

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE CALIDAPP

Fecha de entrada en vigencia: [●]

Última actualización: [●]

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROVEEDOR

Los presentes Términos y Condiciones de Uso regulan el acceso, registro, contratación y utilización de **CalidApp**, plataforma tecnológica desarrollada y comercializada por:

Razón social: 4D SOFT S.A.S.

NIT: 901.220.269-6

Domicilio: Medellín, Antioquia, Colombia

Correo electrónico: gerencia@4d-soft.com

Teléfono: +57 316 4509919

En adelante, “**4D SOFT**”, “**EL PROVEEDOR**” o “**LA EMPRESA**”.

CalidApp es una plataforma de software bajo modalidad de servicio (**Software as a Service – SaaS**) destinada a facilitar la gestión de procesos y actividades organizacionales, incluyendo, entre otros, gestión de calidad, calibraciones, comprobaciones, equipos, documentación, empleados, proveedores, mantenimientos, capacitaciones, evaluaciones, cronogramas, reportes y demás módulos o funcionalidades que sean incorporados a la Plataforma.

Para efectos de estos Términos y Condiciones, CalidApp podrá ser denominada indistintamente como “**CalidApp**”, “**la Plataforma**”, “**el Software**” o “**el Servicio**”.

2. DEFINICIONES

Para efectos de interpretación de los presentes Términos y Condiciones, las siguientes expresiones tendrán el significado que se indica a continuación:

2.1. CalidApp o Plataforma

Es la solución tecnológica desarrollada, administrada y comercializada por 4D SOFT S.A.S., a la cual los usuarios pueden acceder mediante medios electrónicos y que comprende los módulos, funcionalidades, servicios, componentes y recursos tecnológicos habilitados para cada Cliente.

2.2. Cliente

Es la persona natural o jurídica que contrata, adquiere o utiliza los servicios de CalidApp, directamente o a través de una persona autorizada para actuar en su nombre.

2.3. Usuario

Es toda persona natural autorizada por el Cliente para acceder y utilizar CalidApp mediante las credenciales y permisos que le hayan sido asignados.

2.4. Administrador

Es el Usuario designado por el Cliente que cuenta con facultades para administrar usuarios, permisos, configuraciones y demás elementos de la cuenta organizacional, de acuerdo con las funcionalidades disponibles.

2.5. Cuenta

Es el registro asociado a un Cliente u organización que permite acceder a CalidApp y administrar los servicios contratados.

2.6. Módulo

Es una funcionalidad o conjunto de funcionalidades de CalidApp que puede ser contratado individualmente o como parte de un Plan.

2.7. Plan

Es una modalidad comercial que agrupa determinados módulos, funcionalidades, capacidades, condiciones de uso y/o servicios de CalidApp.

2.8. Servicio

Es el acceso y utilización de CalidApp y de los módulos, funcionalidades y recursos contratados por el Cliente.

2.9. Prueba Gratuita

Es el período durante el cual 4D SOFT podrá permitir el acceso temporal y sin costo a determinadas funcionalidades de CalidApp, bajo las condiciones que sean informadas al momento de su activación.

2.10. Información del Cliente

Es toda información, documento, registro, archivo, dato, contenido o material que el Cliente o sus Usuarios incorporen, carguen, almacenen, procesen o administren mediante CalidApp.

2.11. Credenciales

Son los mecanismos utilizados para autenticar a un Usuario y permitirle acceder a su cuenta, incluyendo, entre otros, usuario, contraseña, códigos de autenticación y mecanismos equivalentes.

2.12. Servicios de Terceros

Son aquellos servicios, plataformas, herramientas, APIs, proveedores tecnológicos, infraestructura o componentes externos utilizados por CalidApp para proporcionar determinadas funcionalidades.

3. OBJETO

Los presentes Términos y Condiciones tienen por objeto establecer las condiciones jurídicas, comerciales y técnicas aplicables al acceso y utilización de CalidApp por parte de los Clientes y Usuarios.

Mediante CalidApp, 4D SOFT proporciona al Cliente una solución tecnológica bajo modalidad SaaS, permitiéndole acceder a los módulos y funcionalidades contratados durante el período de vigencia correspondiente.

La contratación de CalidApp no implica la transferencia de la propiedad del Software, de su código fuente, arquitectura, diseño, infraestructura, marcas, algoritmos o demás derechos de propiedad intelectual de 4D SOFT.

El Cliente adquiere únicamente el derecho de uso del Servicio en los términos establecidos en estos Términos y Condiciones y en las condiciones comerciales aplicables.

4. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Estos Términos y Condiciones serán aplicables a:

- a. El acceso y utilización de CalidApp.
- b. La creación y administración de cuentas.
- c. La contratación de módulos y planes.
- d. La utilización de la Prueba Gratuita.
- e. El acceso de Usuarios autorizados.

- f. La utilización de las funcionalidades disponibles.
- g. Las operaciones realizadas mediante medios electrónicos relacionados con CalidApp.
- h. Las demás relaciones derivadas de la prestación del Servicio, salvo que exista un contrato específico que regule expresamente una materia particular.

CalidApp podrá ser comercializada y utilizada tanto en Colombia como en otros países.

Cuando el Cliente se encuentre ubicado fuera de Colombia, podrán resultar aplicables las disposiciones legales imperativas del país correspondiente, sin perjuicio de las reglas contractuales establecidas en estos Términos y Condiciones y de las normas de orden público que resulten aplicables.

5. ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

El acceso, registro, contratación o utilización de CalidApp implica la aceptación de los presentes Términos y Condiciones.

Cuando el proceso de contratación se realice mediante medios electrónicos, el Cliente podrá manifestar su aceptación mediante mecanismos tales como:

- a. La selección de una casilla de aceptación.
- b. La aceptación se expresa mediante un botón o mecanismo equivalente.
- c. La suscripción electrónica de un documento.
- d. La aceptación de una oferta comercial.
- e. La contratación de un Módulo o Plan.
- f. Cualquier otro mecanismo electrónico que permita acreditar razonablemente la manifestación de voluntad del Cliente.

4D SOFT podrá conservar evidencia electrónica de la aceptación, incluyendo fecha, hora, usuario, versión de los Términos aceptados y demás información técnica disponible que permita acreditar dicha aceptación.

La utilización continuada de CalidApp después de la entrada en vigencia de modificaciones a estos Términos estará sujeta a las condiciones actualizadas, cuando legalmente corresponda.

6. CAPACIDAD PARA CONTRATAR

El Cliente declara que cuenta con capacidad jurídica suficiente para celebrar contratos y asumir las obligaciones derivadas de estos Términos y Condiciones.

Cuando una persona actúe en representación de una persona jurídica, organización o tercero, declara que cuenta con las facultades necesarias para aceptar estos Términos y contratar los servicios en nombre de dicha entidad.

4D SOFT podrá solicitar información o documentación razonablemente necesaria para verificar la identidad, representación o facultades de la persona que realice una contratación.

7. REGISTRO Y CREACIÓN DE CUENTAS

Para acceder a determinadas funcionalidades de CalidApp será necesario crear una cuenta.

El Cliente deberá suministrar información cierta, completa, actualizada y verificable cuando ésta sea requerida.

El Cliente será responsable de mantener actualizada la información asociada a su cuenta.

4D SOFT podrá establecer requisitos técnicos o administrativos para la creación y mantenimiento de cuentas.

La cuenta podrá estar asociada a una organización y permitir la creación de múltiples Usuarios, de acuerdo con el Módulo o Plan contratado.

8. ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS Y PERMISOS

El Cliente será responsable de administrar adecuadamente los Usuarios que tengan acceso a su cuenta.

El Administrador podrá, de acuerdo con las funcionalidades disponibles:

- a. Crear Usuarios.
- b. Modificar información de Usuarios.
- c. Asignar roles.

- d. Asignar permisos.
- e. Revocar accesos.
- f. Desactivar cuentas.
- g. Gestionar determinadas configuraciones de la organización.

El Cliente será responsable de garantizar que únicamente las personas autorizadas tengan acceso a la información administrada dentro de su cuenta.

4D SOFT no será responsable por las acciones realizadas por Usuarios que hayan sido autorizados o habilitados por el Cliente, salvo que legalmente corresponda una responsabilidad diferente.

9. CREDENCIALES Y SEGURIDAD DE LAS CUENTAS

Las Credenciales de acceso son de carácter personal e intransferible, salvo los mecanismos específicamente diseñados para cuentas administrativas o compartidas.

El Usuario deberá mantener la confidencialidad de sus Credenciales y adoptar medidas razonables para impedir su acceso por terceros no autorizados.

El Cliente y sus Usuarios deberán informar a 4D SOFT, por los canales habilitados, cualquier sospecha de:

- a. Acceso no autorizado.
- b. Pérdida o compromiso de Credenciales.
- c. Uso fraudulento de una cuenta.
- d. Vulnerabilidad de seguridad.
- e. Incidente que pueda afectar la integridad o confidencialidad de la información.

