

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL APLICATIVO PIYION

Gracias por visitar la plataforma digital **PIYION**, chat center multiagente con inteligencia artificial (en adelante el “Aplicativo”). Agradecemos su interés al ingresar al portal web (<https://piyion.com/>), Aplicativo web (<https://piyion.web.app/>), Aplicativo móvil para Android (<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.piyion>) o Aplicativo móvil iOS (<https://apps.apple.com/us/app/piyion/id1664254667?l=es>).

Agradecemos que dedique un espacio para leer y comprender estos TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO (en adelante los “TÉRMINOS Y CONDICIONES”) antes de usar este Aplicativo. El acceso y uso del Aplicativo indica que el usuario se obliga libremente al cumplimiento de estos TÉRMINOS Y CONDICIONES. También implica la aceptación a aquellos TÉRMINOS Y CONDICIONES que se actualicen, modifiquen o que se publiquen ya sea de forma eventual o inesperada y sin previo aviso.

La POLÍTICA DE PRIVACIDAD del Aplicativo hace parte integral de estos TÉRMINOS Y CONDICIONES. Por lo tanto, siempre que se haga en este texto referencia a los TÉRMINOS Y CONDICIONES, se estará haciendo también referencia a la POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES de **NINUS DESIGN & TECHNOLOGY S.A.S.**, por lo tanto del Aplicativo **PIYION**.

Por favor lea cuidadosamente estos TÉRMINOS Y CONDICIONES antes de usar este Aplicativo.

El presente documento establece las condiciones mediante las cuales se regirá el uso del Aplicativo: **PIYION** el cual es operado y comercializado por **NINUS DESIGN & TECHNOLOGY S.A.S.**, sociedad identificada con Nit. **901115428-1** domiciliada en la ciudad de Cali y representada legalmente por **LINA VANESSA ESPINOSA ARIAS**, identificada con cédula de ciudadanía No. **1.144.085.333** expedida en Cali.

El usuario del Aplicativo se compromete a leer los términos y condiciones aquí establecidos, previamente al uso del Aplicativo o al ingreso al portal web, por tanto, en caso de hacer uso del Aplicativo se entiende que cuenta con el conocimiento integral de este documento y la consecuente aceptación de la totalidad de sus estipulaciones.

El usuario del Aplicativo reconoce que el ingreso de su información personal y demás datos, los realiza de manera voluntaria. Quienes optan por acceder a esta plataforma en Colombia o desde fuera del territorio nacional, lo hacen por iniciativa propia y son responsables del cumplimiento de las leyes locales, en la medida en que dichas leyes sean aplicables en su correspondiente país, y declaran y manifiestan que son mayores de edad.

1. ALCANCE Y USO

El CLIENTE del Aplicativo entiende y acepta que, es operado y comercializado por **NINUS DESIGN & TECHNOLOGY S.A.S.**, sociedad identificada con Nit. 901115428-1 domiciliada en la ciudad de Cali y representada legalmente por **LINA VANESSA ESPINOSA ARIAS**, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.144.085.333 expedida en Cali, la información contenida en el mismo será la referente a los datos que se requieran para el funcionamiento, promoción, difusión y ventas del Aplicativo.

Este documento incluye los términos y condiciones generales bajo los cuales los clientes persona natural, empresarial o jurídica celebran la prestación de los servicios ofrecidos por **NINUS DESIGN & TECHNOLOGY**, respecto al Aplicativo **PIYION**. Los términos del servicio se encuentran en idioma español. La ley aplicable para dirimir disputas surgidas entre **NINUS DESIGN &**

TECHNOLOGY S.A.S. y los clientes persona natural y jurídica será la Ley Colombiana por ser el país de domicilio de **NINUS DESIGN & TECHNOLOGY S.A.S.**.

El material publicado en la página <https://piyion.com/> está disponible para el público en general y está destinado únicamente a fines informativos, por lo tanto, **NINUS DESIGN & TECHNOLOGY S.A.S.** niega expresamente cualquier responsabilidad u obligación que surja de cualquier uso de estas páginas informativas.

El acceso a los servicios de Aplicativo **PIYION** están restringidos al **CLIENTE** que se registre y haga uso del aplicativo de manera gratuita o paga.

En el Aplicativo se pondrá a disposición del comprador y/o permitirá la realización de las transacciones determinadas o habilitadas por **PIYION** para cada **CLIENTE** en particular. **PIYION** podrá adicionar, modificar o eliminar las funcionalidades en cualquier momento, lo cual acepta el **CLIENTE** mediante la compra de los planes ofrecidos o instalación del Aplicativo.

Los tiempos de respuesta, trámites y demás solicitudes efectuadas por el **CLIENTE** mediante el Aplicativo serán procesadas de conformidad con las especificaciones de cada servicio activo con **PIYION**. El usuario acepta y autoriza que los registros electrónicos de las actividades mencionadas, que realice en el Aplicativo o portal constituyen plena prueba de los mismos.

La información obtenida mediante el Aplicativo es de cada **CLIENTE**, por lo tanto, sólo el **CLIENTE** y **PIYION** tendrán acceso a ella.

El Aplicativo ofrece su servicio a través de una plataforma web y móvil para sistemas operativos Android y iOS.

PIYION podrá emplear los resultados surgidos de sus servicios para hacer campañas de marketing, envío de información y demás usos que sean de utilidad para la promoción de los servicios prestados por la plataforma.

El Aplicativo podrá ser usado por personas naturales y empresas que tengan relación de **CLIENTE** respecto al Aplicativo. El **CLIENTE** reconoce y acepta que el acceso al Aplicativo **PIYION** se realiza de manera libre, voluntaria y bajo su exclusiva responsabilidad, por tanto, se comprometen a hacer un uso adecuado y lícito del Aplicativo de conformidad a la legislación aplicable. El **CLIENTE**, tendrá a su vez **USUARIOS FINALES** del Aplicativo. Con la aceptación de estos términos y condiciones los **CLIENTES** declaran que mantendrán indemne a **NINUS DESIGN & TECHNOLOGY S.A.S.** de cualquier incumplimiento legal que lleguen a ejecutar con el uso del Aplicativo, asumiendo la responsabilidad que este incumplimiento pueda ocasionar a **PIYION** o a terceros.

El **CLIENTE** de **PIYION** tendrá un perfil empresarial que a su vez tiene perfiles de agentes y administradores, cada uno de ellos con su propia contraseña que permite la autenticación y la prestación de los servicios adquiridos en el Aplicativo. De esta forma, el **CLIENTE** deberá tomar las medidas de seguridad razonables para mantener esta contraseña segura.

El material publicado en <https://piyion.com/>, <https://piyion.web.app/> y otros canales de comunicación de **PIYION** está protegido por derechos de autor. Todo material que use información de **PIYION** deberá reconocer la propiedad y derechos de autor de **NINUS DESIGN & TECHNOLOGY S.A.S.**

Se requiere la autorización expresa por escrito de **NINUS DESIGN & TECHNOLOGY S.A.S.** para cualquier otro uso del material en estas páginas.

NINUS DESIGN & TECHNOLOGY S.A.S. no asume ninguna responsabilidad u obligación por la información o publicaciones de terceros en páginas de Internet a las que se pueda acceder desde <https://piyion.com> y <https://piyion.web.app/>.

NINUS DESIGN & TECHNOLOGY S.A.S. renuncia expresamente a cualquier responsabilidad u obligación por cualquier material comunicado por terceros a través de esta página o redes sociales de **PIYION** o por cualquier reclamo, daño o pérdida que resulte de su uso.

PIYION no hace ninguna representación o garantiza los contenidos de páginas a las cuales se puede acceder desde <https://piyion.com> y <https://piyion.web.app/>, ni los materiales comunicados por terceros. **NINUS DESIGN & TECHNOLOGY S.A.S.** renuncia a todas las garantías, expresas o implícitas, incluidas, entre otras, las garantías implícitas de comercialización y adecuación para un propósito particular, con respecto a estas páginas.

PIYION no garantiza que los servicios prestados por otras páginas las cuales se pueden acceder desde <https://piyion.com> y <https://piyion.web.app/> estén libres de errores y que a su vez se corrijan con prontitud, tampoco certificamos que son sitios seguros, es decir que estén libres de virus, gusanos u otros componentes dañinos.

NINUS DESIGN & TECHNOLOGY S.A.S. tampoco asume ninguna responsabilidad ni garantiza que la información que brindan las páginas de internet a las cuales se puede acceder desde <https://piyion.com> y <https://piyion.web.app/> sea precisa, completa o actual.

Los contenidos publicados en nuestra página <https://piyion.com>, <https://piyion.web.app/>, redes sociales u otras formas de comunicación son realizados bajo las posturas propias de este producto digital, razón por la cual, **NINUS DESIGN & TECHNOLOGY S.A.S.** 1) no se hace responsable por los conflictos que pueda causar la diferencia de pensamiento, 2) cualquier conducta indebida con respecto a nuestra postura recibirá las acciones pertinentes que **NINUS DESIGN & TECHNOLOGY S.A.S.** decida adoptar.

Se prohíbe cualquier conducta que perjudique a las personas, marcas, funcionamiento o cualquier conducta malintencionada, la cual tendrá las sanciones que **PIYION** considere necesarias.

Cuando usted usa los servicios de **PIYION** está aceptando los términos de servicio y las políticas de privacidad establecidas por **NINUS DESIGN & TECHNOLOGY S.A.S.** esto le concede el derecho al uso de los servicios adquiridos teniendo en cuenta las limitaciones que esto implica, es decir: usted como **CLIENTE** tiene derecho limitado, no exclusivo, intransferible, no sub-licenciable, no comercial y exclusivamente para uso personal o empresarial. Los casos en los que se establecen licencias comerciales se establecerán por contratos comerciales que estipulan los alcances de las mismas.

En el caso del **CLIENTE**, se entiende que todos los derechos que no se le conceden expresamente en estos Términos de servicio, están reservados al Aplicativo **PIYION** y a la empresa **NINUS DESIGN & TECHNOLOGY S.A.S.** Usted acepta que este permiso es para su uso personal o empresarial, no comercial, y que adicionalmente no tiene derechos para copiar o reproducir en todo o en parte alguna información, o todo aquello que es propiedad de **PIYION**.

Como se expone en la Política de Tratamiento de Datos personales de **PIYION**, a partir de la información recopilada, **NINUS DESIGN & TECHNOLOGY S.A.S.** podrá desarrollar informes sobre datos generales sobre los usuarios de **PIYION** como comportamientos de consumo, dicha información podrá ser compartida con terceros siempre y cuando no expongan información sensible de los usuarios.

En los casos en que los CLIENTES que recauden datos de terceros a través de **PIYION**, se entenderá que los CLIENTES operarán como **RESPONSABLES** de dichos datos personales, y **NINUS DESIGN & TECHNOLOGY S.A.S.** funcionará únicamente como **ENCARGADO** de los mismos, pues su gestión sería únicamente de almacenamiento.

1.1. Naturaleza del Contenido

Los contenidos que aparecen tanto en la página web, en redes sociales, el Aplicativo, propuestas comerciales, pitch, presentaciones u otros medios, en los cuales **PIYION** comunica propuestas que están basadas en la investigación desarrollada por **PIYION**. Se entiende, que no toda persona posee las mismas posturas epistemológicas, por tanto, puede no estar de acuerdo con nuestros contenidos, inclusive podrá considerarlos ofensivos y objetables, por lo tanto, usted acepta utilizar los servicios y contenidos de **PIYION** bajo su propio riesgo y entendiéndolo que la empresa no tendrá ninguna responsabilidad frente a usted con respecto a los contenidos que se comparten por parte de **PIYION** por medio de los canales asignados para tal fin.

