

POLÍTICA DE PAGOS, SUSPENSIÓN DEL SERVICIO Y BLOQUEO DE CUENTAS

4D SOFT S.A.S. – CALIDAPP

NIT: 901.220.269-6

Domicilio: Medellín, Antioquia, Colombia

Correo electrónico: gerencia@4d-soft.com

Teléfono: +57 316 4509919

Fecha de entrada en vigencia: [●]

Última actualización: [●]

Versión: [●]

1. OBJETO

La presente Política de Pagos, Suspensión del Servicio y Bloqueo de Cuentas tiene como objeto establecer las condiciones generales aplicables a la contratación, facturación, pago, renovación, suspensión, restricción y terminación de los servicios ofrecidos por **4D SOFT S.A.S.**, en adelante “**4D SOFT**”, mediante la plataforma tecnológica **CalidApp**.

Esta Política busca establecer reglas claras para los Clientes respecto de sus obligaciones económicas y de las circunstancias en las cuales **4D SOFT** podrá limitar, suspender o terminar el acceso a los servicios contratados.

2. ALCANCE

Esta Política será aplicable a todos los Clientes que contraten productos, Módulos, Planes, funcionalidades o servicios ofrecidos por **4D SOFT** a través de **CalidApp**.

Las condiciones particulares de cada contratación podrán establecerse en cotizaciones, órdenes de servicio, contratos, facturas, comprobantes, Planes contratados u otros documentos comerciales aceptados por las partes.

En caso de existir condiciones particulares expresamente pactadas, estas prevalecerán en aquello que sea específico de la relación contractual, siempre que no contravengan la legislación aplicable.

3. MODALIDADES DE CONTRATACIÓN

CalidApp podrá ofrecer diferentes modalidades de contratación, incluyendo:

a. Módulos individuales.

- b. Planes que agrupen diferentes Módulos.
- c. Servicios adicionales.
- d. Funcionalidades específicas.
- e. Otros productos o servicios que 4D SOFT determine comercialmente.

La disponibilidad, características, límites y precio de cada producto dependerán de la oferta vigente y de las condiciones aceptadas por el Cliente.

4. MÓDULOS Y PLANES

El Cliente podrá adquirir uno o varios Módulos de CalidApp o contratar Planes que incluyan diferentes funcionalidades.

La contratación de un Módulo o Plan no implica necesariamente el acceso a funcionalidades que no se encuentren incluidas en la contratación.

4D SOFT podrá modificar, crear, retirar o actualizar Módulos y Planes de acuerdo con las condiciones establecidas en sus políticas comerciales y contractuales.

5. PRECIOS

Los precios de los Módulos, Planes y demás servicios serán establecidos por 4D SOFT y comunicados al Cliente mediante los canales comerciales correspondientes.

El precio aplicable será aquel aceptado por el Cliente al momento de realizar la contratación, salvo que posteriormente se acuerde una modificación.

Los precios podrán estar sujetos a impuestos, retenciones, cargos o conceptos adicionales cuando corresponda conforme a la legislación aplicable.

6. PERIODICIDAD DE PAGO

Los servicios de CalidApp podrán contratarse bajo diferentes períodos de facturación, de acuerdo con la oferta comercial vigente.

Entre las modalidades podrán encontrarse:

- a. Mensual.
- b. Anual.
- c. Otras periodicidades expresamente ofrecidas por 4D SOFT.

La periodicidad aplicable será la establecida en la contratación correspondiente.

7. PRUEBA GRATUITA

4D SOFT podrá ofrecer períodos de prueba gratuita para determinadas funcionalidades, Módulos o Planes de CalidApp.

Las condiciones de la prueba gratuita serán establecidas al momento de su ofrecimiento y podrán incluir:

- a. Duración determinada.
- b. Limitaciones funcionales.
- c. Restricciones de Usuarios.
- d. Restricciones de almacenamiento.
- e. Restricciones sobre determinados Módulos.
- f. Condiciones específicas de activación.

La prueba gratuita no implica necesariamente la disponibilidad de todas las funcionalidades de CalidApp.

4D SOFT podrá modificar o retirar las condiciones de las pruebas gratuitas para nuevas contrataciones, sin afectar los períodos de prueba que ya hayan sido expresamente otorgados, salvo que exista una razón legal o técnica que justifique lo contrario.

8. ACTIVACIÓN DEL SERVICIO

El acceso a los servicios contratados estará sujeto a la activación correspondiente por parte de 4D SOFT y, cuando aplique, a la confirmación del pago.

La activación podrá depender de:

- a. Aceptación de las condiciones contractuales.
- b. Registro del Cliente.
- c. Creación de la cuenta.
- d. Confirmación del pago.
- e. Entrega de información necesaria para la prestación del servicio.
- f. Cumplimiento de los requisitos establecidos para el servicio contratado.

