalmente originales e independientes que no infrinjan la propiedad intelectual de HEYLLAVE ni constituyan actos de competencia desleal conforme a la Ley 256 de 1996.
- Registrar marcas, nombres comerciales, o cualquier otro signo distintivo asociado o que pudiera asociarse a HEYLLAVE.

7.3. Con objeto de permitir a HEYLLAVE realizar un efectivo control y defensa de sus derechos de propiedad intelectual sobre el uso de la Aplicación realizado por EL CLIENTE, éste autoriza expresamente a HEYLLAVE a recopilar información sobre el uso de la Aplicación por EL CLIENTE, sobre el dispositivo en el que dicha licencia de uso es utilizada, los tiempos de conexión, los datos de los dispositivos conectados, así como cualesquiera otros datos que resulten pertinentes al objeto de verificar el efectivo uso de la Aplicación. 7.4. A los efectos indicados en el apartado anterior, EL CLIENTE autoriza expresamente a HEYLLAVE a utilizar la información recopilada durante la utilización de la Aplicación como efectiva evidencia del uso de la Aplicación en cualquier tipo de causa y procedimiento, de cualquier naturaleza, sea esta contra el propio CLIENTE o frente a cualquier tercero.

8. Tratamiento de datos personales.

8.1. El uso de la Plataforma requiere el tratamiento de datos de carácter personal. Dicho tratamiento se llevará a cabo en estricto cumplimiento de lo establecido en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios, en especial el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 (Capítulo 25), y demás normas de la República de Colombia que los modifiquen,

adicionen o complementen.

8.2. Para los efectos de la citada normatividad, las Partes reconocen y aceptan expresamente que frente a los datos personales e información de terceros (clientes finales) que sean cargados, alojados o procesados a través del CRM, EL CLIENTE actuará siempre como responsable del Tratamiento. Por su parte, HEYLLAVE S.A.S. actuará única y exclusivamente en calidad de Encargado del Tratamiento, limitando su intervención a la provisión de la infraestructura tecnológica y el alojamiento en la nube, sin tomar decisiones de fondo sobre la finalidad o el uso de dichas bases de datos.

8.3. HEYLLAVE diferencia entre dos tipos de información de los CLIENTES: (1) Información relacionada con sus datos personales, y (2) Información comercial y/o corporativa del CLIENTE en su área privada.

8.4. Encargado del tratamiento frente a EL CLIENTE:

Razón social: Heyllave S.A.S.

NIT: 902093674-4

Sitio Web Principal: <https://heyllave.co>

Correo electrónico de contacto: hola@heyllave.co

8.5. Finalidades de tratamiento previstas: HEYLLAVE utiliza los datos que recaba en las distintas operaciones de tratamiento referidas para:

- Responder a las preguntas, dudas o inquietudes de los CLIENTES, procesar los pedidos, incluidas las transacciones de pago.
- Mantenimiento y mejora de la Aplicación o servicios solicitados, así como prestar servicio de atención al CLIENTE.
- Realizar encuestas con el objetivo de evaluar y mejorar los contenidos de los Sitios Web, la Aplicación y servicios para ofrecer una mejor experiencia de uso.
- Remitir comunicaciones comerciales electrónicas de la Aplicación y servicios relacionados que no haya solicitado EL CLIENTE previamente.
- Gestionar y enviar información sobre actualizaciones, mejoras, últimas novedades e

información personalizada, adaptada al servicio contratado o que pueda ser de interés del CLIENTE o en base a su perfil.

- Garantizar la atención y dar respuesta oportuna al ejercicio de los derechos de Hábeas Data (conocer, actualizar, rectificar y suprimir información) reconocidos por el Artículo 15 de la Constitución Política, la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, así como dar estricto trámite a las consultas y reclamos presentados por los Titulares de los datos personales.
- Gestionar las posibles solicitudes de trabajo / Curriculum Vitae recibidos para posibles procesos de selección abiertos en HEYLLAVE.
- Gestionar la información del CLIENTE en el servicio de WhatsApp y correo electrónico, así como los datos recopilados para la debida atención de sus consultas y solicitudes.

8.6. La información que recopila HEYLLAVE de los CLIENTES en la Aplicación es:

- Nombre Representante Legal o encargado y de sus dependientes.
- Apellidos Representante Legal o encargado y de sus dependientes.
- Cedula de ciudadanía o pasaporte del representante legal de la empresa y sus dependientes.

- NIT.

- RUT.

- Certificado de existencia y representación legal de la empresa.
- Correo electrónico y teléfonos/celulares de contacto.
- Número telefónico Whatsapp.
- Contraseña de acceso a la Aplicación.

La anterior relación no es exhaustiva, por lo que se entenderán incluidas en la misma cualesquiera otras informaciones que sean requeridas para la conexión con terceros sistemas que puedan ser ofertados en la Aplicación a través de la web, así como tampoco es restrictiva ni taxativa por lo que HEYLLAVE puede prescindir de recolectar algún dato listado.

Los datos personales que facilite EL CLIENTE deberán ser veraces, y se deberá notificar a HEYLLAVE cualquier modificación que se produzca en los mismos, respondiendo en cualquier caso de la veracidad y exactitud de los datos suministrados en cada momento. El interesado que facilite sus datos personales a HEYLLAVE, declara ser mayor de edad, siendo enteramente responsable de dicha declaración.