1.2. Restricciones

Usted no podrá: (i) retirar cualquier nota de derechos de autor, marca registrada u otra nota de propiedad de cualquier parte existente en el Aplicativo; (ii) reproducir, modificar, preparar obras derivadas sobre el Aplicativo, distribuir, licenciar, arrendar, revender, transferir, exhibir públicamente, presentar públicamente, transmitir, retransmitir o explotar de otra forma los Servicios, excepto como se permita expresamente por **PIYION**; (iii) descompilar, realizar ingeniería inversa o desmontar el Aplicativo, excepto como se permita por la ley aplicable; (iv) enlazar, reflejar o enmarcar cualquier parte de Aplicativo; (v) causar o lanzar cualquier programa o script con el objeto de extraer, indexar, analizar o de otro modo realizar prospección de datos de cualquier parte de Aplicativo o sobrecargar o bloquear indebidamente la operación y/o funcionalidad de cualquier aspecto del Aplicativo; (vi) intentar obtener un acceso no autorizado o dañar cualquier aspecto del Aplicativo o sus sistemas o redes relacionados; (vii) usar la plataforma para temas relacionados con: sustancias ilícitas y estupefacientes, pornografía infantil, trata de personas, y demás temáticas ilícitas u objeto de sanción; (viii) emplear el aplicativo para realizar actividades ilegales, engañosas o fraudulentas, ni actividades con fines ilegales o no autorizado; (ix) infringir los términos y condiciones acordados en el presente documento o la política de tratamiento de datos personales; (x) vender, entregar bajo licencia ni comprar cuentas o datos que haya recibido por medio de **PIYION**; (xi) ejercer suplantación de identidad o promover información incorrecta o confidencial sin previa autorización; (xii) realizar cualquier uso no autorizado o fraudulento del aplicativo; (xiii) introducir o difundir virus informáticos o cualesquiera otros sistemas físicos o lógicos que sean susceptibles de provocar daños en los sistemas de **PIYION**, de sus proveedores, otros usuarios o de terceros, (xiv) intentar acceder, utilizar y/o manipular los datos de **PIYION**, terceros proveedores y/u otros Usuarios; (xv) ejercer cualquier otro acto ilícito o ilegal que no esté estipulado en el presente acuerdo; (xvi) Se podrá hacer uso de la plataforma para temas relacionados con la industria del entretenimiento adulto; (xvii) Debe tener presente que la línea de celular que decida usar para conectar el WhatsApp de su empresa puede ser bloqueada por incumplir la normativa de Meta; (xviii) Si desea liberar una línea de celular que se encuentra conectada al Aplicativo **PIYION**, debe asegurar un transcurso de mínimo 30 días sin recepción de mensajes por parte de usuarios finales; este proceso está ligado directamente a directrices de la empresa Meta, el equipo de **PIYION** lo guiará en el proceso.

2. SERVICIOS

PIYION es una plataforma web **omnicanal y multiagente**, a modo de chat center con inteligencia artificial. Permite brindar una atención efectiva de los canales digitales de las empresas y gestionar de manera óptima el equipo de atención en línea, el cual trabaja en sinergia con chatbot Piyi.

El Aplicativo **PIYION** permite que su empresa potencie el servicio de ventas, atención al cliente, soporte, entre otros, dado que se ajusta a la necesidad de la empresa. Los canales digitales que se pueden atender por medio de **PIYION** son WhatsApp, Instagram, Facebook Messenger, Telegram y página web; sin embargo se podrán integrar otros canales o medios de comunicación digital. Los canales de suministro de la plataforma presentes son: su Aplicativo web, su Aplicativo móvil Android y su Aplicativo móvil iOS.

PIYION cuenta con las siguientes características y funcionalidades:

- 1)** registro de empresas, que a su vez tiene asociadas el registro de cuentas de administradores y agentes, los cuales en conjunto conforman el equipo de una empresa;
- 2)** los usuarios registrados deben pertenecer a una empresa y podrán tener roles diferenciados entre agentes y administradores, los últimos con acceso a funcionalidades de mayor control;
- 3)** los administradores y usuarios pueden pertenecer a diferentes áreas personalizadas por la empresa, para la reasignación o asignación automática de conversaciones;
- 4)** la sección de equipo que permite visualizar, gestionar y editar los datos, roles y áreas de las personas que conforman un equipo;
- 5)** sección de configuración de cuenta en donde se establecen datos y parámetros para el funcionamiento del Aplicativo según configuración del cliente;
- 6)** entre los parámetros de configuración de cuenta se accede a: datos personales, datos de empresa, horarios de atención, idioma, mensaje automático de bienvenida, cambio de disponibilidad por no interacción, configuración de tiempo para inactivar conversaciones, campos personalizados de contactos, etiquetas de contactos, limitaciones en reasignación de conversaciones, limitaciones de acceso a historial de conversaciones, entre otros;
- 7)** conexión y unificación de los canales digitales de las empresas, se realiza un acompañamiento para llevar a cabo este proceso;
- 8)** se realizan conexiones directas y seguras con Meta para los canales de WhatsApp, Instagram, Facebook Messenger;
- 9)** sección de chats diseñada para la atención efectiva de las conversaciones (que pueden contener texto, imágenes, videos, audios y archivos según el canal), aquí llegan las conversaciones asignadas o en fila de espera;
- 10)** las conversaciones podrán ser asignadas de manera automática o manual a los integrantes del equipo;
- 11)** las conversaciones podrán tener diferentes estados como: activa, inactiva, vencida, en espera y desatendida, se podrán crear o actualizar los estados de las conversaciones;
- 12)** los integrantes de un equipo podrán atender conversaciones una vez inicien sesión y se mantengan en estado “disponible”;
- 13)** los integrantes de un equipo podrán usar las funcionalidades del Aplicativo sin atender conversaciones estando como “no disponibles”;
- 14)** el equipo de atención registrado podrá tener diferentes topes de conversaciones que activan la asignación automática de conversaciones hasta llegar a la cantidad máxima;
- 15)** el equipo puede tener el tope de conversaciones en cero, para que la atención se realiza exclusivamente de manera manual;
- 16)** las conversaciones se pueden reasignar entre los integrantes de un equipo o solo los administradores podrán reasignar conversaciones, según configuración;
- 17)** las conversaciones que tiene el equipo y el chatbot se pueden supervisar en tiempo real, y reasignar conversaciones si la situación lo requiere;
- 18)** el chatbot se crea de manera personalizada según las necesidades y requerimientos de la empresa;
- 19)** se crea un diagrama de flujos de conversación en conjunto con la empresa y se integra a la plataforma una vez haya sido aprobado;
- 20)** el chatbot puede ser sencillo, es decir de tipo pregunta-respuesta, o puede ser avanzado, al cual se le realizan desarrollos, conexiones o integraciones particulares;
- 21)** el chatbot se activa de manera omnicanal, es decir, de activa en todos los canales que están conectados al Aplicativo;
- 22)** el chatbot se puede actualizar, corregir o modificar a petición del requerimiento de la empresa, lo cual implica un tiempo a la medida y un costo adicional en algunos casos;
- 23)** el chatbot podrá llegar a ser autogestionable por medio de la plataforma, aún no lo es;
- 24)** el chatbot

atiende las 24 horas del día, los 7 días de la semana de manera continua en los canales conectados al Aplicativo; **25)** el chatbot eleva conversaciones a personas del equipo cuando los usuarios soliciten atención personalizada o el chatbot no logre dar solución a su necesidad, y puede elevar a ciertas áreas configuradas previamente; **26)** el chatbot se puede considerar como un integrante más del equipo de atención de su empresa; **27)** los contactos se deben crear desde cero en la plataforma, pero se podrán importar contactos en algún momento; **28)** los contactos deben aceptar las políticas de privacidad del cliente en las conversaciones que lleva a cabo; **29)** la información que guarde en cada contacto se visualiza a modo de listado en la sección de contactos, en donde también puede acceder al detalle, editar, ver el historial de ese contacto y reactivar una conversación vencida; **30)** el historial de conversaciones de contacto puede ser libre o limitado, esta segunda opción hace referencia a que solo los administradores pueden acceder a éste; **31)** en la sección de estadísticas puede obtener diversidad de métricas segmentadas por los periodos de tiempo que requiera, entre ellas reportes y tráfico, próximamente métricas de plantillas de whatsapp de difusión masiva; **32)** en la sección de reportes propios, accede a los resultados del día en curso para que mida su propio desempeño, o puede filtrar los resultados obtenidos por periodos de tiempo; **33)** en la sección de reportes generales, accede al consolidado de todo el equipo; **34)** en la sección de reportes por agente, accede inicialmente a un listado dinámico en donde puede rankear a su equipo por diversos resultados y posteriormente acceder en detalle a los resultados de cada agente o administrador; **35)** entre las sección de reportes puede encontrar actualmente métricas y datos sobre: calificación, tiempo promedio para inicio de chat, tiempo promedio de respuesta, total de conversaciones y conversaciones recibidas por canal, conversaciones asignadas: finalizadas manualmente, inactivas por configuración o vencidas por canal, conversaciones en espera: desatendidas y vencidas por canal, chatbot vs. asesores, consolidado de conversaciones por canal; **36)** en la sección de tráfico puede encontrar los datos por día de la cantidad de conversaciones recibidas discriminadas por horas; **37)** en la sección de plantillas de WhatsApp, puede crear plantillas, acceder a sus plantillas creadas y ver su estado, posteriormente puede proceder a enviarlas y configurarlas para que sean recibidas por ciertos asesores; **38)** los usuarios finales chatean directamente de sus propios canales digitales hacia los canales del cliente, y dichas conversaciones llegan a Piyion, para que sean atendidas con su equipo a través del Aplicativo; **39)** las conversaciones se pueden inactivar por un tiempo predeterminado del cliente; **40)** las conversaciones se vencen después de 24 horas de inactividad por parte del usuario final, a partir de este momento se contabiliza como una nueva conversación; **41)** las conversaciones se pueden finalizar de manera manual, aquí el sistema procede a enviar un mensaje automático de calificación.

3. CUENTA

Su Cuenta e Información de Registro se organiza por tipo de clientes.

3.1. Cliente anónimo: Incluye a todos aquellos que visitan la página web, Aplicativo o redes sociales ya sea persona natural o persona que en nombre de una empresa busca conocer acerca de **PIYION** y sus servicios. Estas personas no se registran en nuestra página web ni Aplicativo, por lo tanto, las consideramos como anónimas.

3.2. Clientes potenciales: son aquellos a quienes les interesa recibir notificaciones e información por parte de **PIYION**, y que para este efecto, entregan sus datos para tales envíos de información ya sea virtual, en físico o a través de un agente comercial. También aplica a aquellos que se registran en el aplicativo sin adquirir ningún plan pago o que realizan pruebas gratuitas del aplicativo y, así como aquellos que se registran en la plataforma y posteriormente solicitan apoyo del equipo para hacer uso de los servicios que requieren. Este tipo de cliente se divide en:

- o **Personas naturales:** Personas interesadas en el Aplicativo o que desean adquirir mayor información y comparten sus datos en página web, redes sociales o agentes

comerciales. También aplica para personas que se registran en la plataforma sin adquirir ningún plan pago o con el fin de realizar pruebas gratuitas del Aplicativo.

- o **Empresas:** Personas que en representación de una empresa entregan sus datos de contacto con la finalidad de recibir información del Aplicativo, ya sea a través de la página de internet, redes sociales, o agentes comerciales. También aplica para personas que en nombre de una empresa se registren en el Aplicativo sin haber adquirido un plan pago o con el fin de realizar pruebas gratuitas.

3.3. Usuario o Cliente registrado: Son aquellos que para hacer uso de nuestros servicios diligencian la información de registro en el sistema del Aplicativo, o por medio de un agente comercial de PIYION.

- o **Personas naturales:** aquellos que se registran con sus datos personales, y demás datos necesarios que se tienen en cuenta en la POLÍTICA DE PRIVACIDAD. Estos podrán, conformar un equipo compuesto por roles diferenciados entre administradores y agentes en representación de una marca que aún no se encuentra registrada como empresa legalmente constituida.
- o **Cliente empresa:** aquellos que se registran con los datos de una empresa que cuenta identificación oficial (por ejemplo en Colombia NIT) y demás datos necesarios que se tienen en cuenta en la POLÍTICA DE PRIVACIDAD, este registro es el que permitirá el acceso al Aplicativo. Estos podrán, conformar un equipo compuesto por roles diferenciados entre administradores y agentes en representación de una empresa registrada.

3.4. Usuario final: son los clientes o usuarios que son atendidas por las empresas, cliente o usuarios registrados mediante el Aplicativo. PIYION no tiene una relación directa con ellos más allá de ser el canal de comunicación entre la empresa, cliente o usuario registrado hacia el usuario final.

Acceso al Contenido de PIYION en nuestras páginas <https://piyion.com>, <https://piyion.web.app/> y canales digitales

El acceso a los contenidos de **PIYION**, por una parte, está disponible a todos los tipos de cliente, dado que son los contenidos que aparecen en las páginas web y canales digitales, sin embargo, los contenidos que se encuentran restringidos son solo para los clientes registrados o clientes potenciales. En cualquiera de los casos usted no está autorizado para descargar información o archivos de **PIYION**, salvo cuando esté claramente especificado. El uso de la información descargable y no descargable no constituye concesión, renuncia u otra implicación sobre los derechos de autor del contenido producido por **PIYION**.

