CONTRATO DE LICENCIA DE USO DE SOFTWARE COMO SERVICIO (SaaS)

Aplicable a las plataformas ConectaT y/o PedidosWaBa

SOLUCIONES MACSOFT S.A.S.
900.633.298-9

1. PARTES DEL CONTRATO

Este contrato (el 'Contrato') se celebra entre **SOLUCIONES MACSOFT S.A.S.**, sociedad legalmente constituida bajo las leyes de Colombia, identificada con NIT 900.633.298-9 con domicilio en CRA. 32ª #77SUR-73 INT 211, representada por Juan Camilo Arcila Sepúlveda, identificado con CC 98.663.749 de Envigado/Ant. (en adelante, '**MACSOFT**'), y el CLIENTE, persona natural o jurídica que acepta este Contrato al activar la suscripción a las plataformas **ConectaT** y/o **PedidosWaBa**, según la información registrada en el formulario de activación o en la orden de servicio. En adelante este **Contrato** podrá denominarse también el **'Acuerdo'.**

2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente Contrato es regular los términos y condiciones bajo los cuales **MACSOFT** proporcionará al CLIENTE el acceso y uso en la nube de las plataformas tecnológicas ConectaT y/o PedidosWaBa, para la gestión de comunicaciones empresariales, automatización de procesos, administración de pedidos, integración de catálogos, automatización de marketing, y funcionalidades relacionadas. La prestación se realiza bajo el modelo de 'Software como Servicio' (SaaS). Las partes son contratantes independientes; este Contrato no crea sociedad, agencia ni relación laboral de ningún tipo.

3. DEFINICIONES Y TÉRMINOS

3.1 "Software": Hace referencia a las plataformas en la nube ConectaT y/o PedidosWaBa.
3.2 "**MACSOFT**": Soluciones MacSoft SAS, titular del software.
3.3 "CLIENTE": Persona natural o jurídica que adquiere el derecho de uso del Software.
3.4 "SaaS": Modelo de software como servicio, accesible a través de Internet.
3.5 "Terceros Integrados": Proveedores externos como Meta, Wompi, LabsMobile, MailGun, Chatwoot.
3.6 "Cuenta de Usuario": Acceso único y personalizado asignado al CLIENTE.
3.7 "Período de Prueba": Acceso gratuito por un máximo de 30 días, otorgado a discreción de MACSOFT.
3.8 “SLA”: Acuerdo de Nivel de Servicio o “Service Level Agreement”

4. LICENCIA DE USO

4.1 **MACSOFT** otorga al CLIENTE una licencia no exclusiva, limitada, revocable e intransferible para el uso del Software durante la vigencia del contrato.
4.2 Esta licencia no otorga al CLIENTE ningún derecho sobre el código fuente, estructura interna ni componentes técnicos.
4.3 El uso del Software está limitado a las funcionalidades contratadas y no podrá utilizarse para desarrollar productos derivados o competidores.

5. ALCANCE DEL SERVICIO

MACSOFT se compromete a brindar acceso en línea a las funcionalidades de las plataformas contratadas según el plan de suscripción vigente, incluyendo:

- Gestión de comunicaciones multicanal vía WhatsApp Business CLOUD API, Instagram, Facebook Messenger, Email y SMS.

- Creación y administración de catálogos de productos, pedidos y reportes.

- Automatización de mensajes, chatbots y campañas de marketing digital.

- CRM básico para contactos, etiquetas, clasificación y segmentación.

- Integración con servicios externos como Amazon AWS, WhatsApp Business CLOUD API, WhatsApp Business MM-Lite API, Wompi (pagos), LabsMobile (SMS) y MailGun (email).

El acceso está limitado por los recursos asignados en el plan: usuarios, almacenamiento, tráfico, plantillas, mensajes, SMS, correos y funcionalidades disponibles. En caso de que el CLIENTE requiera personalizaciones o desarrollos adicionales serán cotizados y facturados por aparte.

6. PERIODO DE PRUEBA

MACSOFT podrá conceder un acceso gratuito inicial por un periodo de hasta treinta (30) días calendario, durante el cual el CLIENTE podrá utilizar una versión parcial o completa del sistema. Al concluir el periodo, el CLIENTE deberá contratar un plan comercial. La falta de pago podrá conllevar la suspensión y posterior eliminación de la cuenta, previa notificación.