4D SOFT podrá adoptar medidas preventivas, incluyendo el bloqueo temporal de cuentas, restablecimiento de credenciales o restricción de determinadas funcionalidades, cuando resulte necesario para proteger la seguridad de la Plataforma.

10. CONTRATACIÓN DE MÓDULOS Y PLANES

CalidApp podrá comercializarse mediante:

- a. Contratación individual de Módulos.
- b. Contratación de Planes.
- c. Combinaciones de Módulos y Planes.
- d. Promociones o condiciones comerciales especiales.

Las características, funcionalidades, límites, precios y condiciones de cada Módulo o Plan serán informados al Cliente antes de su contratación o estarán disponibles en los medios comerciales oficiales de CalidApp.

La contratación de un Módulo o Plan no otorga automáticamente acceso a funcionalidades que no se encuentren incluidas en dicho Módulo o Plan.

4D SOFT podrá crear, modificar, sustituir o retirar Módulos y Planes para nuevas contrataciones, sin afectar los derechos que hayan sido adquiridos por el Cliente durante el período contractual vigente, salvo que se establezca expresamente una condición diferente y legalmente válida.

11. PRUEBA GRATUITA

4D SOFT podrá ofrecer períodos de Prueba Gratuita de CalidApp.

Las condiciones de la Prueba Gratuita, incluyendo duración, funcionalidades disponibles, número de Usuarios, restricciones, límites de almacenamiento y demás condiciones, serán informadas al momento de su activación.

La Prueba Gratuita podrá estar limitada a una única prueba por Cliente, organización, dirección de correo electrónico, dominio u otros criterios definidos por 4D SOFT.

Salvo que se informe expresamente lo contrario, la Prueba Gratuita no constituye una obligación de contratación posterior.

Cuando la Prueba Gratuita finalice, el Cliente deberá contratar el Módulo o Plan correspondiente para continuar utilizando las funcionalidades que requieran una suscripción activa.

4D SOFT podrá suspender o finalizar una Prueba Gratuita cuando detecte un uso fraudulento, abusivo o contrario a estos Términos y Condiciones.

12. PRECIOS Y CONDICIONES COMERCIALES

El precio de los Módulos, Planes y demás servicios será informado al Cliente antes de la contratación.

Las tarifas podrán variar dependiendo de factores tales como:

- a. Módulos contratados.
- b. Plan seleccionado.
- c. Número de Usuarios.
- d. Periodicidad de pago.
- e. Promociones vigentes.
- f. Condiciones comerciales particulares.
- g. País o jurisdicción del Cliente, cuando corresponda.

Los precios, impuestos, cargos adicionales y demás conceptos aplicables serán informados al Cliente de acuerdo con las condiciones comerciales correspondientes.

Cuando exista una oferta o promoción, se indicarán sus condiciones de vigencia y aplicación.

13. FACTURACIÓN Y PAGOS

El Cliente deberá realizar los pagos correspondientes dentro de los plazos y mediante los medios de pago habilitados por 4D SOFT.

La falta de pago oportuno podrá generar la suspensión o restricción del acceso al Servicio, de conformidad con la política y condiciones comerciales aplicables.

Los impuestos, retenciones, tasas, cargos bancarios o demás conceptos que correspondan de acuerdo con la legislación aplicable serán asumidos por la parte a quien legalmente correspondan.

Las condiciones detalladas sobre pagos, mora, suspensión, reactivación y cancelación serán desarrolladas en la **Política de Pagos, Suspensión y Cancelación del Servicio**.

14. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

Son obligaciones del Cliente:

- a. Utilizar CalidApp de conformidad con estos Términos y Condiciones.
- b. Cumplir la legislación aplicable.
- c. Mantener actualizada la información de su cuenta.
- d. Proteger las Credenciales de sus Usuarios.
- e. Administrar adecuadamente los permisos.
- f. Garantizar que cuenta con los derechos, autorizaciones o bases jurídicas necesarias para incorporar información a la Plataforma.
- g. Verificar la información registrada en CalidApp.
- h. Realizar oportunamente los pagos correspondientes.
- i. No utilizar la Plataforma para actividades ilícitas.
- j. No intentar vulnerar la seguridad de CalidApp.
- k. Informar oportunamente cualquier incidente que pueda afectar la seguridad de la cuenta.
- l. Mantener equipos, sistemas operativos, navegadores y conexiones compatibles con los requisitos técnicos de la Plataforma.
- m. Cumplir las condiciones particulares de los Módulos y Planes contratados.