8.7. Descripción de tratamientos realizados.

- Remisión de comunicaciones comerciales publicitarias por email, SMS, WhatsApp, redes sociales o cualquier otro medio electrónico o físico, presente o futuro, que posibilite realizar comunicaciones comerciales. Estas comunicaciones comerciales electrónicas serán realizadas por el HEYLLAVE y relacionadas con los servicios de la Aplicación, de nuestras empresas colaboradoras o proveedores con los que hayamos alcanzado algún acuerdo de promoción. En este caso, dichos terceros nunca tendrán acceso a los datos personales, salvo que sea estrictamente necesario para gestionar el servicio de la Aplicación, mantenimiento y, en su caso, uso contratado; para tales acciones, será notificado a EL CLIENTE el uso de su información por empresas colaboradoras o proveedores de HEYLLAVE.
- Actuaciones solicitadas por EL CLIENTE: Tramitar solicitudes o cualquier tipo de petición que, sobre los servicios ofertados por HEYLLAVE, sea realizada por EL CLIENTE a través de cualquiera de las vías de contacto que se ponen a su disposición.
- Mantenimiento de la operativa y funcionamiento de la Aplicación: Accesos necesarios para garantizar el correcto funcionamiento de la Aplicación, actualizaciones, mantenimiento de la seguridad, respaldo de la información del usuario, integraciones y funcionalidades propias de la Aplicación.
- Facturación y gestión Contable: Como usuario de nuestra Aplicación, emitiremos facturas, cobros, pagos, así como la gestión fiscal y contable de los mismos.
- En todo lo no previsto en este apartado de tratamiento de datos personales, será de aplicación lo establecido en la Política de Privacidad, la cual está disponible en el siguiente enlace <https://heyllave.co/legal/privacidad>

8.8. Transmisión Internacional de Datos: Por la naturaleza de la infraestructura tecnológica SaaS en la nube descrita en el numeral 2.1, EL CLIENTE reconoce y autoriza expresamente que los datos personales alojados en la Plataforma serán procesados y almacenados en servidores

ubicados en los Estados Unidos de América. Las Partes reconocen que dicha jurisdicción cuenta con un nivel adecuado de protección de datos personales de conformidad con los estándares exigidos por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) de Colombia (Circular Externa 005 de 2017).

En su calidad de Responsable del Tratamiento, es obligación exclusiva de EL CLIENTE informar e incluir en su respectiva Política de Privacidad frente a sus propios usuarios finales, la autorización para llevar a cabo esta transmisión internacional de datos hacia los servidores de HEYLLAVE, eximiendo a este último de cualquier reclamación por la omisión de este deber informativo.

9. Disposiciones Finales y Misceláneos.

9.1. HEYLLAVE se reserva el derecho a modificar o a rectificar los presentes T&C con objeto de adecuarlas a posibles modificaciones legislativas o a prácticas del mercado. Cuando esto ocurra HEYLLAVE lo comunicara al CLIENTE, con la suficiente antelación, para que este, en su caso, confirme su aceptación de las nuevas condiciones sobre cualquier punto del contrato de uso. Adicionalmente, HEYLLAVE publicara cualquier cambio en los T&C en su sitio web o a través de cualquier tipo de comunicación dirigida al CLIENTE entendiéndose que presta su consentimiento a la modificación notificada con anterioridad, si no se opone a la misma de forma expresa en el plazo de treinta (30) días calendario y continúa usando la Aplicación.

PARAGRAFO: La no aceptación de los cambios de los T&C supondrá la terminación del contrato. En caso de uso de la Aplicación con posterioridad a la entrada en vigor de los cambios en los T&C supondrá la aceptación de las mismas a todos sus efectos dejando sin validez e inoponible la oposición previa.

9.2. Con independencia de lo dispuesto en el contrato firmado entre HEYLLAVE y EL CLIENTE, HEYLLAVE podrá suspender o interrumpir, en cualquier momento sin necesidad de preaviso, el acceso a los contenidos de la Aplicación, así como revocar la licencia de uso sobre la misma cuando se detecte cualquier incumplimiento, por parte del CLIENTE, de los T&C aquí estipulados, sin que ello de derecho al CLIENTE a exigir indemnización alguna ni devolución de periodos de uso ya pagos.

9.3. Los encabezamientos de las distintas cláusulas solo informativos, y no afectara, calificaran o ampliaran la interpretación de estos T&C.

9.4. En el caso de que cualquier disposición o disposiciones de estos T&C fuera(n) considerada(s) nula(s) o inaplicable(s), en su totalidad o en parte, por cualquier juzgado, tribunal u órgano administrativo competente, dicha nulidad o inaplicación no afectara a las otras disposiciones de estos T&C.

9.5. El no ejercicio o ejecución, por parte de HEYLLAVE, de cualquier derecho o disposición contenida en estos T&C no constituye ni constituirá una renuncia al mismo, salvo reconocimiento y acuerdo por escrito por su parte.

9.6. Estos T&C serán de aplicación subsidiaria al Contrato de Condiciones Particulares de Licencia de Uso que puedan formalizar las partes, en todo lo que no se oponga al aquél.

10. Idioma.

Estos T&C están redactados en español.