Para utilizar algunos de los Servicios de **PIYION**, será necesario estar registrado con una cuenta y contraseña.

Al utilizar los Servicios de **PIYION** el usuario es responsable de mantener la confidencialidad de los datos de su cuenta y contraseña, así como de restringir el acceso a su ordenador y o dispositivos en los que se dé uso al Aplicativo. En la medida en que así lo permita la legislación aplicable, el usuario acepta asumir la responsabilidad que proceda por todas las actividades realizadas desde su cuenta o utilizando su contraseña. Se deberán tomar todas las medidas necesarias a efectos de asegurar y salvaguardar la confidencialidad de la contraseña, y deberá informarnos inmediatamente en caso de que se tengan motivos para creer que la contraseña ha sido puesta en conocimiento de un tercero, o si ésta ha sido utilizada de manera no autorizada o es susceptible de serlo.

Será su responsabilidad comprobar que los datos que nos facilita son correctos y completos, quedando asimismo obligado a informarnos inmediatamente cuando tenga lugar cualquier variación en la información que nos has facilitado.

No podrá utilizar ningún Servicio de **PIYION**: (i) en forma alguna que cause, o pueda causar, daño o perjuicio alguno a cualquiera de los Servicios o la interrupción del acceso a los mismos; o (ii) para cualquier fin fraudulento, ni a efectos de la comisión de delito alguno u otra actividad ilícita de ningún otro tipo; o (iii) para generar cualquier tipo de molestia, inconveniente o ansiedad en un tercero; (iv) para temas relacionados con sustancias ilícitas y estupefacientes, pornografía infantil, estafas, trata de personas, y demás temáticas ilícitas u objeto de sanción.

4. CARGOS Y FACTURACIÓN

4.1. Planes estandarizados

El Aplicativo ofrece diversos planes estandarizados y a su vez públicos, que cuentan con acceso a ciertos servicios y cantidades especificados a continuación:

A. Planes mensuales sin chatbot:

BASIC Individuales y pequeños equipos	SILVER Empresas en crecimiento	GOLD Empresas avanzadas
✓ Canales: ⓘ <ul style="list-style-type: none">WhatsApp business APIInstagramFacebook MessengerTelegramPágina web	✓ Canales: ⓘ <ul style="list-style-type: none">WhatsApp business APIInstagramFacebook MessengerTelegramPágina web	✓ Canales: ⓘ <ul style="list-style-type: none">WhatsApp business APIInstagramFacebook MessengerTelegramPágina web
✓ Conversaciones ⓘ 300 de WhatsApp e ilimitadas en otros canales	✓ Conversaciones ⓘ 800 de WhatsApp e ilimitadas en otros canales	✓ Conversaciones ⓘ 3.000 de WhatsApp e ilimitadas en otros canales
✓ Difusión 300 mensajes difundidos WhatsApp	✓ Difusión 800 mensajes difundidos WhatsApp	✓ Difusión 3.000 mensajes difundidos WhatsApp
✓ Perfiles ⓘ 3 perfiles de administradores o agentes	✓ Perfiles ⓘ 5 perfiles de administradores o agentes	✓ Perfiles ⓘ 10 perfiles de administradores o agentes
Contactos ilimitados	Contactos ilimitados	Contactos ilimitados
Estadísticas generales	Estadísticas generales	Estadísticas generales
App móvil para Android y iOS	App móvil para Android y iOS	App móvil para Android y iOS
From \$ 29,99 / month USD	From \$ 49,99 / month USD	From \$ 119,99 / month USD
Comprar	Comprar	Comprar

B. Planes anuales sin chatbot:

BASIC Individuales y pequeños equipos	SILVER Empresas en crecimiento Popular	GOLD Empresas avanzadas
✓ Canales: <ul style="list-style-type: none"> WhatsApp business API Instagram Facebook Messenger Telegram Página web 	✓ Canales: <ul style="list-style-type: none"> WhatsApp business API Instagram Facebook Messenger Telegram Página web 	✓ Canales: <ul style="list-style-type: none"> WhatsApp business API Instagram Facebook Messenger Telegram Página web
✓ Conversaciones 300 de WhatsApp e ilimitadas en otros canales	✓ Conversaciones 800 de WhatsApp e ilimitadas en otros canales	✓ Conversaciones 3.000 de WhatsApp e ilimitadas en otros canales
✓ Difusión 300 mensajes difundidos WhatsApp	✓ Difusión 800 mensajes difundidos WhatsApp	✓ Difusión 3.000 mensajes difundidos WhatsApp
✓ Perfiles 3 perfiles de administradores o agentes	✓ Perfiles 5 perfiles de administradores o agentes	✓ Perfiles 10 perfiles de administradores o agentes
Contactos ilimitados	Contactos ilimitados	Contactos ilimitados
Estadísticas generales	Estadísticas generales	Estadísticas generales
App móvil para Android y iOS	App móvil para Android y iOS	App móvil para Android y iOS
From \$ 299,99 / year USD	From \$ 499,99 / year USD	From \$ 1199,99 / year USD
Comprar	Comprar	Comprar

C. Planes mensuales con chatbot Piyi:

BASIC + PIYI Adiciona chatbot Piyi	SILVER + PIYI Adiciona chatbot Piyi BEST	GOLD + PIYI Adiciona chatbot Piyi
✓ Incluye Plan Basic	✓ Incluye Plan Silver	✓ Incluye Plan Gold
✓ 5.000 mensajes de Chatbot Piyi	✓ 10.000 mensajes de Chatbot Piyi	✓ 20.000 mensajes de Chatbot Piyi
✓ Configuración básica Creación de chatbot de pregunta respuesta	✓ Configuración básica Creación de chatbot de pregunta respuesta	✓ Configuración básica Creación de chatbot de pregunta respuesta
✓ Elevar conversación a agente humano	✓ Elevar conversación a agente humano	✓ Elevar conversación a agente humano
+ Supervisión en tiempo real	+ Supervisión en tiempo real	+ Supervisión en tiempo real
+ Chatbot omnicanal	+ Chatbot omnicanal	+ Chatbot omnicanal
X Funciones avanzadas	X Funciones avanzadas	X Funciones avanzadas
From \$ 49,99 / month USD	From \$ 89,99 / month USD	From \$ 219,99 / month USD
Comprar	Comprar	Comprar

D. Planes anuales con chatbot Piyi:

BASIC + PIYI Adiciona chatbot Piyi	SILVER + PIYI Adiciona chatbot Piyi	GOLD + PIYI Adiciona chatbot Piyi
✓ Incluye Plan Basic	✓ Incluye Plan Silver	✓ Incluye Plan Gold
✓ 5.000 mensajes de Chatbot Piyi	✓ 10.000 mensajes de Chatbot Piyi	✓ 20.000 mensajes de Chatbot Piyi
✓ Configuración básica Creación de chatbot de pregunta respuesta	✓ Configuración básica Creación de chatbot de pregunta respuesta	✓ Configuración básica Creación de chatbot de pregunta respuesta
✓ Elevar conversación a agente humano	✓ Elevar conversación a agente humano	✓ Elevar conversación a agente humano
+ Supervisión en tiempo real	+ Supervisión en tiempo real	+ Supervisión en tiempo real
+ Chatbot omnicanal	+ Chatbot omnicanal	+ Chatbot omnicanal
X Funciones avanzadas	X Funciones avanzadas	X Funciones avanzadas
From \$ 499,99 / year USD	From \$ 899,99 / year USD	From \$ 2199,99 / year USD
Comprar	Comprar	Comprar

4.2. Planes a la medida

En diversas situaciones los clientes pueden solicitar planes a la medida de sus necesidades en donde nos basamos en las siguientes tablas, cabe mencionar que los valores presentes son modificables según el acuerdo final al que se llegue con el cliente:

Conv. entrantes
WhatsApp



Mensajes de recibes por parte de tus clientes, hacia Piyion

PLAN CONVERSACIONES ENTRANTES WHATSAPP - CARGO MENSUAL			
Opción	Paquetes de *conversaciones	Precio Plan fijo	Precio conversación adicional
A	Hasta 10.000	\$250 + IVA	\$0.025 + IVA
B	Hasta 25.000	\$500 + IVA	\$0.020 + IVA
C	Hasta 50.000	\$950 + IVA	\$0.019 + IVA
D	Hasta 75.000	\$1.250 + IVA	\$0.015 + IVA
E	Hasta 100.000	\$1.500 + IVA	\$0.010 + IVA

*Se contabiliza como una **conversación** cada vez que un usuario escribe a tu WhatsApp, si el usuario deja de interactuar pasadas 24 horas la conversación se finaliza.

Nota: Valores en dólar estadounidense, sin IVA incluido.

Conv. salientes

Plantilla de WhatsApp



Mensajes plantilla difundidos desde Piyion, hacia tus clientes

PLAN CONVERSACIONES ENTRANTES WHATSAPP - CARGO MENSUAL			
Opción	Paquetes de *conversaciones	Precio Plan fijo	Precio conversación adicional
A	Hasta 10.000	\$350 + IVA	\$0.035 + IVA
B	Hasta 25.000	\$750 + IVA	\$0.030 + IVA
C	Hasta 50.000	\$1.250 + IVA	\$0.025 + IVA
D	Hasta 75.000	\$1.500 + IVA	\$0.020 + IVA
E	Hasta 100.000	\$1.700 + IVA	\$0.017 + IVA

*Se contabiliza como una **conversación** cada vez que envías una plantilla desde Piyion hacia un usuario.

Nota: Valores en dólar estadounidense, sin IVA incluido.

Difundidos SMS



Mensajes plantilla difundidos de SMS desde plataforma Piyion

PLAN DIFUNDIDOS SMS - CARGO MENSUAL			
Opción	Paquetes de *conversaciones	Precio Plan fijo	Precio conversación adicional
A	Hasta 10.000	\$200 + IVA	\$0.020 + IVA
B	Hasta 25.000	\$375 + IVA	\$0.015 + IVA
C	Hasta 50.000	\$500 + IVA	\$0.010 + IVA
D	Hasta 75.000	\$675 + IVA	\$0.009 + IVA
E	Hasta 100.000	\$800 + IVA	\$0.008 + IVA

*Se contabiliza como una **conversación** cada vez que un usuario escribe a tu WhatsApp, si el usuario deja de interactuar pasadas 24 horas la conversación se finaliza.

Nota: Valores en dólar estadounidense, sin IVA incluido.

- **Chatbot Piyi:** Creamos Chatbots a la medida, según la infraestructura tecnológica y modalidad de atención de las empresas, se identifica un diagrama de conversación a partir del cual se automatizan solicitudes por medio de un Chatbot Piyi 24/7 en tus canales de atención digital. Este servicio puede tener un costo adicional si el cliente requiere conectar APIS, bases de datos y demás funciones adicionales a las de un chatbot pregunta-respuesta. Obtener un chatbot de pregunta-respuesta Piyi hace parte de los planes que incluyen chatbot, los valores presenten son para chatbots con mayores requerimientos.

Implementa Piyi 24/7

Creamos Asistentes Virtuales o Chatbots a la medida capaces de recolectar datos, consumir información (bases de datos, APIs) y elevar a agentes humanos cuando sea necesario.

Setup inicial	Pago único desde
Implementación de Chatbot Piyi	\$200 USD

Cobro por consumo mensual chatbot Piyi	
Cantidad de Mensajes	Valor mensaje
1	\$0,0126 USD

Implementaciones avanzadas y modificaciones implican valores adicionales.

- **Cantidad de puestos para agentes o administradores:**
Se pueden crear planes de puestos disponibles para agentes o administradores en el Aplicativo, estos valores pueden variar entre \$2USD o \$10 USD mensuales por usuario. Se define según el acuerdo al que se llegue con el cliente.
- **Otras consideraciones:** Debe tener presente que:
 - Actualmente el único canal que cobra por consumo de conversaciones es WhatsApp, los demás canales como Instagram, Facebook Messenger, Telegram y página web son de consumo ilimitado una vez adquiera su suscripción mensual.
 - Existe mensajes para difusión en el canal de WhatsApp y SMS, cada uno de ellos representa un cobro que se puede identificar en las tablas anteriores.
 - Las conversaciones entrantes de WhatsApp son aquellas que un usuario final envía hacia el número conectado en el Aplicativo. Se contabiliza una conversación cuando un usuario escribe un mensaje, si continúa interactuando de manera continua se sigue contabilizando como una conversación. Si pasa un lapso de no interacción por parte del usuario final que supere las 24 horas, la conversación se finaliza directamente por condiciones de Meta. Si escribe después de este tiempo se contabiliza como una nueva conversación entrante.