15. OBLIGACIONES DE 4D SOFT

En el marco de la prestación del Servicio, 4D SOFT procurará:

- a. Proporcionar acceso a los Módulos y Planes contratados.
- b. Mantener la Plataforma operativa conforme a sus capacidades técnicas.
- c. Implementar medidas razonables de seguridad.

- d. Atender las solicitudes de soporte mediante los canales habilitados.
- e. Realizar mantenimiento y actualizaciones cuando resulte necesario.
- f. Gestionar razonablemente los incidentes técnicos y de seguridad.
- g. Proteger la información bajo su responsabilidad de acuerdo con las políticas y obligaciones legales aplicables.

Las obligaciones específicas de disponibilidad, soporte, seguridad, conservación de información y tratamiento de datos estarán reguladas adicionalmente por las políticas correspondientes.

16. USO PERMITIDO

El Cliente y sus Usuarios podrán utilizar CalidApp exclusivamente para las finalidades propias de la gestión de su organización y dentro de las funcionalidades contratadas.

El uso de la Plataforma deberá realizarse de manera legítima, diligente y responsable.

El Cliente deberá abstenerse de realizar cualquier actividad que pueda afectar la disponibilidad, seguridad, integridad o funcionamiento de CalidApp o de los servicios utilizados por otros Clientes.

17. USOS PROHIBIDOS

Queda expresamente prohibido utilizar CalidApp para:

- a. Realizar actividades ilícitas.
- b. Acceder a cuentas, información, módulos o recursos sin autorización.
- c. Vulnerar o intentar vulnerar mecanismos de seguridad.
- d. Introducir virus, malware, ransomware, código malicioso u otros elementos perjudiciales.
- e. Realizar ataques informáticos.
- f. Realizar pruebas de penetración sin autorización previa y expresa de 4D SOFT.
- g. Realizar ingeniería inversa, descompilación o desmontaje del Software, salvo cuando una norma imperativa aplicable lo permita.

- h. Copiar, reproducir, distribuir, comercializar o revender CalidApp sin autorización.
- i. Utilizar mecanismos automatizados para extraer información de la Plataforma sin autorización.
- j. Utilizar CalidApp para infringir derechos de propiedad intelectual o derechos de terceros.
- k. Compartir Credenciales de manera que permita el acceso no autorizado.
- l. Interferir con el funcionamiento de CalidApp.
- m. Intentar evadir límites técnicos o comerciales establecidos para un Módulo o Plan.
- n. Utilizar el Servicio para desarrollar, entrenar o alimentar productos o servicios que compitan directamente con CalidApp mediante extracción no autorizada de información, código, funcionalidades o estructuras internas.
- o. Utilizar la Plataforma para almacenar o distribuir información cuyo contenido sea ilegal.

18. INFORMACIÓN DEL CLIENTE

El Cliente conserva los derechos que legalmente le correspondan sobre la Información que incorpore a CalidApp.

El Cliente declara y garantiza que cuenta con las autorizaciones, derechos y bases jurídicas necesarias para recopilar, utilizar, almacenar y procesar la información que incorpore en la Plataforma.

4D SOFT no adquiere, por la sola prestación del Servicio, la propiedad de la Información del Cliente.

No obstante, el Cliente autoriza a 4D SOFT, durante la vigencia del Servicio y en la medida necesaria para su prestación, a realizar las operaciones técnicas necesarias para alojar, almacenar, procesar, transmitir, respaldar, reproducir técnicamente y poner a disposición dicha información dentro de CalidApp.

19. EXACTITUD Y RESPONSABILIDAD SOBRE LA INFORMACIÓN

El Cliente será responsable de la exactitud, integridad, legalidad y actualización de la información que incorpore en CalidApp.

4D SOFT no será responsable por decisiones adoptadas exclusivamente con fundamento en información incorrecta, incompleta, desactualizada o errónea suministrada por el Cliente o sus Usuarios.

CalidApp constituye una herramienta tecnológica de apoyo a la gestión y no sustituye las obligaciones profesionales, técnicas, administrativas, legales o regulatorias que correspondan al Cliente.