9. FACTURACIÓN

4D SOFT podrá generar las facturas correspondientes de acuerdo con la periodicidad y condiciones de contratación.

El Cliente deberá proporcionar información correcta y actualizada para efectos de facturación.

El Cliente será responsable de informar oportunamente cualquier modificación de sus datos fiscales, comerciales o de facturación.

10. MEDIOS DE PAGO

4D SOFT podrá habilitar diferentes mecanismos de pago de acuerdo con los medios disponibles en Colombia y en otros países donde comercialice CalidApp.

Los medios de pago disponibles podrán incluir:

- a. Transferencias bancarias.
- b. Plataformas de pago electrónico.
- c. Tarjetas u otros medios habilitados.
- d. Otros mecanismos que 4D SOFT determine.

La disponibilidad de determinados medios de pago podrá variar según el país del Cliente.

11. PROCESADORES DE PAGO

Cuando los pagos sean procesados mediante plataformas o proveedores externos, el procesamiento podrá estar sujeto adicionalmente a los términos, condiciones y políticas de dichos proveedores.

4D SOFT podrá compartir con el proveedor de pagos la información estrictamente necesaria para procesar la transacción, de acuerdo con la legislación aplicable y la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales.

12. OBLIGACIÓN DE PAGO

El Cliente estará obligado a pagar oportunamente los valores correspondientes a los servicios, Módulos, Planes y funcionalidades contratados.

El uso efectivo o no utilización de una funcionalidad contratada no elimina, por sí mismo, la obligación de pago durante el período contratado.

13. VENCIMIENTO DEL PAGO

El vencimiento de las obligaciones económicas será determinado de acuerdo con la modalidad de contratación y las condiciones comerciales aceptadas por el Cliente.

Cuando una obligación se encuentre vencida, 4D SOFT podrá realizar comunicaciones de cobro y adoptar las medidas establecidas en esta Política y en los documentos contractuales aplicables.

14. MORA

Se considerará que existe mora cuando el Cliente no realice el pago correspondiente dentro del plazo establecido.

En caso de mora, 4D SOFT podrá:

- a. Enviar recordatorios de pago.
- b. Solicitar la regularización de la obligación.
- c. Restringir determinadas funcionalidades.
- d. Suspender temporalmente el Servicio.
- e. Bloquear determinadas cuentas o accesos.
- f. Terminar el Servicio cuando corresponda.
- g. Realizar gestiones de cobro.
- h. Ejercer los derechos contractuales y legales correspondientes.

Cualquier interés de mora o cargo adicional deberá encontrarse expresamente permitido y establecido conforme a la legislación aplicable.

15. SUSPENSIÓN POR FALTA DE PAGO

Cuando exista una obligación vencida, 4D SOFT podrá suspender temporalmente el acceso al Servicio después de realizar las comunicaciones que correspondan según la contratación y la legislación aplicable.

La suspensión podrá afectar total o parcialmente el acceso a CalidApp.

Durante la suspensión, 4D SOFT podrá mantener almacenada la información del Cliente de acuerdo con la Política de Almacenamiento y Conservación de la Información.

16. AVISO PREVIO DE SUSPENSIÓN

Cuando sea técnica y operativamente posible, 4D SOFT podrá enviar avisos al Cliente antes de realizar una suspensión por falta de pago.

Las comunicaciones podrán realizarse mediante:

- a. Correo electrónico.
- b. Notificaciones dentro de CalidApp.
- c. Mensajes enviados a los canales registrados.
- d. Otros medios de comunicación habilitados.

La falta de recepción efectiva de una comunicación no necesariamente impedirá la suspensión cuando el Cliente haya proporcionado información de contacto válida y se hayan utilizado los canales disponibles.

17. REACTIVACIÓN DEL SERVICIO

Cuando la suspensión se produzca por falta de pago, el Servicio podrá ser reactivado una vez se haya regularizado la obligación correspondiente, de acuerdo con los procedimientos de 4D SOFT.

La reactivación podrá requerir un tiempo razonable para que los sistemas actualicen el estado de la cuenta.

18. BLOQUEO DE CUENTAS

4D SOFT podrá bloquear temporal o definitivamente una cuenta cuando exista una causa que justifique dicha medida.

Entre otras circunstancias, podrá realizarse un bloqueo por:

- a. Falta de pago.
- b. Uso fraudulento.
- c. Compromiso de seguridad.
- d. Acceso no autorizado.
- e. Uso indebido de la Plataforma.
- f. Incumplimiento de los Términos y Condiciones.
- g. Actividades ilegales.
- h. Solicitud del Cliente.
- i. Requerimiento de autoridad competente.
- j. Riesgo para otros Usuarios o para la infraestructura.