IMPORTANTE: LOS PLANES A LA MEDIDA SE DEFINIRÁN EN UN DOCUMENTO ANEXO A ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES SEGÚN EL ACUERDO AL QUE SE LLEGUE CON LA EMPRESA INTERESADA.

La plataforma podrá tener ajustes en su modelo de monetización. Estos ajustes pueden estar relacionados con la posibilidad de realizar cobros extra por funcionalidades adicionales o según se identifiquen diferentes panoramas de monetización en el negocio.

4.3. Medios de pago y Acuerdo de pago:

- a. **Persona natural o jurídica - Pago en línea:** al momento de pagar por el uso de nuestros servicios, CLIENTE O USUARIO REGISTRADO debe aceptar los términos y condiciones establecidos en estos términos, los cuales antes de efectuarse la compra son puestos a su vista para aceptarlos y poder proseguir con la compra, le recomendamos leerlos detenidamente. Es indispensable que se abstenga de aceptar estos términos y condiciones si carece de capacidad legal para hacerlo o es menor de edad.

Todos los costos relacionados al Servicio que el usuario pretenda adquirir serán pagaderos inmediatamente en línea -a excepción del pago mensual vencido por consumos adicionales- y el pago se facilitará mediante la plataforma habilitada en la página web, aplicativo o link autorizado, utilizando el método de pago preferido que haya indicado que pueden ser tarjetas de crédito o que permitan realizar transacciones digitales. Una vez efectuado el pago, la plataforma aliada para el trámite de pagos es Stripe, ésta genera y remite la factura al CLIENTE O USUARIO REGISTRADO. Al ser un pago por suscripción mensual, los pagos se debitarán automáticamente por medio de la suscripción de la tarjeta inscrita.

- b. **Persona natural o jurídica - Pago por transferencia bancaria:** En algunas condiciones, se puede llegar a un acuerdo para realizar pagos mediante transferencias bancarias. Esto, bajo ciertas condiciones y según los acuerdos se establecen posterior a los estudios de necesidades realizados por **PIYION**.

Al momento de pagar por el uso de nuestros servicios, CLIENTE O USUARIO REGISTRADO debe aceptar los términos y condiciones establecidos en estos términos, los cuales antes de efectuarse la compra son puestos a su vista para aceptarlos y poder proseguir con la compra, le recomendamos leerlos detenidamente. Es indispensable que se abstenga de aceptar estos términos y condiciones si carece de capacidad legal para hacerlo o es menor de edad.

El CLIENTE O USUARIO REGISTRADO podrá realizar el pago por medio de transferencias bancarias a la cuenta de ahorros del banco Bancolombia No. 71000022548, la cual corresponde a la empresa NINUS DESIGN & TECHNOLOGY S.A.S. Previo a dicha transferencia, NINUS enviará la respectiva factura electrónica, la cual debe ser pagada de manera anticipada o máximo durante los primeros 5 días del mes en curso del servicio.

En dicho contexto, el CLIENTE O USUARIO REGISTRADO deberá proveer de manera oportuna los documentos necesarios para su creación como cliente y generación de facturación electrónica.

Dado que los pagos que usted realiza para la compra de los servicios de **PIYION** se hacen por medio de un tercero especializado en pagos en línea, en este caso Stripe, el registro de la transacción y los datos quedan registrados en esta plataforma, razón por la cual lo invitamos a conocer los términos y condiciones de esta plataforma, así como sus políticas de privacidad. De esta forma, usted acepta que la información de pago que usted proporciona al momento de la compra quedará registrada en esta plataforma a la cual tenemos acceso para realizar procesos de reembolso si es el caso.

Para la eliminación de la información de pago, así como información personal deberá solicitar por medio del siguiente correo datasupport@piyion.com la baja de sus datos o el cambio de la información que necesite, por otro lado, usted autoriza a mantener la información de su forma de

pago en nuestros archivos hasta que se cierre su cuenta de CLIENTE O USUARIO REGISTRADO o usted solicite la baja de estos datos, así como su cambio o actualización de información según lo establecido en la Política de Privacidad.

Adicionalmente, usted acepta conocer los términos y condiciones impuestos por los emisores de sus medios de pago, comprendiendo así los alcances, limitaciones y responsabilidades que se aplican para casos como: pérdida, robo o uso no autorizado del medio de pago, de la misma forma, usted acepta que no proporcionará información sobre ningún instrumento de pago que no haya sido expedido a su nombre.

4.4. Política de reembolso y retracto:

PIYION siempre buscará alternativas para que nuestros clientes cuenten con una grata experiencia de servicio, por tal razón, consideramos que, de existir una falla en nuestros servicios, actuaremos de forma inmediata a sus solicitud para darle solución a sus problemas por medio del correo support@piyion.com, por medio del formulario dispuesto en el Aplicativo en la sección de soporte al cliente o directamente con el agente comercial asignado. Se informa que **PIYION** cuenta con política de reembolsos una vez sea justificada la causa del mismo y se llegue a un acuerdo justo tanto para el Aplicativo y el Cliente registrado. No es responsabilidad de **PIYION** la existencia de virus en los dispositivos en los cuales se accede, mala señal de red, fallas o insistencias directas en los canales de comunicación, ausencia de licenciamiento en Aplicativos necesarios para el funcionamiento de los servicios entre otros.

Para ejercer el derecho de retracto establecido en la ley, usted contará con un plazo perentorio de cinco (05) días contados a partir de adquirido el servicio, en el cual deberá elevar la solicitud al correo electrónico support@piyion.com. Una vez recibido, **PIYION** revisará la solicitud y la aprobará siempre y cuando se presente un requerimiento basado en una incomodidad válida conforme a las características ofrecidas y condiciones pactadas al momento de realizar la compra, relacionándose con la calidad, realidad e idoneidad del servicio prestado por **PIYION**, presentando una causal debidamente fundada e imputable a **PIYION**. Este reclamo debe ser conforme a los presentes Términos y la ley, por lo que se procederá con la devolución del monto, para lo cual contará con un plazo de cinco (5) días calendario.

Los reembolsos que **PIYION** le deba realizar, serán acreditados a la tarjeta de crédito, cuenta de ahorros, cuenta corriente o el medio que usted haya designado como medio de pago para la compra del servicio, el cual se establece durante el proceso de registro, entendiéndose que durante este proceso se le solicita información sobre el medio de pago a utilizar, para que se le realicen los cargos correspondientes de la compra, así como cualquier impuesto sobre la venta y cualquier otro cargo en el que se incurra por la utilización de este servicio, sin necesidad de un aviso o consentimiento adicional.

Al momento del reembolso, del valor pagado se retendrá el monto correspondiente al 2%, el cual corresponde al costo de la transacción que debe ser cancelado a la plataforma de pagos.

USTED GARANTIZA QUE TIENE EL DERECHO LEGAL PARA USAR EL/LOS INSTRUMENTO(S) DE PAGO QUE HAYA EMPLEADO PARA REALIZAR LAS COMPRAS DE LOS SERVICIOS DE PIYION.

4.5. Terminación:

PIYION se reserva el derecho de dar por terminada su cuenta de CLIENTE O USUARIO REGISTRADO si infringe los términos de servicio, entendiéndose que de darse por terminada su

suscripción, no serán reembolsables los pagos realizados por la adquisición de los servicios de **PIYION**.

CLIENTE O USUARIO REGISTRADO puede solicitar la terminación del servicio contactándose con un agente comercial de **PIYION**, aquí se procederá a la facturación de los servicios consumidos hasta el momento para su paz y salvo, y se indicará el proceso para liberar los canales digitales que conectó al Aplicativo. Cabe resaltar que para liberar la línea de WhatsApp que conectó al Aplicativo debe cumplir con unas condiciones solicitadas por la empresa Meta, nuestro equipo lo guiará en el proceso.

4.6. Impuestos sobre transacciones:

Las compras de los servicios de **PIYION** tanto en nuestra página web como en las plataformas destinadas a ello, incluyen impuestos sobre las ventas o cargos a las transacciones bancarias los cuales se aplican según su dirección fiscal, por lo tanto, se aplicarán las tasas o cargos que se encuentren vigentes al momento de la compra, es decir que si la tasa cambia antes de finalizar el proceso, se aplicará la nueva tasa o los cargos correspondientes, por lo tanto, usted será el único responsable de pagar la totalidad de dichos impuestos.

Esto mismo aplica para los cargos o impuestos que impliquen la generación de facturación electrónica, usted será el único responsable de pagar la totalidad de dichos impuestos.

4.7. Derecho al cambio de precios:

Los precios propuestos por **PIYION** están sujetos a los cambios que se requieran en cualquier momento, sin responsabilidad o previo aviso a usted, por lo tanto, usted acepta que **PIYION** no ofrece una protección de precios o reembolsos en caso de una caída de precio o por ofertas promocionales.

4.8. Promociones:

PIYION puede lanzar ofertas promocionales a través de las páginas web, e-mail marketing, redes sociales y otros canales según la estrategia y el alcance establecido. Estas ofertas promocionales están sujetas a normas de tiempo, inventario, lugar, estrategia, precio, servicio u otras aplicables a la promoción, por lo tanto, usted acepta que la oferta promocional solo tendrá vigencia según los términos establecidos para esa promoción y no tendrán validez posterior a la finalización de la promoción.

De esta manera, para poder acceder a esas promociones usted deberá cancelar el valor del servicio adquirido durante el periodo o existencia o según las normas establecidas de la promoción.

Usted acuerda que las promociones: (i) deben usarse para la audiencia y el propósito deseado, y de manera lícita; (ii) no podrán duplicarse, venderse o transferirse de ninguna manera; (iii) podrán ser invalidados por **PIYION** en cualquier momento por cualquier motivo sin responsabilidad; (vi) no serán válidas para nada diferente a lo mencionado en la promoción; y (v) podrán caducar antes de que usted los utilice.

5. REQUISITOS PARA USO

El usuario deberá contar con un computador (con sistema operativo Windows, IOS o Linux), y si lo desea, un dispositivo inteligente ya sea Smartphone o Tableta con sistema operativo Android o IOS, con conexión a internet, seguros y confiables. **PIYION**, no será responsable por la seguridad de los equipos utilizados por el usuario para el acceso al Aplicativo, ni por la ausencia de las

licencias necesarias para correr el Aplicativo, ni por la disponibilidad del servicio en los dispositivos en los cuales se descargue el Aplicativo o se acceda al portal web.

PIYION no asume responsabilidad por pérdida directa o indirecta o consecuencial del uso del Aplicativo o portal web, por tanto, será responsabilidad única del usuario el uso de la misma y los datos incluidos en ella. En la forma permitida por la ley, los materiales del Aplicativo y portal web se suministran sin garantía de ningún género, expresa o implícita, incluyendo sin limitación las garantías de calidad satisfactoria, comerciabilidad, adecuación para un fin particular o no infracción, por tanto, **PIYION** no garantiza el funcionamiento adecuado en los distintos sistemas operativos o dispositivos en los cuales se haga uso del Aplicativo.

La variedad de canales digitales ofrecidos por **PIYION** puede aumentar o disminuir sin generar responsabilidad alguna de **PIYION** frente a los usuarios.

PIYION no acepta responsabilidad por virus que infecten al usuario luego del uso del audio, video, datos o textos del sitio.

Para acceder al Aplicativo, el Cliente registrado contará con Usuario y Clave, que lo identifica en su relación con **PIYION**. Adicional a lo anterior, el Cliente registrado tendrá la obligación de un correo de contacto para preservar la seguridad de la cuenta en caso de no recordar la contraseña. La confirmación de usuario podrá ser solicitada al momento de intentar ingresar a la plataforma desde un equipo no registrado. La información recopilada de esta forma será conservada por **PIYION** bajo condiciones de confidencialidad de información personal.

6. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

El Usuario se obliga a usar el Aplicativo o portal web y los contenidos encontrados en ella de una manera diligente, correcta, lícita y en especial, se compromete a NO realizar las conductas descritas a continuación:

- a. Al momento de realizar su inscripción el CLIENTE O USUARIO REGISTRADO tiene la obligación de remitir o adjuntar su Política de Tratamiento de Datos Personales, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012. En consecuencia el CLIENTE O USUARIO REGISTRADO deberá responder ante terceros frente a cualquier vulneración en materia de datos personales que se lleve a cabo con respecto de los datos que recopila.
- b. Utilizar los contenidos de forma, con fines o efectos contrarios a la ley, a la moral y a las buenas costumbres generalmente aceptadas o al orden público;
- c. Reproducir, copiar, representar, utilizar, distribuir, transformar o modificar los contenidos del Aplicativo o portal web, por cualquier procedimiento o sobre cualquier soporte, total o parcial, o permitir el acceso del público a través de cualquier modalidad de comunicación pública;
- d. Utilizar los contenidos de cualquier manera que entrañen un riesgo de daño o inutilización del Aplicativo o portal web y de los contenidos; tampoco deberá interferir con los servicios prestados por el aplicativo, ni intentará acceder a ellos usando un método distinto a la interfaz y a las instrucciones proporcionadas por **PIYION**.
- e. Suprimir, eludir o manipular el derecho de autor y demás datos identificativos de los derechos de autor incorporados a los contenidos, así como los dispositivos técnicos de protección, o cualquier mecanismo de información que pudieren tener los contenidos;
- f. Emplear los contenidos y, en particular, la información de cualquier clase obtenida a través del Aplicativo O portal web para distribuir, transmitir, remitir, modificar, rehusar o reportar la publicidad o los contenidos de esta con fines de venta directa o con cualquier otra clase de finalidad comercial, mensajes no solicitados dirigidos a una pluralidad de personas con

- independencia de su finalidad, así como comercializar o divulgar de cualquier modo dicha información.
- g. No permitir que terceros ajenos al cliente o usuario registrado usen el Aplicativo o portal web con su clave;
 - h. Utilizar el Aplicativo o portal web y los contenidos con fines lícitos y/o ilícitos, contrarios a lo establecido en estos Términos y Condiciones, o al uso mismo del Aplicativo o portal web, que sean lesivos de los derechos e intereses de terceros, o que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar el Aplicativo o portal web y los contenidos o impedir la normal utilización o disfrute de esta y de los contenidos por parte de los usuarios.
 - i. El cliente o usuario registrado efectuará los pagos a través de la pasarela Stripe o transferencia bancaria, dichas entidades serán encargadas de la seguridad informática sobre los medios de pago que use el cliente o usuario registrado. En ese sentido **PIYION** no asumirá ningún tipo de responsabilidad sobre filtraciones de información financiera de los cliente o usuario registrado pues está no estará bajo ningún tipo de custodia de **PIYION**.
 - j. Cualquier tipo de reembolso, se efectuará a través de Stripe o transferencia bancaria, tratándose de cambios de curso adquirido, errores del sistema, pagos dobles y demás circunstancias que dé lugar a un reembolso.
 - k. Requisito de edad: para hacer uso del servicio los clientes registrados en nuestra plataforma deben ser mayores de edad (18 años) para de esta forma aceptar los términos y políticas de privacidad establecidas por **NINUS DESIGN & TECHNOLOGY S.A.S.**
 - l. Los clientes de **PIYION** aceptan no utilizar los canales disponibles como página web, redes sociales u otras formas en las que se busca participación de nuestros clientes para: transmitir, mostrar, ejecutar o de algún modo poner a disposición mensajes, contenidos o materiales que sean ilegales, obscenos, amenazantes, difamatorios, invasores de la privacidad, o que violen o infrinjan derechos de autor, marcas registradas, patentes, secretos comerciales y otros derechos de propiedad intelectual, derechos de privacidad o publicidad, reglamentos.
 - m. Adicionalmente tampoco se aceptan campañas políticas.
 - n. Toda actividad prohibida o restringida que se lleve a cabo por cualquiera de los tipos de cliente y por cualquiera de los medios dispuestos por **PIYION** llevará a acciones pertinentes por parte de la empresa, los cuales según consideración pueden llevar a terminar con la relación comercial.
 - o. Adicionalmente, se informa que está prohibido el uso de información falsa como: direcciones de correo o datos de identidad, los cuales son considerados como una falta grave a nuestras normas y políticas, de la misma forma que hacer uso de virus informáticos u otro tipo de códigos destinados a dañar la integridad de los equipos tanto de la empresa como de los clientes.
 - p. Restricción de uso de los servicios de **PIYION**: usted como cliente deberá abstenerse de aplicar ingeniería en reversa, descifrar, descompilar, desmontar o de algún modo modificar, alterar o interferir con los servicios de **PIYION**, de la misma manera, usted no deberá distribuir, intercambiar, modificar, vender o revender ninguno de los servicios o cualquier contenido propiedad de **PIYION** no ser que le este expresamente permitido
 - q. Restricción sobre el uso de la Cuenta de **PIYION**: Su cuenta es personal e intransferible, adicionalmente, no está habilitada para personas menores de edad o que no se encuentren en condiciones legales para suscribir un contrato o apertura de cuenta con **PIYION**. Por lo tanto, al aceptar estos términos de servicio, usted confirma que se encuentra en la capacidad legal para abrir esta cuenta y confirma también que es mayor de edad.
 - r. Por otra parte, acepta mantener la confidencialidad de su cuenta y mantener la seguridad de su información para la protección de sus datos de autenticación.

- s. En el caso de presentarse un uso no autorizado de su cuenta, por favor comuníquese con nosotros.
- t. Restricción sobre el uso del Contenido de **PIYION**: usted acepta y entiende que los contenidos producidos y comunicados por cualquier canal en el que **PIYION** participe, es propiedad de la empresa y por lo tanto, usted no tiene permiso para: reproducir, distribuir o redistribuir la información o contenido de **PIYION** ningún tipo de medio (internet, intranet, aplicaciones, audios, videos, discos duros, memorias u otro tipo de dispositivo que permita copiar y transferir información de **PIYION**) ni utilizarlo de manera comercial (venta, reventa, reproducción, distribución, entre otras en las que las personas u organizaciones recibe pagos a cambio)
- u. Si usted es un cliente o usuario registrado, deberá entender que actúa bajo su propia responsabilidad y que **PIYION** no se hace responsable por el manejo que usted hace de las herramientas. **PIYION** no tendrá responsabilidad frente a usted ni por los pagos que haya realizado.

7. OBLIGACIONES PARTICULARES DE LOS CLIENTES O USUARIOS REGISTRADO

- a. Las empresas reconocen, declaran y garantizan que toda la información que proporcionan a **PIYION** es correcta.
- b. La empresa declara que eximen de cualquier responsabilidad a **PIYION** por la falta de capacidad de alguno de sus aspirantes o empleados entendiendo que la efectividad del Aplicativo depende del uso que se ejerza.
- c. De la misma manera, las empresas aceptan hacer uso profesional de la herramienta respetando los aspectos de privacidad y para los fines específicos.
- d. En igual sentido declaran que cuentan con todas las autorizaciones necesarias para administrar los datos de aquellas personas a las que se les presente el Aplicativo para su uso.

8. VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CONTENIDO

PIYION ha utilizado sus mejores esfuerzos para asegurar que todos los Contenidos y la información incluida en su Aplicativo, portal web y canales digitales sean correctos. Sin embargo, **PIYION** no puede garantizar la veracidad plena de los Contenidos y la información del Aplicativo, portal web y canales digitales, por lo que no asume ninguna responsabilidad sobre la veracidad, exactitud, autenticidad, correspondencia con la realidad, fidelidad, exhaustividad, completitud, integridad o precisión de cualquier información y Contenidos publicados.

9. PROPIEDAD INTELECTUAL

Todo el material informático, gráfico, publicitario, fotográfico, de multimedia, audiovisual y de diseño, así como todos los contenidos, textos y bases de datos puestos a su disposición como **CLIENTE O USUARIO REGISTRADO** en esta plataforma, están protegidos por derechos de autor y/o propiedad industrial cuyo titular es **NINUS DESIGN & TECHNOLOGY S.A.S**, o en algunos casos, de terceros que han autorizado su uso o explotación. Igualmente, el uso en el Aplicativo y portal web de algunos materiales de propiedad de terceros se encuentra expresamente autorizado por la ley o por dichos terceros. Todos los contenidos en el Aplicativo y el Portal Web están protegidos por las normas sobre derecho de autor y por todas las normas nacionales e internacionales que le sean aplicables.

Exceptuando lo expresamente estipulado en estos Términos y Condiciones, queda prohibido todo acto de copia, reproducción, modificación, creación de trabajos derivados, venta o distribución, exhibición de los contenidos de esta plataforma, de manera o por medio alguno, incluyendo, más no limitado a, medios electrónicos, mecánicos, de fotocopiado, de grabación o de cualquier otra

índole, sin el permiso previo y por escrito de **NINUS DESIGN & TECHNOLOGY S.A.S** o del titular de los respectivos derechos.

En ningún caso estos Términos y Condiciones confieren derechos, licencias ni autorizaciones para realizar los actos anteriormente prohibidos. Cualquier uso no autorizado de los contenidos constituirá una violación del presente documento y a las normas vigentes sobre derechos de autor, a las normas vigentes nacionales e internacionales sobre Propiedad Industrial, y a cualquier otra que sea aplicable.

Salvo por la licencia mencionada en esta sección, está prohibida la modificación, reproducción, decodificación, des-criptación, desarme, plataforma de ingeniería de reversa, publicación, hiper-vinculación, transferencia a otras personas, o de cualquier otra manera la alteración o divulgación de los Contenidos y la información contenida en este Aplicativo sin permiso previo y por escrito de **NINUS DESIGN & TECHNOLOGY S.A.S**. le concede al **CLIENTE O USUARIO REGISTRADO** una licencia limitada, no exclusiva y revocable para acceder, observar, usar cualquier Contenido de este Aplicativo siempre y cuando ello sea para la satisfacción de un interés personal de información. Esta licencia no incluye la autorización para la publicación, distribución, cesión, sublicenciamiento, transferencia, edición, venta, desarrollo de trabajos derivados o cualquier otro uso que no sea estrictamente para satisfacer una necesidad de información personal.

En todo caso el Contenido y la información contenida en este Sitio, en todo o en parte, sea este gráfico o documental, no podrá ser reproducido en cualquier forma o incorporado en cualquier otro documento, medio o conjunto de datos que pueda ser recuperado posteriormente a su registro, de forma electrónica, mecánica, óptica o cualquier otra, salvo que su fin sea la satisfacción de los intereses personales aquí autorizados.

- 9.1. Secretos comerciales y materiales de propiedad exclusiva:** Los servicios ofrecidos por el Aplicativo **PIYION** contienen información de propiedad exclusiva de la empresa, así como secretos comerciales, para los cuales, usted acepta mantener de forma confidencial toda información relevante y que no sea de dominio público. De la misma manera, está prohibido cualquier intento de obtener estos secretos comerciales o transmitir cualquier tipo de información propiedad de **NINUS DESIGN & TECHNOLOGY S.A.S.**, a través de acciones como: ingeniería inversa u otro método para adquirir de forma ilegal los secretos comerciales de la empresa.
- 9.2. Derechos de autor:** los contenidos generados por el Aplicativo **PIYION** a través de su página de internet, canales digitales u otros medios están protegidos por derechos de autor tanto locales como internacionales, esto incluye: imágenes, ilustraciones, gráficos, fotografías, animaciones, video, audio, música, textos, archivos, URL's, documentos y características interactivas incluidas o disponibles a través de nuestros medios para transmitir los contenidos de **PIYION**.

Por lo tanto, está prohibido realizar copias no autorizadas, o hacer uso de los contenidos (parte o total) a no ser que usted cuente con una licencia por parte de **NINUS DESIGN & TECHNOLOGY S.A.S**. que le permita el uso de esta información.

De forma contraria, **NINUS DESIGN & TECHNOLOGY S.A.S**. podrá adoptar las medidas necesarias para proteger los derechos de autor que le corresponden.

- 9.3. Marcas comerciales:** **NINUS DESIGN & TECHNOLOGY S.A.S**. posee marcas comerciales registradas o en proceso de registro, esto significa que usted no puede utilizar ninguna de las marcas de **NINUS DESIGN & TECHNOLOGY S.A.S**. que se

encuentran en nuestra página de internet, redes sociales, servicios u otros medios por los cuales se transmiten nuestras marcas a no ser que usted cuente con una licencia por parte de **NINUS DESIGN & TECHNOLOGY S.A.S.**, de lo contrario usted estaría infringiendo leyes de marcas comerciales, privacidad, publicidad, incluso civiles y penales.

Nuestras marcas registradas son: **PIYION** y **NINUS DESIGN & TECHNOLOGY**

Esta lista de marcas registradas se actualiza de forma periódica debido a que las marcas se pueden encontrar en proceso de registro, por lo tanto, es posible que no se encuentren todas las marcas en esta lista.