20. PROPIEDAD INTELECTUAL

Todos los derechos de propiedad intelectual relacionados con CalidApp, incluyendo, entre otros:

- a. Código fuente.
- b. Código objeto.
- c. Arquitectura.
- d. Bases de datos propias.
- e. Interfaces.
- f. Diseños.
- g. Elementos gráficos.
- h. Marcas.
- i. Logotipos.
- j. Nombres comerciales.
- k. Documentación.
- l. Estructuras.
- m. Algoritmos.
- n. Componentes tecnológicos.
- o. Desarrollos propios.

pertenecen a 4D SOFT o a sus respectivos titulares y se encuentran protegidos por las normas aplicables.

El acceso o contratación de CalidApp no constituye transferencia, cesión ni licencia de propiedad intelectual distinta del derecho limitado de uso del Servicio durante la vigencia de la contratación.

El Cliente no podrá utilizar, copiar, modificar, distribuir, comercializar, licenciar, sublicenciar, transferir o explotar los elementos protegidos de CalidApp sin autorización previa y expresa de 4D SOFT.

21. CONFIDENCIALIDAD

Las partes se obligan a mantener la confidencialidad respecto de la información que, por su naturaleza, deba razonablemente considerarse confidencial y a la que tengan acceso con ocasión de la prestación o utilización del Servicio.

La obligación de confidencialidad no será aplicable a información que:

- a. Sea de dominio público sin incumplimiento de una obligación de confidencialidad.
- b. Ya se encontrará legítimamente en poder de la parte receptora.
- c. Haya sido obtenida legítimamente de un tercero autorizado para divulgarla.
- d. Deba ser revelada por disposición legal, judicial o administrativa.

Las obligaciones específicas relacionadas con información personal y seguridad serán desarrolladas en las políticas correspondientes.

22. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

El tratamiento de datos personales realizado en relación con CalidApp se regirá por la **Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales de 4D SOFT S.A.S.**

Cuando resulte aplicable, 4D SOFT tratará los datos personales de conformidad con la legislación aplicable y adoptará las medidas razonables de seguridad correspondientes.

El Cliente será responsable de determinar, según su relación con los titulares de los datos, las autorizaciones, avisos de privacidad, bases jurídicas y demás obligaciones que le correspondan.

La legislación colombiana reconoce derechos de los titulares respecto del conocimiento, actualización y rectificación de su información personal y establece obligaciones para responsables y encargados del tratamiento.

Cuando el Servicio sea prestado internacionalmente, podrán resultar aplicables adicionalmente las normas de protección de datos del país correspondiente.

23. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

4D SOFT implementará medidas técnicas y administrativas razonables orientadas a proteger la Plataforma y la información bajo su responsabilidad frente a riesgos de acceso no autorizado, pérdida, alteración, destrucción o divulgación indebida.

Las medidas concretas de seguridad, gestión de incidentes, controles de acceso, copias de seguridad y demás mecanismos serán desarrolladas en las políticas técnicas correspondientes.

Ningún sistema conectado a Internet puede garantizar seguridad absoluta. Por lo tanto, 4D SOFT no garantiza que la Plataforma se encuentre permanentemente libre de cualquier vulnerabilidad, ataque o evento de seguridad, aunque adoptará medidas razonables para prevenirlos, detectarlos y gestionarlos.

24. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

4D SOFT realizará esfuerzos razonables para mantener disponible CalidApp.

La disponibilidad podrá verse afectada por:

- a. Mantenimientos programados.
- b. Mantenimientos de emergencia.
- c. Fallas de infraestructura.
- d. Fallas de proveedores externos.
- e. Interrupciones de Internet.
- f. Ataques informáticos.
- g. Eventos de fuerza mayor o caso fortuito.
- h. Decisiones de autoridades competentes.

i. Otras circunstancias razonablemente fuera del control de 4D SOFT.

Los niveles específicos de disponibilidad, tiempos de atención y condiciones de continuidad podrán establecerse en la **Política de Disponibilidad y Continuidad del Servicio** o en acuerdos comerciales particulares.

25. ACTUALIZACIONES Y MANTENIMIENTO

4D SOFT podrá realizar modificaciones, actualizaciones, correcciones y mejoras a CalidApp.

Estas podrán comprender:

- a. Correcciones de errores.
- b. Mejoras de rendimiento.
- c. Actualizaciones de seguridad.
- d. Cambios tecnológicos.
- e. Modificaciones de interfaz.
- f. Incorporación de nuevas funcionalidades.
- g. Modificación o sustitución de funcionalidades existentes.
- h. Adaptaciones normativas.

Cuando resulte razonablemente posible, 4D SOFT procurará informar previamente los mantenimientos que puedan generar una interrupción significativa del Servicio.