19. BLOQUEO POR SEGURIDAD

Cuando 4D SOFT detecte actividades que puedan representar un riesgo para la seguridad de CalidApp, podrá suspender o bloquear temporalmente una cuenta mientras se realiza la correspondiente revisión.

Estas medidas podrán aplicarse cuando exista sospecha razonable de:

- a. Robo de credenciales.
- b. Acceso no autorizado.
- c. Ataques automatizados.
- d. Uso anómalo.
- e. Intentos de vulneración.
- f. Compromiso de información.
- g. Otras actividades que representen un riesgo.

Cuando sea posible y no comprometa la investigación o seguridad, 4D SOFT podrá informar al Cliente sobre la situación.

20. BLOQUEO POR USO INDEBIDO

4D SOFT podrá restringir o bloquear cuentas utilizadas de manera contraria a las condiciones de uso de CalidApp.

Esto podrá incluir, entre otras conductas:

- a. Uso de la Plataforma para actividades ilícitas.
- b. Intentos de vulnerar la seguridad.
- c. Uso de herramientas para evadir controles.
- d. Acceso a información de terceros sin autorización.
- e. Distribución de contenido ilegal.
- f. Ataques contra la infraestructura.
- g. Uso que afecte deliberadamente la disponibilidad del Servicio.
- h. Cualquier otra conducta prohibida por los Términos y Condiciones.

21. TERMINACIÓN POR INCUMPLIMIENTO

Cuando el incumplimiento del Cliente sea grave o persista después de los requerimientos correspondientes, 4D SOFT podrá terminar la relación contractual de acuerdo con las condiciones establecidas en el contrato y la legislación aplicable.

La terminación no extinguirá las obligaciones económicas que ya se hayan causado.

22. CANCELACIÓN VOLUNTARIA

El Cliente podrá solicitar la cancelación de sus servicios de acuerdo con los mecanismos habilitados por 4D SOFT y las condiciones contractuales aplicables.

La cancelación tendrá efectos a partir de la fecha que corresponda conforme al período contratado y las condiciones aceptadas.

La cancelación del Servicio no necesariamente generará la devolución de valores ya pagados, salvo que:

- a. Exista una obligación legal de devolución.
- b. Se haya pactado expresamente.
- c. 4D SOFT determine comercialmente una excepción.

23. RENOVACIÓN

Cuando un Plan o Servicio contemple renovación, las condiciones de renovación serán informadas al Cliente conforme a la modalidad contratada.

Cuando exista renovación automática, esta deberá estar claramente informada al Cliente y su aplicación estará sujeta a la legislación correspondiente.

24. CAMBIO DE PLAN

El Cliente podrá solicitar el cambio de Plan cuando esta funcionalidad se encuentre disponible.

Los cambios podrán implicar:

- a. Modificación del precio.
- b. Cambio en las funcionalidades.
- c. Cambio en los límites de Usuarios.
- d. Cambio en almacenamiento.
- e. Prorrates o ajustes económicos cuando corresponda.

Las condiciones aplicables serán informadas antes de realizar el cambio.

25. ADQUISICIÓN O RETIRO DE MÓDULOS

Cuando la Plataforma permita contratar Módulos individualmente, el Cliente podrá adquirir Módulos adicionales de acuerdo con la oferta disponible.

El retiro de un Módulo podrá estar sujeto a las condiciones de contratación y al período que se encuentre vigente.

26. REEMBOLSOS

Los reembolsos estarán sujetos a:

- a. La legislación aplicable.
- b. Las condiciones contractuales.
- c. La naturaleza del servicio adquirido.
- d. La política comercial vigente.
- e. Las circunstancias específicas de la solicitud.

Cuando exista derecho legal a un reembolso, 4D SOFT realizará el procedimiento correspondiente dentro de los términos aplicables.

27. ERRORES DE FACTURACIÓN

Si el Cliente identifica un error en una factura, deberá comunicarlo a 4D SOFT mediante los canales habilitados.

4D SOFT revisará la situación y, cuando corresponda, realizará la corrección pertinente.

La presentación de una reclamación por facturación no suspenderá automáticamente las obligaciones de pago que no estén relacionadas con el error reportado.

28. IMPUESTOS

Los valores cobrados por 4D SOFT podrán estar sujetos a impuestos, tasas, contribuciones, retenciones u otras obligaciones fiscales de acuerdo con la legislación aplicable.

Cuando corresponda, dichos conceptos serán incluidos en la facturación.

En operaciones internacionales, las obligaciones tributarias podrán variar de acuerdo con la jurisdicción del Cliente.