- 9.4. Derechos de NINUS DESIGN & TECHNOLOGY S.A.S. frente a los contenidos que usted pública:** los contenidos que usted comparte por medio de nuestras redes sociales, página de internet u otro medio dispuesto por la empresa para recibir comunicaciones de sus clientes podrán ser utilizados para promocionar, promover o proporcionar información comercial o legal necesaria por parte de la empresa. Sin embargo, usted declara que los contenidos que usted publica en los medios dispuestos por la empresa para tales fines son suyos o que posee los derechos para publicarlos y por lo tanto, no violan los derechos de terceros y por lo tanto, que el Aplicativo **PIYION** tendrá derecho irrestricto, libre de regalías, no exclusivo y perpetuo de utilizar este contenido.

De esta manera, usted acepta que la información o contenido compartido por usted es exclusivamente su responsabilidad y por tal razón **NINUS DESIGN & TECHNOLOGY S.A.S.** no tiene responsabilidad alguna en su nombre, debido a que usted es el único responsable de proteger y mantener seguros los derechos de propiedad intelectual que le pueden pertenecer.

- 9.5. Acción por infracción de los derechos de propiedad intelectual:** Cualquier violación a los derechos de autor o propiedad intelectual tanto del Aplicativo **PIYION** o de **NINUS DESIGN & TECHNOLOGY S.A.S.** como de terceros que la empresa detecte o terceros que comuniquen a la empresa sobre una violación de parte suya resultará en acciones por parte de **PIYION** las cuales van mínimamente desde la suspensión o finalización de su cuenta de **PIYION** sin necesidad de previo aviso, entendiéndose que la empresa no tendrá responsabilidad frente a usted ni por los pagos que haya realizado.

10. LICENCIA PARA COPIAR PARA USO PERSONAL

Ninguna parte del Aplicativo podrá ser reproducida o transmitida o almacenada en otro sitio web o en otra forma de sistema de recuperación electrónico.

Ya sea que se reconozca específicamente o no, las marcas comerciales, las marcas de servicio y los logos visualizados en esta plataforma pertenecen a **NINUS DESIGN & TECHNOLOGY S.A.S.**, sus socios promocionales u otros terceros.

NINUS DESIGN & TECHNOLOGY S.A.S. no interfiere, no toma decisiones, ni garantiza las relaciones que los **CLIENTES O USUARIOS REGISTRADOS** lleguen a sostener o las vinculaciones con terceros que pauten y/o promocionen sus productos y servicios. Estas marcas de terceros se utilizan solamente para identificar los productos y servicios de sus respectivos propietarios y el patrocinio o el aval por parte de **NINUS DESIGN & TECHNOLOGY S.A.S.** no debe inferir con el uso de estas marcas comerciales.

11. INTEGRACIÓN CON OTRAS APLICACIONES

Aunque el Aplicativo **PIYION** trata de suministrar links solamente a sitios y aplicaciones de terceros que cumplan con las leyes y regulaciones aplicables y las normas de **NINUS DESIGN & TECHNOLOGY S.A.S.**, el **CLIENTE O USUARIO REGISTRADO** debe entender que **PIYION** no tiene control sobre la naturaleza y el contenido de esos sitios y no está recomendando estos sitios, la información que contienen ni los productos o servicios de terceros.

NINUS DESIGN & TECHNOLOGY S.A.S. no acepta responsabilidad por el contenido del sitio de un tercero con el cual existe un link de hipertexto y no ofrece garantía (explícita o implícita) en cuanto al contenido de la información en esos sitios.

El usuario o cliente debe verificar las secciones de política legal y de privacidad de algunos otros sitios de **NINUS DESIGN & TECHNOLOGY S.A.S.** o de un tercero con los cuales se enlaza.

NINUS DESIGN & TECHNOLOGY S.A.S. no asume ninguna responsabilidad por pérdida directa, indirecta o consecuencial por el uso de un sitio de un tercero.

12. USO DE INFORMACIÓN Y PRIVACIDAD

En el caso de realizar la recolección de información personal a través del Aplicativo, tales como nombres, apellidos, número de identificación, información de contacto, notas, con el propósito de permitir el óptimo desarrollo de las funcionalidades del Aplicativo, **PIYION** se compromete a respetar la privacidad de quienes visitan sus sitios y aplicaciones en línea, acorde a su Política de Tratamiento de datos personales.

12.1. Privacidad: refiriéndose al tipo de cliente y a las Políticas de privacidad de **NINUS DESIGN & TECHNOLOGY S.A.S.**, usted acepta y autoriza brindar los datos que se solicitan, la forma como se recopilan, la finalidad para la cual se recopilan, el tratamiento que se le da a su información y de la misma forma, acepta la vigencia del uso de estos datos durante los tiempos establecidos en las Políticas de privacidad de **NINUS DESIGN & TECHNOLOGY S.A.S.**

12.2. Exactitud de la información: toda información solicitada para el registro de los clientes, así como la información adicional que se solicita (respuestas a encuestas u otras que buscan la mejora de los servicio de **PIYION**) debe ser veraz, integra y exacta, por lo tanto, usted acepta que la información que usted le brinda a **NINUS DESIGN & TECHNOLOGY S.A.S.** por medio del **Aplicativo** no viola ninguna ley, reglamento o afecta a otra persona o empresa, de la misma manera, usted acepta estar en condiciones mentales y competentes óptimas para adquirir este tipo de servicios de conformidad con la ley.

12.3. Riesgo de uso: **NINUS DESIGN & TECHNOLOGY S.A.S.** y el Aplicativo **PIYION** no asumirán responsabilidad alguna y no serán responsables por ningún daño o virus que provoque algún daño a su computadora u otra propiedad como consecuencia del acceso, uso, descarga o navegación en nuestra página o plataforma.

13. RESPONSABILIDAD DE NINUS DESIGN & TECHNOLOGY S.A.S. y el Aplicativo PIYION

PIYION procurará garantizar disponibilidad, continuidad o buen funcionamiento del Aplicativo y el portal web. No obstante, y debido a la naturaleza misma de Internet, no es posible afirmar que

siempre el servicio contará con estas características. Asimismo, su acceso a los Servicios ofrecidos por **PIYION** podrían ocasionalmente verse suspendidos o restringidos a efectos de la realización de trabajos de reparación o mantenimiento, o la introducción de nuevos productos o servicios. Se procurará limitar la frecuencia y duración de tales suspensiones o restricciones. **PIYION** podrá bloquear, interrumpir o restringir el acceso a esta cuando lo considere necesario para el mejoramiento de la plataforma o por dada de baja de la misma.

Se recomienda al **CLIENTE O USUARIO REGISTRADO** tomar medidas adecuadas y actuar diligentemente al momento de acceder al Aplicativo, como, por ejemplo, contar con programas de protección, antivirus, para manejo de malware, spyware y herramientas similares.

PIYION no será responsable por: a) La falta de diligencia y/o uso irresponsable que haga el **CLIENTE O USUARIO REGISTRADO** del Aplicativo o del Hardware que usa para correr en él el Aplicativo; b) Fuerza mayor o caso fortuito; c) Por la pérdida, extravío o hurto de su dispositivo móvil que implique el acceso de terceros al Aplicativo web o móvil; d) Por errores en la digitación o accesos por parte del cliente; e) Por los perjuicios, lucro cesante, daño emergente, morales, y en general sumas a cargo de **PIYION** por los retrasos, no procesamiento de información o suspensión del servicio del operador móvil o daños en los dispositivos móviles. f) Por las demás condiciones que impliquen la responsabilidad de las compañías o aliados contratantes de comercialización, programas pedagógicos, ni directa, ni solidariamente. g) No será responsable **PIYION** por la veracidad de la información suministrada por otros usuarios. h) Responsabilidades tales como garantías sobre información suministrada por terceros a través de la plataforma. Así como ningún tipo de responsabilidad que se desprenda de cualquier compañía aliada relacionada con el servicio del aplicativo. i) No será responsable por el incumplimiento de las obligaciones contraídas entre **CLIENTE O USUARIO REGISTRADO** a través de la intermediación lograda por el Aplicativo. j) El **CLIENTE O USUARIO REGISTRADO** entiende y acepta que cualquier comunicación, negociaciones, acuerdos o preacuerdos, participación en promociones, y cualquier otro tipo de relación que el **CLIENTE O USUARIO REGISTRADO** efectúe directamente con terceros a través de la plataforma, incluyendo cualquier tipo de pago o acuerdo sobre bienes y servicios, y cualquier otro término, condición garantía o declaración asociada con productos y servicios de terceros, constituye un acuerdo existente exclusivamente entre el **CLIENTE O USUARIO REGISTRADO** y dicho tercero, sin que **PIYION** tenga ningún tipo de participación, responsabilidad o injerencia en dicha relación, por lo que **PIYION** no será responsable bajo ninguna circunstancia por el incumplimiento de cualquier obligación de dicho tercero, o del cliente. Tampoco será responsable **PIYION**, por actividades ilegales realizadas por los **CLIENTE O USUARIO REGISTRADO** o quienes estos autoricen, que atenten contra los derechos de terceros, como con la esfera privada de estos. K) Las ofertas expuestas a través del Aplicativo estarán sujetas a los términos y condiciones de cada oferta publicitada, cuya información estará disponible al público como se indica en la respectiva publicación.

14. NO RESPONSABILIDAD POR RECLAMACIONES O DAÑOS

El **CLIENTE O USUARIO REGISTRADO** del Aplicativo y del Hardware a él ligado, asume su propio riesgo al acceder a éste y usarlo, incluyendo el riesgo personal y de sus propiedades y las de terceros que pueda surgir por conocer, usar, compartir o bajar cualquier Contenido o información proporcionado en este Aplicativo o portal web o que sea de cualquiera otra manera obtenido por el **CLIENTE O USUARIO REGISTRADO** a través de este Aplicativo o portal web. El **CLIENTE O USUARIO REGISTRADO** como **CLIENTE O USUARIO REGISTRADO** del Aplicativo o portal web será el único responsable por los daños que el acceso al Aplicativo o portal web pueda causar a los sistemas de información y comunicación que el **CLIENTE O USUARIO REGISTRADO** utiliza para acceder al mismo, incluyendo los daños por virus informático. **PIYION**, sus empleados, directores, agentes, oficiales, distribuidores, comercializadores, patrocinadores o licenciantes, según lo permita la ley aplicable, no serán responsables en ningún caso, existiendo o no reclamaciones o

acciones de cualquier tipo o forma, por cualquier daño, sea éste directo o indirecto, especial, punitivo, ejemplar, emergente, real, eventual o cualquiera otro, que se cause a o sufra el CLIENTE O USUARIO REGISTRADO del Aplicativo o portal web a cualquier tercero, incluyendo pero sin limitarse a daños a la integridad humana, propiedad, pérdida de uso, pérdida comercial, pérdida económica, pérdida de datos o pérdida de ganancias, daño que se cause en virtud de responsabilidad contractual, negligencia, y/o responsabilidad extracontractual, por el acceso y uso de los Contenidos de este Aplicativo o la utilización de la información contenida en el Aplicativo o portal web. EL ACCESO A Y USO DE ESTE APLICATIVO O PORTAL WEB SIGNIFICA QUE EL CLIENTE O USUARIO REGISTRADO HA ACEPTADO MANTENER INDEMNEMENTO A **PIYION** POR O RESPECTO DE CUALQUIER RECLAMO, QUEJA, INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA O JUDICIAL, ACCIÓN LEGAL O RESPONSABILIDAD PROBADA BASADA EN O RELATIVA A LA VIOLACIÓN DE ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES POR PARTE DE **PIYION**. EN CONSECUENCIA, EL CLIENTE O USUARIO REGISTRADO NO PODRÁ DEMANDAR O INSTAURAR ACCIONES DE NINGÚN TIPO, NI RECOBRAR NINGÚN TIPO DE INDEMNIZACIÓN POR DAÑOS O PERJUICIOS DE NINGÚN TIPO DE PARTE DE **PIYION** COMO RESULTADO DE CUALQUIER DECISIÓN O ACCIÓN DE **PIYION** EN LA ADMINISTRACIÓN, MANEJO, OPERACIÓN Y EJECUCIÓN DE ESTE APLICATIVO O PORTAL WEB. ESTA INDEMNIDAD APLICA A CUALQUIER VIOLACIÓN POR PARTE DE **PIYION** DE ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES.