7. VIGENCIA Y RENOVACIÓN

El presente Contrato tendrá una duración inicial de un (1) año contado desde la activación del servicio o desde la finalización del periodo de prueba. Salvo que cualquiera de las partes notifique por escrito su intención de no renovarlo con al menos treinta (30) días calendario de antelación, se renovará automáticamente por periodos iguales. La falta de uso del sistema no exonera al CLIENTE del pago correspondiente.

8. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

El CLIENTE se compromete a:

a. Como condición para habilitar la funcionalidad de pagos integrados y para mitigar riesgos de lavado de activos, el CLIENTE entregará a MACSOFT: (i) copia de la cédula o RUT; (ii) certificado de Cámara de Comercio con antelación no mayor a treinta (30) días; (iii) identificación del representante legal; y (iv) certificación bancaria que acredite la cuenta a

la cual MACSOFT transferirá fondos recaudados. La omisión o falsedad en la información faculta a MACSOFT a suspender el servicio.

b. Pagar puntualmente las tarifas según el plan suscrito durante los primeros 5 días hábiles del mes en curso.

c. Utilizar la Plataforma conforme a la ley y a las políticas de uso definidas por MACSOFT.

d. Abstenerse de copiar, reproducir, distribuir o modificar el software sin autorización expresa.

e. Custodiar adecuadamente sus credenciales de acceso y notificar a MACSOFT ante cualquier uso no autorizado.

f. Gestionar los datos personales conforme a la normativa vigente en protección de datos (Ley 1581 de 2012).

g. **Clientes persona natural sin RUT / sin empresa (solo uso ConectaT/CRM)**. (i). Cuando el cliente sea persona natural y no active pagos integrados (PedidosWaBa) podrá presentar un documento de identidad válido (cédula, cédula de extranjería, pasaporte, etc.) y datos de contacto verificables. (ii). MACSOFT se reserva el derecho de no vincular o desvincular si ve riesgos de LA/FT o uso indebido.

h. **Origen lícito de recursos y uso lícito de la Plataforma (LA/FT)**. (i). El CLIENTE declara que todos sus bienes provienen de actividades lícitas. (ii). No usará la Plataforma para lavado, financiación de terrorismo, esquemas piramidales, captación ilegal, fraude, etc. (iii). MACSOFT puede pedir soportes y/o suspender/terminar si encuentra falsedad o indicios de ilicitud.

i. **Cumplimiento de políticas de Meta y otros Terceros integrados**. (i) El CLIENTE se obliga a conocer y cumplir las políticas de Meta y demás terceros integrados. (ii). El CLIENTE debe obtener opt-in, respetar ventanas de mensajería, usar plantillas aprobadas, evitar spam, contenido prohibido, etc.

j. Consentimiento, evidencia de opt-in y uso de bases de datos para mensajería. **(i)** El CLIENTE declara y garantiza que, antes de recolectar, cargar, importar, segmentar, almacenar o utilizar datos de contacto a través de la Plataforma para el envío de mensajes por WhatsApp, SMS, correo electrónico u otros canales, ha obtenido de cada titular una autorización, consentimiento u opt-in válido, previo, expreso e informado, cuando ello sea exigible conforme a la ley aplicable y a las políticas del canal o Tercero Integrado correspondiente. **(ii)** El CLIENTE deberá conservar, bajo su exclusiva responsabilidad, evidencia suficiente, individual, verificable y trazable de dicho consentimiento, incluyendo como mínimo, cuando resulte aplicable: fecha y hora de obtención, medio de captura, texto o soporte de la autorización, finalidad autorizada, identificación o dato de contacto del titular y evidencia del mecanismo dispuesto para revocar el consentimiento, darse de baja o ejercer sus derechos. **(iii)** El CLIENTE se obliga a mantener actualizados sus registros de