26. SERVICIOS DE TERCEROS

CalidApp podrá integrar servicios tecnológicos proporcionados por terceros.

La operación de determinadas funcionalidades podrá depender parcial o totalmente de dichos servicios.

Cuando una interrupción sea causada exclusivamente por un tercero y se encuentre fuera del control razonable de 4D SOFT, la responsabilidad de 4D SOFT se determinará de acuerdo con la legislación aplicable y las condiciones contractuales correspondientes.

27. FUNCIONALIDADES DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL

CalidApp podrá incorporar funcionalidades basadas en tecnologías de inteligencia artificial.

Los resultados generados mediante dichas funcionalidades podrán contener errores, omisiones o información que requiera validación.

El Cliente y sus Usuarios deberán revisar y validar los resultados antes de utilizarlos para adoptar decisiones o generar información que produzca efectos técnicos, administrativos, comerciales, legales o económicos.

La inteligencia artificial incorporada en CalidApp tendrá carácter de herramienta de apoyo y no sustituye el criterio profesional o la responsabilidad del Cliente.

Las condiciones específicas sobre el tratamiento de información mediante funcionalidades de IA serán establecidas en la **Política de Uso de Inteligencia Artificial de CalidApp**.

28. COPIAS DE SEGURIDAD

4D SOFT podrá realizar copias de seguridad de la información almacenada en CalidApp de acuerdo con sus procedimientos técnicos.

Las copias de seguridad estarán destinadas principalmente a permitir la recuperación ante determinados eventos de pérdida, corrupción o indisponibilidad de información.

La existencia de copias de seguridad no constituye garantía de recuperación absoluta frente a cualquier evento.

Las condiciones específicas sobre frecuencia, conservación, restauración y gestión de copias de seguridad serán establecidas en la **Política de Copias de Seguridad**.

29. CONSERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN DESPUÉS DE LA CANCELACIÓN

Cuando el Cliente cancele o termine el Servicio, 4D SOFT podrá conservar la Información del Cliente durante un período de hasta **cinco (5) años**, contado a partir de la fecha efectiva de terminación o cancelación, de acuerdo con las condiciones establecidas en la Política de Almacenamiento y Conservación de Información.

Durante dicho período, el acceso del Cliente a la información podrá encontrarse limitado o sujeto a las condiciones establecidas por 4D SOFT.

La conservación de información estará sujeta a las obligaciones legales aplicables, especialmente aquellas relacionadas con protección de datos personales, confidencialidad y seguridad.

Una vez cumplido el período de conservación, la información será eliminada, anonimizada o sometida al tratamiento que legalmente corresponda, salvo que exista una obligación legal, judicial, contractual o legítima que requiera su conservación por un período adicional.

La conservación de la información durante cinco (5) años no implica que 4D SOFT pueda utilizarla para finalidades distintas de aquellas legalmente permitidas o contractualmente establecidas.

30. EXPORTACIÓN DE INFORMACIÓN

El Cliente podrá solicitar la exportación de la información que se encuentre disponible para exportación dentro de las funcionalidades de CalidApp, de acuerdo con las condiciones técnicas y comerciales aplicables.

La disponibilidad de formatos, módulos y mecanismos de exportación podrá variar según el Servicio contratado.

El Cliente será responsable de verificar la integridad de la información exportada y de mantener bajo condiciones adecuadas de seguridad los archivos obtenidos.

Las condiciones detalladas de portabilidad y exportación serán establecidas en la **Política de Exportación y Portabilidad de Información**.

31. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

4D SOFT podrá suspender o restringir temporalmente el acceso al Servicio cuando resulte necesario por:

- a. Falta de pago.
- b. Incumplimiento de estos Términos y Condiciones.
- c. Riesgos de seguridad.
- d. Actividades fraudulentas o ilícitas.
- e. Ataques o intentos de vulneración.
- f. Protección de otros Clientes o de la infraestructura.
- g. Requerimiento de autoridad competente.
- h. Mantenimiento de emergencia.
- i. Cualquier otra circunstancia que haga necesario restringir temporalmente el acceso para proteger la Plataforma o cumplir obligaciones legales.

Cuando sea razonablemente posible, 4D SOFT informará al Cliente la causa de la suspensión y las condiciones necesarias para su levantamiento.