PIYION emplea métodos razonables de seguridad para proteger nuestra página web, software y servidores, de esta manera, así como un certificado SSL para proteger la transmisión de información en la página web. La cual puede ser verificada al observar la barra de direcciones en la ventana de su navegador. Cuando acceda a un servidor protegido por SSL, los primeros caracteres de la dirección serán "https." Sin embargo, consideramos que ningún sistema de seguridad es impenetrable, razón por la cual le manifestamos que, aunque tomamos medidas de seguridad razonables para proteger la información que nos provee y establecer una conexión segura con nuestra página web, no podemos garantizarle la seguridad de nuestros servidores

De esta forma, **PIYION** NO SERÁ RESPONSABLE, CONTRACTUAL O EXTRA CONTRACTUALMENTE, POR NINGÚN DAÑO INDIRECTO, ESPECIAL, INCIDENTAL, PUNITIVO, LUCRO CESANTE, PÉRDIDA DE OPORTUNIDAD, ENTRE OTROS DAÑOS CONSECUCIONALES, YA SEA QUE SU POSIBILIDAD DE OCURRENCIA HAYA SIDO PREVISTA O NO, PREVIAMENTE POR **PIYION** RESULTANTES DE LA INDISPONIBILIDAD DEL SERVICIO, DE LA DEMORA EN EL PROCESAMIENTO DEL PAGO, DEL FRAUDE POR SUPLANTACIÓN DE IDENTIDAD DEL PAGADOR O DEL COMERCIO, O DE CUALQUIER OTRO DAÑO INDIRECTAMENTE RELACIONADO CON LA PRESTACIÓN DE NUESTROS SERVICIOS.

LA RESPONSABILIDAD DE **PIYION** EN TALES EVENTOS NO EXCEDERÁ LA CANTIDAD PAGADA POR EL PAGADOR, EN CASO DE QUE EXISTA COBRO POR EL SERVICIO.

15. GARANTIAS

PIYION, sus empleados, directores, agentes, oficiales, distribuidores, comercializadores, patrocinadores o licenciantes, no otorgan ninguna garantía, ni expresa ni implícita, en relación con este Aplicativo o portal web y todo su Contenido, el cual le es suministrado al CLIENTE O USUARIO REGISTRADO TAL Y COMO ESTÁ y CON TODAS SUS FALLAS provenientes de la fuente. Cualquier información, originada por **PIYION** o por cualquier tercero, que el CLIENTE O USUARIO REGISTRADO obtenga a través de este Aplicativo o portal web no tiene ni generará garantía alguna por parte de **PIYION**, no otorgan ninguna garantía, ni expresa ni implícita, en relación con la información contenida en el Aplicativo o portal web. **PIYION**, sus afiliadas, empleados, directores, agentes, oficiales, distribuidores, comercializadores, patrocinadores o licenciantes, no otorgan ninguna garantía, ni expresa ni implícita, en relación con los materiales o contenidos que el CLIENTE O USUARIO REGISTRADO transmita a **PIYION** a través de este Aplicativo o portal web, bien sea que los mismos estén o no sujetos a reserva, confidencialidad o

secreto. Se rechazan y se niegan todas y cualquiera garantías explícitas o implícitas, especialmente pero sin limitarse a aquellas sobre la comercialización o comercialidad de la información contenida en el Aplicativo o portal web, sobre la calidad e idoneidad de la información de este Aplicativo y los Contenidos, sobre la no infracción o la adecuación o idoneidad para un propósito determinado o particular, la veracidad e integridad de los Contenidos y la información, los resultados obtenidos del uso del Aplicativo o portal web, los Contenidos o la información contenida en el Aplicativo o portal web, la seguridad de las redes, la calidad de los Contenidos y la información contenida en el Aplicativo o portal web, las relaciones contractuales, precontractuales y extracontractuales que el CLIENTE O USUARIO REGISTRADO sostenga con terceros a través del Aplicativo o portal web, la ausencia de virus informáticos, de firewalls, la seguridad de los elementos técnicos o componentes empleados en el acceso al Aplicativo o en los cuales el Aplicativo se fundamenta, garantías de cumplimiento, y la ausencia de errores. El CLIENTE O USUARIO REGISTRADO del Aplicativo o portal web será el único responsable de la operación, desempeño y seguridad de las redes (incluyendo wan, lan e inalámbricas) y los computadores sobre y en los cuales se accede al Aplicativo o portal web. El CLIENTE O USUARIO REGISTRADO del Aplicativo o portal web reconoce que el Aplicativo o portal web puede no estar disponible debido a un número de factores, incluyendo mas no limitado a causas de fuerza mayor, acceso no autorizado, virus informáticos, negación del servicio y otros ataques, fallas técnicas del servidor, fallas en la infraestructura de telecomunicaciones o discontinuidad. **PIYION** renuncia expresamente a cualquier garantía expresa o implícita concerniente al uso del Aplicativo y/o a la disponibilidad, accesibilidad, seguridad, desempeño, o funcionamiento sin errores del mismo. **PIYION** niega y rechaza cualquier garantía sobre la corrección de los defectos que pueda tener este Aplicativo y sus Contenidos, o sobre la no existencia de componentes técnicos o tecnológicos perjudiciales o dañinos. **PIYION** no brindará garantías frente a los bienes o servicios que contraten los clientes con terceros a través del aplicativo.

16. DENEGACIÓN Y RETIRADA DEL ACCESO A LA PLATAFORMA

En el Evento en que un CLIENTE O USUARIO REGISTRADO incumpla estos Términos y Condiciones, o cualesquiera otras disposiciones que resulten de la plataforma, **PIYION** podrá suspender su acceso al Aplicativo web o móvil. Cualquier violación por parte del CLIENTE O USUARIO REGISTRADO de estos TÉRMINOS Y CONDICIONES, o cualquier queja o información que **PIYION** reciba de terceros sobre el incumplimiento, abuso o mal uso de estos TÉRMINOS Y CONDICIONES, podrá ser investigada por **PIYION**, quien podrá tomar todas las medidas e iniciar todas las acciones legales y extralegales en contra del CLIENTE O USUARIO REGISTRADO, para obtener la cesación de las conductas o los remedios e indemnizaciones a que haya lugar bajo la ley aplicable. La violación de estos TÉRMINOS Y CONDICIONES puede resultar en responsabilidad civil o penal de parte del CLIENTE O USUARIO REGISTRADO. Si el CLIENTE O USUARIO REGISTRADO no está seguro de que sus acciones respecto del acceso y uso de este Aplicativo, sus Contenidos y la información en él mencionada, constituyen una violación o abuso de estos TÉRMINOS Y CONDICIONES, por favor no dude en consultarnos previamente. Gustosos atenderemos su consulta. El CLIENTE O USUARIO REGISTRADO es el único responsable del acceso y uso que el CLIENTE O USUARIO REGISTRADO, con o sin intención, conocimiento o consentimiento, haga de este Aplicativo, los Contenidos y la información contenida en el Aplicativo.

17. TÉRMINOS Y CONDICIONES

El CLIENTE O USUARIO REGISTRADO acepta expresamente los Términos y Condiciones, siendo condición esencial para la utilización del Aplicativo web y móvil, así cómo de la página web. En el evento en que se encuentre en desacuerdo con estos Términos y Condiciones, solicitamos abandonar el Aplicativo inmediatamente. **PIYION** podrá modificar los presentes términos y condiciones, avisando a al CLIENTE O USUARIO REGISTRADO del Aplicativo mediante publicación en la página web de **PIYION** o mediante la difusión de las modificaciones por algún

medio o correo electrónicos, lo cual se entenderá aceptado por el CLIENTE O USUARIO REGISTRADO si éste continúa con el uso del Aplicativo.

18. USO DE INFORMACIÓN NO PERSONAL

PIYION también recolecta información no personal en forma agregada para seguimiento de datos como el número total de descargas del Aplicativo web y móvil, o visitas e interacciones con el portal web. Utilizamos esta información, que permanece en forma agregada, para entender el comportamiento del Aplicativo. Podemos también compartir esta información con otras compañías.

19. SUGERENCIAS DEL CLIENTE O USUARIO REGISTRADO

El CLIENTE O USUARIO REGISTRADO podrá enviar a **PIYION** sus comentarios y cualquier otro contenido incluyendo ideas, sugerencias e inquietudes sobre el Aplicativo o portal web sobre la información incluida en éste, siempre y cuando tal información no sea ilegal, falsa, dañina, hostil, abusiva, irritante, problemática, amenazante, tortuosa, difamatoria, vulgar, obscena, pornográfica, infundada, violatoria de derechos de propiedad intelectual, injuriosa, odiosa o perjudicial, o respecto de la cual el CLIENTE O USUARIO REGISTRADO no cuente con las debidas autorizaciones legales o contractuales, o que contenga algún tipo de virus informático, o consista en correo masivo, campañas políticas, publicidad, o cualquier forma de spam. El envío de cualquier contenido (incluyendo información personal) a **PIYION** significa que el CLIENTE O USUARIO REGISTRADO ha otorgado **PIYION** una licencia no exclusiva y gratuita para publicar, editar, reproducir, modificar, reorganizar, traducir, adaptar, crear obras derivadas de, transferir a terceros, sublicenciar o de cualquier otra manera divulgar a nivel mundial la información que el CLIENTE O USUARIO REGISTRADO ha enviado, a través del Aplicativo o de cualquier otro medio, previo el cumplimiento de las normas de propiedad intelectual que resulten aplicables, y sin necesidad de notificarle al CLIENTE O USUARIO REGISTRADO sobre el uso de tal información, ni requerir permisos, autorizaciones o consentimientos previos o por escrito de su parte. Esta licencia incluye el derecho de **PIYION**, y sus aliados comerciales, a su total discreción, de utilizar y transferir entre sí el nombre que el CLIENTE O USUARIO REGISTRADO ha remitido con el contenido o información que el CLIENTE O USUARIO REGISTRADO ha enviado. Esta licencia y autorización se entenderá como el otorgamiento de su consentimiento para el uso de su información personal, de conformidad con las leyes, precedentes y regulaciones aplicables en materia de protección de datos y privacidad.

20. USO DE DIRECCIONES IP

Una dirección de Protocolo de Internet (IP) es un conjunto de números que se asigna automáticamente a su computadora o dispositivo móvil cuando el usuario accede a su proveedor de servicios de internet, o a través de la red de área local (LAN) de su organización o la red de área amplia (WAN). Los servidores web automáticamente identifican su dispositivo móvil por la dirección IP asignada a él durante su sesión en línea.

PIYION podrá recolectar direcciones IP para propósitos de administración de sistemas y para auditar el uso de nuestro sitio, todo lo anterior de acuerdo con la autorización de protección de datos que se suscribe para tal efecto. Normalmente no vinculamos la dirección IP de un CLIENTE O USUARIO REGISTRADO con la información personal de ese CLIENTE O USUARIO REGISTRADO, lo que significa que cada sesión de CLIENTE O USUARIO REGISTRADO se registra, pero el CLIENTE O USUARIO REGISTRADO sigue siendo anónimo para nosotros. Sin embargo, podemos usar las direcciones IP para identificar a los CLIENTE O USUARIO REGISTRADO de nuestro sitio cuando sea necesario con el objeto de para exigir el cumplimiento de los términos de uso del sitio, o para proteger nuestro servicio, sitio u otros CLIENTE O USUARIO REGISTRADO o usuarios finales de la plataforma.

21. SEGURIDAD

PIYION está comprometido en la protección de la seguridad de su información personal. **PIYION** tiene implementados mecanismos de seguridad que aseguran la protección de la información personal, así como los accesos únicamente al personal y sistemas autorizados, también contra la pérdida, uso indebido y alteración de sus datos de usuario bajo nuestro control.

Solo personal autorizado tiene acceso a la información que nos proporciona. Además, hemos impuesto reglas estrictas a los empleados de **PIYION** con acceso a las bases de datos que almacenan información de clientes, usuarios o a los servidores que hospedan nuestros servicios. Si bien no podemos garantizar que no ocurra la pérdida, mal uso o alteración de los datos hacemos todo lo posible para evitar que eso suceda.

22. INEXISTENCIA DE RELACIÓN LABORAL

Los presentes términos y condiciones no representan vínculo laboral alguno entre ninguna de las partes, en ese sentido **PIYION** no es responsable por ninguna carga prestacional ni salarial de ninguno de sus usuarios, ni clientes, ni el personal vinculado a estos últimos.