exclusión, revocatorias, bajas, bloqueos, oposiciones, solicitudes de supresión y demás novedades relacionadas con sus bases de datos, y se abstendrá de enviar mensajes a titulares que hayan retirado su consentimiento, solicitado la supresión de sus datos, manifestado oposición o respecto de los cuales no cuente con soporte suficiente del opt-in. **(iv)** El CLIENTE será el único y exclusivo responsable de la licitud en la obtención de los datos personales, de la validez del consentimiento, de la legalidad de sus bases de datos, de la segmentación utilizada y del cumplimiento de la normativa aplicable sobre protección de datos personales, habeas data, comunicaciones comerciales, mensajes no solicitados, publicidad, telecomunicaciones y demás disposiciones aplicables en la jurisdicción del titular de los datos. **(v)** MACSOFT no audita, certifica ni garantiza la validez jurídica del consentimiento obtenido por el CLIENTE, ni la licitud de sus bases de datos, ni el cumplimiento material de sus campañas, por lo que el uso de la Plataforma no implica aprobación, validación o saneamiento alguno de la información cargada por el CLIENTE. **(vi)** MACSOFT podrá requerir en cualquier momento al CLIENTE los soportes del consentimiento, del origen de la base de datos, de la finalidad autorizada y de los mecanismos de baja o exclusión. El CLIENTE deberá entregarlos de manera completa y oportuna dentro del plazo que MACSOFT indique. **(vii)** MACSOFT podrá suspender de forma inmediata y preventiva campañas, cuentas, canales, integraciones o funcionalidades, sin que ello constituya incumplimiento del SLA ni genere indemnización alguna, cuando existan indicios razonables de incumplimiento legal o contractual, ausencia de soportes adecuados del opt-in, quejas de titulares, reportes de spam, tasas anormales de bloqueo, rechazo por parte de Meta u otros Terceros Integrados, o cualquier situación que, a juicio razonable de MACSOFT, pueda generar riesgos legales, regulatorios, operativos o reputacionales. **(viii)** La no entrega oportuna de los soportes solicitados, la entrega incompleta de los mismos o la verificación de inconsistencias relevantes en la obtención del consentimiento constituirá incumplimiento grave del Contrato y facultará a MACSOFT para suspender o terminar el servicio de manera inmediata, sin perjuicio de las demás acciones contractuales o legales a que haya lugar.

9. OBLIGACIONES DE MACSOFT

MACSOFT se compromete a:

a. Garantizar un acceso funcional a la Plataforma durante la vigencia del Contrato.

b. Brindar soporte técnico en horario hábil (lunes a viernes de 9:00 a.m. a 5:00 p.m.).

c. Realizar copias de seguridad diarias.

d. Cumplir las normas de protección de datos aplicables.

e. Informar con antelación sobre mantenimientos programados o modificaciones al servicio.

f. Entregar un producto de alta calidad con los mejores estándares de programación.

10. PROPIEDAD INTELECTUAL

10.1 El Software, sus componentes, marcas, algoritmos, documentación técnica, interfaces gráficas y estructura son propiedad exclusiva de **MACSOFT**.
10.2 El CLIENTE se obliga a no copiar, modificar, desensamblar, descompilar, distribuir, sublicenciar, ni explotar el Software de forma no autorizada.

11. PAGO, FACTURACIÓN Y TARIFAS

11.1 El CLIENTE deberá pagar los valores establecidos en la propuesta comercial correspondiente de manera anticipada por los servicios SaaS.
11.2 Ajuste anual de tarifas (IPC): Las tarifas de los Planes podrán ajustarse una (1) vez por año, de manera general para todos los CLIENTES, con base en la variación anual (12 meses) del IPC total nacional publicada por el DANE correspondiente al año calendario inmediatamente anterior. El ajuste se aplicará a partir de la facturación del mes de febrero de cada año (esto es, a los cargos del servicio prestado desde el 1 de febrero), y en adelante. **MACSOFT** notificará al CLIENTE el porcentaje y la nueva tarifa con una antelación mínima de quince (15) días calendario.
11.2.1 El ajuste no tendrá efecto retroactivo y no afectará servicios ya facturados o causados.
11.3 Los servicios de terceros integrados se cobran por separado, según consumo y condiciones de los respectivos proveedores. Las tarifas de Terceros Integrados podrán variar según listas de precios del proveedor; **MACSOFT** trasladará al CLIENTE dichos cambios previa notificación de diez (10) días.
11.4 El pago debe efectuarse en las fechas acordadas. La mora superior a diez (10) días autoriza a **MACSOFT** a suspender el acceso al Software.
11.5 No se admiten reembolsos salvo error atribuible a **MACSOFT** en la facturación.
11.6 Interrupción del servicio por incumplimiento del CLIENTE. Cuando la suspensión o terminación del servicio obedezca a incumplimientos del CLIENTE de este contrato, de las políticas de uso de **MACSOFT** o de las políticas de Terceros integrados (incluyendo Meta, Wompi, LabsMobile, MailGun y otros), el CLIENTE reconoce que: (i) las sumas pagadas de manera anticipada no serán objeto de reembolso ni devolución, y (ii) **MACSOFT** no estará obligado a otorgar créditos o compensaciones por el tiempo no utilizado, toda vez que la empresa asume a su vez pagos anticipados y no reembolsables frente a sus proveedores de infraestructura y servicios integrados.