32. TERMINACIÓN Y CANCELACIÓN DEL SERVICIO

El Servicio podrá terminar por:

- a. Solicitud del Cliente.
- b. Vencimiento del período contratado.
- c. Falta de pago.
- d. Incumplimiento grave de estos Términos y Condiciones.
- e. Uso ilícito o fraudulento de la Plataforma.
- f. Imposibilidad legal o técnica de continuar prestando el Servicio.
- g. Las demás causas establecidas en el contrato o condiciones comerciales aplicables.

La cancelación no extinguirá automáticamente las obligaciones que por su naturaleza deban permanecer vigentes después de la terminación, incluyendo aquellas relacionadas con propiedad intelectual, confidencialidad, pagos pendientes, responsabilidad, protección de datos y conservación de información.

33. EFECTOS DE LA TERMINACIÓN

Una vez terminado el Servicio:

- a. El acceso a los Módulos y funcionalidades contratados podrá ser suspendido.
- b. Los Usuarios podrán perder el acceso a la cuenta.
- c. La información podrá permanecer conservada durante el período establecido en estos Términos y en la política correspondiente.
- d. El Cliente podrá solicitar la exportación de información conforme a las condiciones aplicables.
- e. Permanecerán vigentes las obligaciones que, por su naturaleza, deban continuar después de la terminación.

La terminación del Servicio no libera al Cliente de obligaciones de pago causadas con anterioridad a la fecha efectiva de terminación.

34. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Dentro de los límites permitidos por la legislación aplicable, 4D SOFT no será responsable por daños derivados exclusivamente de:

- a. Información incorrecta, incompleta o desactualizada suministrada por el Cliente.
- b. Uso indebido de CalidApp.
- c. Incumplimiento de las instrucciones de seguridad por parte del Cliente o sus Usuarios.
- d. Compartición o exposición de Credenciales por parte del Cliente o sus Usuarios.
- e. Fallas de conectividad del Cliente.
- f. Fallas de infraestructura o servicios de terceros fuera del control razonable de 4D SOFT.

g. Uso de resultados generados mediante herramientas automatizadas o de inteligencia artificial sin validación.

h. Eventos de fuerza mayor o caso fortuito.

i. Incumplimientos imputables directamente al Cliente.

La presente cláusula no tendrá por objeto excluir o limitar aquellas responsabilidades que, de acuerdo con la legislación aplicable, no puedan ser excluidas o limitadas mediante contrato.

35. FUERZA MAYOR Y CASO FORTUITO

Ninguna de las partes será responsable por incumplimientos ocasionados directamente por acontecimientos imprevisibles o irresistibles que se encuentren fuera de su control razonable, siempre que legalmente sean reconocidos como fuerza mayor o caso fortuito.

Entre otros, podrán considerarse circunstancias de esta naturaleza los desastres naturales, conflictos armados, actos terroristas, fallas generalizadas de infraestructura, interrupciones masivas de telecomunicaciones, decisiones de autoridades, pandemias, disturbios y otros acontecimientos de naturaleza similar, de acuerdo con la legislación aplicable.

36. MODIFICACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

4D SOFT podrá modificar estos Términos y Condiciones cuando resulte necesario por razones legales, regulatorias, comerciales, técnicas, operativas o de seguridad.

La versión vigente estará disponible a través de los medios oficiales de CalidApp.

Cuando una modificación sea sustancial y legalmente corresponda, 4D SOFT procurará comunicar al Cliente con una antelación razonable.

La fecha de última actualización será indicada en la parte inicial del documento.

37. COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS

El Cliente acepta que 4D SOFT pueda realizar comunicaciones relacionadas con el Servicio mediante medios electrónicos, incluyendo correo electrónico, notificaciones dentro de la Plataforma y otros mecanismos habilitados.

Estas comunicaciones podrán estar relacionadas con:

- a. Contratación.
- b. Facturación.
- c. Pagos.
- d. Seguridad.
- e. Mantenimiento.
- f. Actualizaciones.
- g. Cambios en las condiciones del Servicio.
- h. Soporte.
- i. Terminación o suspensión.
- j. Otros asuntos directamente relacionados con la prestación del Servicio.

Las comunicaciones comerciales o promocionales estarán sujetas a las autorizaciones y condiciones legalmente aplicables.

38. ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

El Cliente podrá presentar peticiones, quejas, reclamos, consultas o solicitudes relacionadas con CalidApp mediante los siguientes canales:

Correo electrónico: gerencia@4d-soft.com

Teléfono: +57 316 4509919

Dirección: Medellín, Antioquia, Colombia.

4D SOFT atenderá las solicitudes de conformidad con su naturaleza, los procedimientos internos y los términos establecidos por la legislación aplicable.