29. PAGOS INTERNACIONALES

Debido a que CalidApp podrá comercializarse internacionalmente, los Clientes ubicados fuera de Colombia podrán estar sujetos a condiciones particulares relacionadas con:

- a. Moneda.
- b. Impuestos.
- c. Métodos de pago.
- d. Comisiones bancarias.
- e. Conversión de moneda.
- f. Retenciones.
- g. Regulaciones locales.

El Cliente será responsable de las obligaciones fiscales o tributarias que le correspondan en su jurisdicción.

30. COMISIONES Y COSTOS DE TERCEROS

Cuando una transacción implique costos cobrados directamente por bancos, plataformas de pago, operadores financieros u otros terceros, estos podrán ser asumidos por el Cliente cuando así se informe o cuando corresponda conforme a la naturaleza de la transacción.

31. INFORMACIÓN DURANTE LA SUSPENSIÓN

La suspensión de una cuenta no implica necesariamente la eliminación inmediata de la información asociada.

La información podrá permanecer conservada conforme a la Política de Almacenamiento y Conservación de la Información.

32. INFORMACIÓN DESPUÉS DE LA TERMINACIÓN

Después de la terminación del Servicio, la información del Cliente podrá conservarse hasta por **cinco (5) años**, de acuerdo con las políticas de conservación de 4D SOFT y las obligaciones legales o contractuales aplicables.

La conservación de información no implica necesariamente que el Cliente mantenga acceso operativo a CalidApp durante dicho período.

33. RECUPERACIÓN DE CUENTAS

Cuando una cuenta haya sido bloqueada por razones de seguridad, el Cliente podrá solicitar su revisión mediante los canales de soporte establecidos.

4D SOFT podrá solicitar información adicional para verificar la identidad del solicitante y determinar si resulta procedente restablecer el acceso.

34. SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DEL FRAUDE

4D SOFT podrá implementar controles destinados a identificar y prevenir actividades fraudulentas o sospechosas relacionadas con pagos y cuentas.

Estos controles podrán incluir mecanismos de validación, monitoreo, análisis de comportamiento y revisión de transacciones.

Cuando resulte necesario, una transacción podrá ser rechazada o sometida a revisión.

35. COMUNICACIONES DE COBRO

4D SOFT podrá enviar comunicaciones relacionadas con obligaciones pendientes de pago mediante los datos de contacto proporcionados por el Cliente.

Estas comunicaciones podrán incluir:

- a. Recordatorios.
- b. Avisos de vencimiento.
- c. Avisos de suspensión.
- d. Información de renovación.
- e. Solicitudes de regularización.
- f. Comunicaciones relacionadas con facturación.

36. PROTECCIÓN DE DATOS EN LOS PROCESOS DE PAGO

Los datos personales tratados durante los procesos de facturación y pago serán gestionados de acuerdo con la **Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales de 4D SOFT S.A.S.**

Cuando intervengan proveedores externos de pago, estos podrán tratar determinados datos de acuerdo con sus propias políticas y obligaciones legales.

37. MODIFICACIÓN DE PRECIOS

4D SOFT podrá modificar los precios de sus Módulos, Planes y servicios.

Los cambios de precio serán comunicados de acuerdo con las condiciones contractuales y la legislación aplicable.

Cuando exista un período de contratación previamente pagado, el cambio de precio no afectará dicho período salvo que exista una condición contractual que permita lo contrario.

38. CAMBIOS EN LA OFERTA COMERCIAL

4D SOFT podrá crear, modificar, suspender o retirar Módulos, Planes, promociones y modalidades comerciales.

Estos cambios estarán sujetos a las condiciones de los Clientes que ya hayan contratado servicios y a las obligaciones contractuales y legales correspondientes.

39. INCUMPLIMIENTO DE ESTA POLÍTICA

El incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta Política podrá generar las medidas contractuales correspondientes, incluyendo suspensión, bloqueo o terminación del Servicio cuando resulte procedente.

40. MODIFICACIÓN DE LA POLÍTICA

4D SOFT podrá modificar esta Política cuando resulte necesario debido a cambios legales, regulatorios, tecnológicos, operativos o comerciales.

La versión vigente será puesta a disposición mediante los canales oficiales correspondientes.

41. VIGENCIA

La presente Política entrará en vigencia a partir de la fecha indicada en su encabezado y permanecerá vigente hasta que sea reemplazada por una nueva versión.

Las versiones posteriores sustituirán las anteriores a partir de su fecha de entrada en vigencia.

42. DATOS DEL RESPONSABLE

4D SOFT S.A.S.

NIT: 901.220.269-6

Domicilio: Medellín, Antioquia, Colombia

Correo electrónico: gerencia@4d-soft.com

Teléfono: +57 316 4509919

Plataforma: CalidApp

Fecha de entrada en vigencia: [●]

Última actualización: [●]

Versión: [●]