12. RECAUDO DE PAGOS POR WOMPI

Cuando el CLIENTE active la funcionalidad de pagos, **MACSOFT** podrá actuar como intermediario para el recaudo (si el CLIENTE así lo decide) mediante la pasarela Wompi. Los fondos se transferirán al CLIENTE a la cuenta certificada, descontando los costos por uso de Wompi y servicios bancarios. El CLIENTE acepta expresamente los términos de Wompi y exonera a **MACSOFT** de cualquier reclamación por errores atribuibles a dicha plataforma.

13. SOPORTE Y MANTENIMIENTO

13.1 **MACSOFT** proporcionará soporte técnico en horario hábil: lunes a viernes, de 9:00 a.m. a 5:00 p.m. (hora Colombia), por correo (soporte@macsoft.com.co).
13.2 El mantenimiento del sistema, incluyendo actualizaciones y parches de seguridad, será realizado sin costo adicional.
13.3 Las solicitudes de personalización o desarrollos especiales no están cubiertas por esta licencia y requieren cotización aparte.

14. SLA – ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

14.1 Disponibilidad del Servicio: MACSOFT garantiza que la Plataforma estará disponible el **99,5 %** del tiempo medido sobre cada año calendario ("Disponibilidad Anual"). La disponibilidad se calcula así:

$$\text{Disponibilidad} = \left(1 - \frac{\text{Minutos de Inactividad No Permitida}}{\text{Total de Minutos del Período}}\right) \times 100$$

14.2 Medición y Herramientas: La medición se realizará con sistemas automáticos de monitoreo (CloudWatch, UptimeRobot u otros equivalentes) y se compartirá al CLIENTE a petición o en informe mensual si así quedara definido en la propuesta comercial.
14.3 Ventanas de Mantenimiento Programado: MACSOFT podrá efectuar mantenimiento programado los **sábados entre las 22:00 y 02:00 (hora COL)** o en otra franja notificada con al menos **ocho (8) horas** de antelación. Dichos periodos **no contarán** como tiempo de inactividad a efectos del SLA.

14.4 Clasificación de Incidentes y Tiempos de Atención

Severidad	Descripción	Tiempo de primera respuesta	Tiempo de resolución objetivo*
Crítico (S1)	Servicio caído o gravemente degradado para todos los usuarios.	≤ 1 h hábil	≤ 8 h hábiles
Alto (S2)	Función principal falla para la mayoría de usuarios pero existen alternativas.	≤ 2 h hábiles	≤ 24 h hábiles

Severidad	Descripción	Tiempo de primera respuesta	Tiempo de resolución objetivo*
Medio (S3)	Error menor o intermitente; no bloquea operación.	≤ 4 h hábiles	≤ 5 días hábiles
Bajo (S4)	Solicitud de información, mejora o incidencia sin impacto operativo.	≤ 1 día hábil	Según plan de releases

*"Resolución" incluye restaurar funcionalidad o proveer solución temporal razonable.

Canales de soporte: correo (soporte@macsoft.com.co) y chat; horario L-V 9:00-17:00 COL. Incidentes S1 podrán reportarse también por WhatsApp 24/7 al número de servicio al cliente +576046197065 donde serán atendidos por un asesor en el horario disponible.

14.5 Créditos de Servicio: Si la Disponibilidad Anual cae por debajo del 99,5 %, **MACSOFT** otorgará al CLIENTE, a solicitud escrita dentro de los 30 días siguientes al cierre del año, un crédito aplicado en la siguiente factura conforme a la tabla:

Disponibilidad anual efectiva	Crédito a favor del CLIENTE
99,49 % – 98,5 %	5 % valor mensual
98,49 % – 97,0 %	10 % valor mensual
< 97,0 %	20 % valor mensual (máx.)

Los créditos son **el único remedio** del CLIENTE por incumplimiento del SLA.

14.6 Procedimiento de Reclamo: El CLIENTE enviará ticket con evidencias una vez restablecido el servicio. **MACSOFT** confirmará en cinco (5) días hábiles la elegibilidad del crédito.