Cuando se trate de solicitudes relacionadas con protección de datos personales, se aplicará adicionalmente el procedimiento establecido en la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales.

39. LEGISLACIÓN APLICABLE

Los presentes Términos y Condiciones se regirán e interpretarán de conformidad con las leyes de la República de Colombia, sin perjuicio de la aplicación de normas imperativas que resulten aplicables al Cliente o a la relación contractual por razón de su jurisdicción.

Cuando el Cliente se encuentre domiciliado fuera de Colombia, las partes procurarán determinar las normas aplicables teniendo en consideración la naturaleza de la relación, la ubicación de las partes y las disposiciones imperativas correspondientes.

Nada de lo dispuesto en estos Términos pretende excluir derechos o garantías que no puedan ser válidamente excluidos o limitados conforme a la legislación aplicable.

40. JURISDICCIÓN Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Las partes procurarán resolver de manera directa y de buena fe cualquier controversia relacionada con la interpretación, ejecución o terminación de estos Términos y Condiciones.

Cuando no sea posible alcanzar una solución directa, las partes podrán acudir a los mecanismos de solución de controversias disponibles conforme a la legislación aplicable.

Para relaciones sujetas a la legislación colombiana, serán competentes las autoridades y jueces que correspondan de acuerdo con las normas procesales aplicables.

41. INTEGRIDAD CONTRACTUAL

Estos Términos y Condiciones, junto con las condiciones comerciales aceptadas por el Cliente y las políticas que expresamente hagan parte de la relación contractual, constituyen el conjunto de condiciones aplicables a la utilización de CalidApp.

En caso de existir un contrato particular suscrito entre 4D SOFT y un Cliente que regule expresamente una materia de manera diferente, prevalecerá dicho contrato respecto de la materia específicamente regulada.

La nulidad o inaplicabilidad de una disposición no afectará la validez de las demás disposiciones, salvo que legalmente resulte imposible mantenerlas.

42. NO RENUNCIA

El hecho de que 4D SOFT no ejerza inmediatamente un derecho, facultad o mecanismo establecido en estos Términos y Condiciones no constituirá renuncia a dicho derecho.

Cualquier renuncia deberá realizarse de manera expresa cuando legalmente sea necesario.

43. CESIÓN

El Cliente no podrá ceder, transferir o delegar sus derechos u obligaciones derivados de estos Términos y Condiciones sin autorización previa de 4D SOFT, salvo que la legislación aplicable disponga lo contrario.

4D SOFT podrá ceder o transferir sus derechos y obligaciones en relación con CalidApp cuando ello resulte necesario por reorganización empresarial, operación societaria, transferencia del negocio, adquisición, fusión o circunstancias similares, respetando las obligaciones legales aplicables.

44. SUPERVIVENCIA DE LAS OBLIGACIONES

Las disposiciones que por su naturaleza deban permanecer vigentes después de la terminación del Servicio continuarán produciendo efectos.

Entre ellas se incluyen, según corresponda:

- a. Propiedad intelectual.
- b. Confidencialidad.
- c. Protección de datos.
- d. Obligaciones de pago pendientes.
- e. Conservación de información.
- f. Limitaciones de responsabilidad.

g. Solución de controversias.

h. Cualquier otra obligación que por su naturaleza deba sobrevivir a la terminación.

45. ACEPTACIÓN FINAL

Al aceptar electrónicamente estos Términos y Condiciones, el Cliente declara:

1. Que ha tenido acceso a su contenido antes de contratar o utilizar CalidApp.
2. Que ha podido consultar las condiciones aplicables al Servicio.
3. Que comprende los derechos y obligaciones derivados de la contratación.
4. Que acepta voluntariamente los presentes Términos y Condiciones.
5. Que, cuando actúa en representación de una organización, cuenta con las facultades necesarias para obligarla.
6. Que la información suministrada durante el proceso de registro o contratación es veraz y suficiente.

La aceptación electrónica podrá ser registrada y conservada por 4D SOFT como evidencia de la manifestación de voluntad del Cliente, de conformidad con la legislación aplicable.

46. DATOS DEL PROVEEDOR

4D SOFT S.A.S.

NIT: 901.220.269-6

Domicilio: Medellín, Antioquia, Colombia

Correo electrónico: gerencia@4d-soft.com

Teléfono: +57 316 4509919

Producto: CalidApp

Fecha de entrada en vigencia: [●]

Última actualización: [●]