14.7 Exclusiones del SLA: No se computará inactividad ocasionada por:

a) Fuerza mayor o caso fortuito.

b) Fallas de proveedores de IaaS (AWS, GCP, etc.) fuera del control razonable de **MACSOFT**.

c) Incumplimiento, configuración inadecuada o uso indebido por parte del CLIENTE.

d) Interrupciones de servicios de **Terceros Integrados** (Meta, Wompi, LabsMobile, MailGun).

e) Funcionalidades marcadas como **beta/preview**.

f) Mantenimiento programado dentro de la ventana definida.

15. CONFIDENCIALIDAD

15.1 Las Partes acuerdan mantener confidencial toda la información técnica, comercial y operativa conocida durante la relación contractual.
15.2 Esta obligación perdura por cinco (5) años después de terminada la relación.
15.3 No aplica a información que sea de dominio público o que haya sido obtenida legalmente sin obligación de confidencialidad.
15.4 Las partes se comprometen a proteger los datos personales conforme a la Ley 1581 de 2012 y normas concordantes.
15.5 El CLIENTE es el único responsable del tratamiento de los datos personales de sus clientes o usuarios finales almacenados o procesados a través de la Plataforma, incluyendo la recolección de consentimientos válidos, la conservación de su evidencia, la atención de consultas y reclamos, la gestión de revocatorias, bajas y supresiones, y el cumplimiento de las obligaciones legales aplicables en cada jurisdicción.

16. EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS

16.1 **Entrega "Tal cual".** El Software y el Software de Terceros se suministran **"tal cual" ("as-is") y "según disponibilidad"**, sin garantías de funcionamiento ininterrumpido, libre de errores o adecuado a necesidades específicas del CLIENTE.
16.2 **Ausencia de garantías implícitas. MACSOFT** rechaza expresamente toda garantía implícita de comerciabilidad, adecuación a un propósito particular y no infracción.
16.3 **Responsabilidad del CLIENTE.** El CLIENTE reconoce que la evaluación de idoneidad, configuración y uso del Software es de su exclusiva responsabilidad.
16.4 Las funcionalidades marcadas como "beta", "preview" o similares se proporcionan sin garantía ni SLA y podrán modificarse o retirarse en cualquier momento.

17. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

17.1 **MACSOFT** no será responsable por daños indirectos, lucro cesante, interrupciones en el negocio o pérdida de datos.
17.2 La responsabilidad total de **MACSOFT** se limita al valor total pagado por el CLIENTE en los últimos doce (12) meses.
17.3 **MACSOFT** no asume responsabilidad por fallas causadas por los servicios de terceros integrados.

18. SUSPENSIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

18.1 Este Contrato puede ser terminado por cualquiera de las partes con un preaviso escrito de treinta (30) días.
18.2 **MACSOFT** podrá terminar de forma inmediata en caso de:

- Incumplimiento grave del CLIENTE.

- Uso fraudulento del sistema.

- Mora superior a diez (10) días en el pago.

- Violación de las condiciones de uso o propiedad intelectual.
18.3 Suspensión por alertas de Terceros integrados (Meta, etc.):
- **MACSOFT** puede suspender de forma inmediata y preventiva campañas, canales o funcionalidades
- Esta suspensión no es incumplimiento del SLA ni genera indemnización.
- Una vez revisado el caso, se podrá restablecer o terminar definitivamente el servicio.

19. FUERZA MAYOR

Ninguna Parte será responsable por incumplimientos causados por eventos de fuerza mayor o caso fortuito, incluyendo desastres naturales, fallas masivas de Internet, acciones gubernamentales o conflictos laborales.

20. MODIFICACIONES AL ACUERDO

MACSOFT podrá modificar este Acuerdo publicando la versión actualizada en su sitio web con quince (15) días de antelación. El uso continuado de la Plataforma implica aceptación de los cambios. Si el CLIENTE no acepta, podrá terminar el Acuerdo sin penalidad antes de la fecha de entrada en vigor.

21. CESIÓN

El CLIENTE no podrá ceder sus derechos u obligaciones sin consentimiento escrito de **MACSOFT**. **MACSOFT** podrá ceder este Acuerdo a afiliadas o sucesores en caso de fusión, adquisición o reestructuración.

22. NOTIFICACIONES

Se considerarán válidas las notificaciones enviadas al correo electrónico y domicilio registrados por las Partes. El domicilio contractual será la ciudad de Medellín, Colombia, salvo pacto diferente en la Orden de Servicio.

23. INTEGRIDAD Y UNIDAD

Este documento, la Orden de Servicio y anexos constituyen el acuerdo completo entre las Partes y sustituyen cualquier entendimiento previo, verbal o escrito.

24. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

24.1 Este Contrato se regirá por las leyes de la República de Colombia.
24.2 Toda controversia se resolverá ante los jueces de la ciudad de Medellín, salvo acuerdo de arbitraje privado entre las partes.

25. AUDITORÍA Y CONTROL DE USO

MACSOFT se reserva el derecho de realizar revisiones o auditorías razonables sobre el uso de la Plataforma para verificar el cumplimiento de este contrato. Si se detecta un uso no autorizado, **MACSOFT** podrá restringir el acceso e iniciar las acciones legales correspondientes.

26. RESPALDO DE DATOS Y RECUPERACIÓN

MACSOFT realizará respaldos automáticos diarios que serán conservados por un periodo máximo de treinta (30) días. El CLIENTE es responsable de mantener copias adicionales de su información si así lo requiere para fines legales o regulatorios. A solicitud escrita del CLIENTE recibida hasta diez (15) días calendario después de la terminación, **MACSOFT** entregará una exportación única de los datos en formato CSV o JSON. Transcurrido dicho plazo, **MACSOFT** procederá a la eliminación irreversible de la información.

27. USO DEL CRM CHATWOOT (LICENCIA MIT)

27.1 Como parte de ciertos planes de suscripción, **MACSOFT** podrá incluir acceso al sistema CRM Chatwoot, software de código abierto distribuido bajo la licencia MIT.
27.2 El CLIENTE reconoce que Chatwoot es un sistema externo mantenido por su comunidad y terceros independientes, y que **MACSOFT** no cobra ningún valor por el uso del software como tal, en cumplimiento de la licencia MIT.
27.3 Los cobros realizados por **MACSOFT** asociados a este módulo corresponden exclusivamente a los servicios de infraestructura como servicio (IaaS), soporte técnico, configuración, mantenimiento, despliegue y actualizaciones gestionadas por **MACSOFT**.
27.4 El uso del CRM Chatwoot está sujeto a los términos de la licencia MIT, disponible públicamente en: https://opensource.org/licenses/MIT. Al utilizar este módulo, el CLIENTE acepta expresamente los términos de dicha licencia.
27.5 **MACSOFT** no ofrece garantías propias sobre el rendimiento, exactitud o disponibilidad del código fuente de Chatwoot, más allá de los servicios de soporte y mantenimiento incluidos en la suscripción correspondiente.

28. ACEPTACIÓN

28.1 El CLIENTE declara haber leído, comprendido y aceptado este Contrato. La aceptación se entiende otorgada mediante el uso efectivo del servicio, firma digital, firma manuscrita o aceptación expresa vía correo electrónico o formulario en línea.
28.2 Al hacer uso de funcionalidades integradas con Wompi u otros terceros, el CLIENTE acepta expresamente los términos y condiciones de dichos proveedores. **MACSOFT** no tiene control ni responsabilidad sobre la disponibilidad, funcionamiento o cambios en sus políticas.

29. INDEMNIDAD

29.1 El CLIENTE indemnizará y mantendrá indemne a **MACSOFT**, sus directivos, empleados y filiales, frente a cualquier reclamación, multa, sanción, daño o pérdida (incluidos honorarios razonables de abogados) derivados de: **(i)** el contenido, datos o información ingresados a la Plataforma por el CLIENTE o sus usuarios; **(ii)** el uso indebido o no autorizado del Software; **(iii)** la violación de derechos de propiedad intelectual de terceros; **(iv)** el incumplimiento de la normativa de protección de datos o cualquier obligación asumida en este Contrato; **(v)** El incumplimiento de las políticas, términos y condiciones de Meta y otros Terceros integrados relacionados con el uso de canales como WhatsApp Business, Instagram, Facebook Messenger u otros servicios integrados; **(vi)** La falta de consentimiento válido, la ausencia de soporte del opt-in, el uso de bases de datos obtenidas de forma ilícita o sin autorización, y cualquier reclamación, sanción o investigación derivada del envío de comunicaciones comerciales o mensajes no solicitados a través de la Plataforma.

30. INCIDENTES DE SEGURIDAD Y NOTIFICACIÓN DE BRECHAS

30.1 Cada Parte notificará a la otra, tan pronto como sea razonablemente posible y en todo caso dentro de las **cuarenta y ocho (48) horas** siguientes a su detección, cualquier incidente de seguridad o brecha de datos que pueda afectar la información almacenada en la Plataforma.
30.2 El CLIENTE colaborará con **MACSOFT** en la investigación, mitigación y notificación a las autoridades competentes y titulares de datos, según lo exija la ley.
30.3 Los costos razonables en que incurra **MACSOFT** para contener y remediar una brecha causada por actuaciones u omisiones del CLIENTE serán asumidos por éste.

31. IMPUESTOS Y RETENCIONES

31.1 Los precios establecidos se entienden **netos de impuestos**. Cualquier tributo, retención en la fuente o gravamen aplicable en la jurisdicción del CLIENTE será asumido por éste sin reducir el valor a recibir por **MACSOFT**.
31.2 Si la normativa obliga a practicar retenciones, el CLIENTE entregará a **MACSOFT** el certificado correspondiente dentro de los treinta (30) días siguientes al pago.

32. CUMPLIMIENTO DE SANCIONES Y CONTROL DE EXPORTACIONES

32.1 El CLIENTE declara que ni él ni sus beneficiarios finales se encuentran en listas restrictivas (OFAC, ONU, UE u otras).
32.2 **MACSOFT** podrá suspender el servicio, sin responsabilidad, si detecta que el CLIENTE o sus usuarios aparecen en dichas listas o violan normas de control de exportaciones o sanciones económicas.

33. USO DE NOMBRE Y REFERENCIAS COMERCIALES

33.1 Salvo manifestación en contrario, el CLIENTE autoriza a **MACSOFT** a **incluir su nombre y logotipo** en listados de clientes o material promocional únicamente para fines de referencia comercial.
33.2 **MACSOFT** se abstendrá de divulgar información confidencial o detalles específicos del proyecto sin autorización previa.
33.3 El CLIENTE podrá revocar esta autorización mediante notificación escrita.

34. NO SOLICITUD DE PERSONAL

Durante la vigencia de este Contrato y por un período de **doce (12) meses** posteriores a su terminación, el CLIENTE se compromete a no contratar ni intentar contratar (directa o indirectamente) a empleados técnicos o de dirección de **MACSOFT** involucrados en la prestación del servicio.

35. SUPERVIVENCIA

Las obligaciones relativas a Propiedad Intelectual, Confidencialidad, Protección de Datos, Limitación de Responsabilidad, Indemnidad, Impuestos y cualquier pago pendiente **sobrevivirán** a la terminación del Contrato por el tiempo necesario para su cumplimiento o el plazo máximo permitido por la ley.

36. PLAZO DE PRESCRIPCIÓN CONTRACTUAL

Cualquier acción, reclamación o procedimiento judicial que el CLIENTE desee entablar contra **MACSOFT** deberá interponerse dentro de los **doce (12) meses** siguientes al hecho generador. Vencido dicho término, la acción caducará irrevocablemente. Este plazo no aplica para acciones de cobro de valores adeudados.

37. SEVERABILIDAD

Si cualquier disposición de este Contrato fuese declarada nula, ilegal o inexigible por autoridad competente, las demás disposiciones permanecerán vigentes. Las partes negociarán de buena fe una disposición válida que refleje lo más fielmente posible la intención original.

38. RESOLUCIÓN ESCALONADA DE CONTROVERSIAS

38.1 Antes de acudir a la jurisdicción ordinaria o arbitraje, las Partes intentarán resolver sus diferencias mediante **negociación directa** entre representantes designados, durante un período no mayor de quince (15) días hábiles contados desde la primera notificación escrita de la disputa.
38.2 Si no se alcanza acuerdo, las Partes podrán optar por una **audiencia de conciliación**

ante la Cámara de Comercio de Medellín.
38.3 Solo agotadas las instancias anteriores resultará aplicable la cláusula 24 (Ley aplicable y jurisdicción) o el pacto arbitral si así lo convienen por escrito.

39. ENCABEZADOS Y TÍTULOS

Los encabezados incluidos son únicamente de referencia y no afectan la interpretación del Contrato.

Firmado en la ciudad de _____, a los ___ días del mes de _____ del año 20__.

Por SOLUCIONES MACSOFT SAS: _____

Por EL CLIENTE: _____