23. LEY APLICABLE

Estos TÉRMINOS Y CONDICIONES serán interpretados y ejecutados exclusivamente de acuerdo a las leyes de la República de Colombia, sin perjuicio de las provisiones sobre conflicto de leyes de cualquier país.

24. CLÁUSULA COMPROMISORIA

Cualquier controversia relacionada o que se genere en virtud o con ocasión de la aceptación, interpretación, ejecución de estos TÉRMINOS Y CONDICIONES o del uso o utilización que el cliente haga de este Aplicativo, los Contenidos y la información contenida en este Aplicativo, se resolverá mediante un Tribunal de Arbitramento ante la Cámara de Comercio de Cali, de conformidad con las siguientes reglas: - El Tribunal se sujetará al reglamento del Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Cali. - El Tribunal estará integrado por tres (3) árbitros, designados por la Cámara de Comercio de Cali. - El Tribunal decidirá en derecho. - En caso de que la controversia sea de carácter técnico, la Cámara de Comercio designará un perito especializado en el tema. - El término para que el Tribunal se pronuncie de fondo será de tres (3) meses a partir de su constitución. - Los costos que se originen en la constitución y funcionamiento del Tribunal serán sufragados por partes iguales por quienes suscriben este convenio. La solución de una controversia a través del tribunal de arbitramento no suspende la ejecución del Contrato, salvo en los aspectos cuya ejecución dependa directa y necesariamente de la solución de la controversia.

25. MODIFICACIONES

Ninguna sección de estos TÉRMINOS Y CONDICIONES podrá ser modificada, suprimida o agregada por el USUARIO O CLIENTE REGISTRADO del Aplicativo unilateralmente.

26. APLICABILIDAD

Si cualquier sección o parte de estos TÉRMINOS Y CONDICIONES no se puede aplicar o resulta inválida, en su totalidad o en parte, bajo cualquier ley, o sea sentenciada como tal por decisión judicial, dicha parte será interpretada de conformidad con la ley aplicable y su falta de aplicabilidad

o invalidez no hará que estos TÉRMINOS Y CONDICIONES en general y las disposiciones remanentes o porciones de ellas sean inaplicables o inválidas o ineficaces en su totalidad y, en tal evento, dichas disposiciones serán cambiadas e interpretadas de tal manera que se logren de la mejor manera posible los objetivos de tales disposiciones no aplicables o inválidas, dentro de los límites de la ley aplicable o las decisiones aplicables de la corte.

27. INTEGRIDAD

Estos TÉRMINOS Y CONDICIONES constituyen los únicos términos entre el Aplicativo **PIYION** y el USUARIO O CLIENTE REGISTRADO. La aceptación de estos TÉRMINOS Y CONDICIONES derogan cualquier acuerdo, pacto, declaración, entendimiento y garantía anterior o contemporánea con respecto a este Aplicativo, el Contenido, la información contenida en este Aplicativo, y el objeto de estos Términos de Uso. En caso de cualquier conflicto entre estos TÉRMINOS Y CONDICIONES y cualquier acuerdo o entendimiento verbal, escrito o previo, prevalecerán estos TÉRMINOS Y CONDICIONES.

28. NO RENUNCIA SOBRE EJECUCION DEL ACUERDO

La no aplicación por parte de **PIYION** de alguna de las condiciones, términos y derechos incluidos en estos TÉRMINOS Y CONDICIONES no será interpretada como desistimiento o renuncia del derecho de **PIYION** en lo sucesivo de hacer cumplir o ejecutar dichas disposiciones.

29. ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

Estos TÉRMINOS Y CONDICIONES fueron actualizados por última vez el día 30 de junio del 2022. Le recordamos que cuando el CLIENTE O USUARIO REGISTRADO accede y hace uso del Aplicativo web, Aplicativo móvi o portal web de **PIYION**, entenderemos que el CLIENTE O USUARIO REGISTRADO se obliga libremente al cumplimiento de estos TÉRMINOS Y CONDICIONES.

NINUS DESIGN & TECHNOLOGY S.A.S. en representación del Aplicativo PIYION.

FIRMA DE CLIENTE O USUARIO REGISTRADO

NOMBRE Y APELLIDO:

NUMERO DE CONTACTO:

CORREO ELECTRÓNICO:

TIPO DE DOCUMENTO PERSONAL:

NO. DE DOCUMENTO PERSONAL:

NOMBRE DE EMPRESA:

TIPO DE DOCUMENTO EMPRESARIAL:

NO. DE DOCUMENTO EMPRESARIAL:

FECHA DE FIRMA:

Acepto haber compartido la Política de Tratamiento de Datos Personales de mi empresa, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, o en su defecto compartirla en un plazo de 15 días después de la firma del presente contrato.

Anexo No 1.

CONTRATO DE PLAN A LA MEDIDA PLATAFORMA PIYION No. PIY-00002 ENTRE NINUS DESIGN & TECHNOLOGY S.A.S. Y DISTRIBUCIONES HOYOSTOOLS S.A.S

DATOS	CONTRATISTA	CONTRATANTE
RAZÓN SOCIAL	NINUS DESIGN & TECHNOLOGY S.A.S.	DISTRIBUCIONES HOYOSTOOLS S.A.S
NIT	901115428-1 DE CALI	900252727-1 DE YUMBO
REPRESENTANTE LEGAL	LINA VANESSA ESPINOSA ARIAS	JOHN HENRY HOYOS DUQUE
DIRECCIÓN	CRA 60 # 10- 40 CALI - VALLE	CL 17 # 35 - 117 YUMBO - VALLE
TEL Y CORREO	3013373550 - liva.espi@gmail.com	6028961157 - importaciones@hoyostools.com
VIGENCIA	Mensual	
VALOR TOTAL	554 USD mensual	

Entre la empresa DISTRIBUCIONES HOYOSTOOLS S.A.S, identificada con NIT No. 900252727-1 que en adelante se denominará EL CONTRATANTE, con domicilio principal en CL 17 # 35 - 117 YUMBO - VALLE, representada legalmente por JOHN HENRY HOYOS DUQUE, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía No. 3408312 expedida en Bello - Antioquia, por una parte; por otra parte la empresa NINUS DESIGN & TECHNOLOGY S.A.S. identificada con NIT. No 901115428-1, representada legalmente por LINA VANESSA ESPINOSA ARIAS, mayor de edad, identificada con cédula de ciudadanía No. 1144085333, expedida en Cali - Valle del Cauca, quien para los efectos se denomina EL CONTRATISTA, hemos convenido celebrar el presente contrato de prestación de servicios profesionales, que se rige, en lo general por normas del Derecho Privado, y en lo particular, por las siguientes cláusulas:

PRIMERA. - OBJETO: EL CONTRATISTA se compromete hacia EL CONTRATANTE a implementar el servicio de Plataforma digital Piyion Chat center con inteligencia artificial, bajo las condiciones de un plan a la medida que se define por las siguientes características:

PLAN MENSUAL A LA MEDIDA			
Ítem	Cantidad	Valor	Valor total
Conversaciones entrantes de WhatsApp	15.000 conversaciones	\$ 0,017	\$ 255,00
Asistente virtual Piyion	11.000 conversaciones	\$ 0,126	\$ 139,00
Plantillas salientes de WhatsApp	1.064 conversacione	\$ 0,010	\$ 11,00
Plataforma Piyion	50 agentes	\$ 0,015	\$ 139,00
		Total mes USD	\$ 554,00

Tabla No. 1 Plan mensual a la medida

SEGUNDA. - OBLIGACIONES DE EL CONTRATISTA: En desarrollo del presente contrato, EL CONTRATISTA de manera independiente, es decir, sin que exista subordinación técnica o laboral, utilizando sus propios medios y en cumplimiento del objeto contractual, se compromete a desarrollar las siguientes actividades: **1.** Implementar el servicio de Plataforma digital Piyion Chat

center con inteligencia artificial bajo las condiciones descritas en la Cláusula primera. **2.** Definir los flujos de conversación en conjunto con EL CONTRATANTE, para Implementar chatbot Piyi como parte del plan. **3.** Brindar soporte para brindar una experiencia de uso de calidad. **4.** Realizar seguimiento y evaluación del comportamiento del consumo para identificar si se mantienen los valores o si se modifican por medio de un Otro sí. **5.** Obrar con buena fe, evitando dilaciones y entrambamientos que puedan presentarse durante la ejecución del contrato. **6.** Presentar la respectiva factura electrónica, dentro del plazo pactado de manera anticipada. **7.** EL CONTRATISTA, se obliga a cumplir con sus obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral y Parafiscales, de conformidad con los preceptos a la normatividad vigente que rige la materia. **8.** Las demás obligaciones que se desprendan de la naturaleza de este contrato y de conformidad al contenido de la propuesta presentada por EL CONTRATISTA, la cual hace parte del presente contrato.

TERCERA.- RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA: EL CONTRATISTA será responsable por la ejecución misma de este contrato y del cumplimiento de los Términos y condiciones del servicio.

CUARTA. - OBLIGACIONES DE EL CONTRATANTE: Se obliga con relación al presente contrato: **1.** Supervisar la ejecución del presente contrato a través de la persona designada para ello. **2.** Pagar el precio acordado, dentro de los términos pactados en este contrato. **3.** Suministrar oportunamente la información, documentación o llevar a cabo acciones que, para efectos del cumplimiento de sus obligaciones, requiera EL CONTRATISTA. **4.** Mantener actualizada su Política de Tratamiento de datos Personales actualizada y en cumplimiento. **5.** Las demás obligaciones y buen uso del Aplicativo detallado en los Términos y condiciones del servicio, que se desprenda de la naturaleza del presente contrato.

QUINTA. – VALOR: El valor del presente contrato se acuerda en la suma de QUINIENTOS CINCUENTA Y CUATRO DÓLARES (\$554,00 USD) más IVA. **Parágrafo primero:** El valor total del presente contrato se encuentra sujeto al cambio de la tasa representativa del mercado (TRM) del día a la presentación de la factura o cuenta de cobro.

SEXTA. – FORMA DE PAGO: EL CONTRATANTE, pagará a EL CONTRATISTA el valor del contrato de manera mensual anticipada, antes del inicio del mes en curso del servicio o durante los primeros 5 días del mes en curso. **Parágrafo primero:** el valor del pago mensual puede variar si se excede las cantidad descritas en la Cláusula primera.

SEPTIMA. - PLAZO DEL CONTRATO: El presente contrato se ejecutará de manera mensual. **Prórroga automática:** El presente contrato se podrá prorrogar de manera automática por cada mes que EL CONTRATANTE desee adquirir el servicio.

OCTAVA. - CESION DEL CONTRATO: EL CONTRATISTA no podrá ceder total o parcialmente la ejecución del presente contrato a persona natural o jurídica alguna, sin autorización previa y escrita de EL CONTRATANTE.

NOVENA. – EXCLUSIÓN RELACION LABORAL: El presente contrato no genera relación laboral entre EL CONTRATISTA y EL CONTRATANTE y en consecuencia tampoco al pago de prestaciones sociales y de ningún tipo de emolumentos distintos al valor acordado en la cláusula cuarta del mismo.

DECIMA.- DE LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO: El presente contrato terminará en los siguientes eventos: **1.** En cualquier momento el presente contrato, siendo congruente con los compromisos adquiridos, sobre todo, en lo referente a pagos por consumos realizados. **2.** Por mutuo acuerdo de las partes. **3.** Por incumplimiento de EL CONTRATISTA en sus obligaciones laborales frente a sus empleados, (pago de salarios, seguridad social y/o parafiscales). **4.** Por las

demás causales señaladas en el presente contrato o en la ley. **5.** Por causa de fuerza mayor y/o caso fortuito.

DECIMA PRIMERA. - RESOLUCION DE CONTROVERSIAS: En el evento de existir controversias derivadas del objeto del contrato, estas podrán ser sometidas a los mecanismos alternativos de solución de conflictos, de conformidad con lo establecido en el derecho privado.

DECIMA SEGUNDA. - PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO: El presente contrato se perfecciona con la firma de las partes contratantes.

DECIMA TERCERA. – POLITICAS DE CONTROL Y PREVENCION DE LAVADO DE ACTIVOS: Mediante la suscripción del presente contrato LAS PARTES declaran que: **a).** Cumplen con las normas generales y particulares sobre control y prevención de lavado de activos y financiación de terrorismo. **b).** Adoptan medidas, códigos de conducta y demás requerimientos para la prevención de lavado de activos y financiación de terrorismo. **c).** En el desarrollo de la actividad objeto del presente acuerdo, desplegarán todos sus esfuerzos para cumplir estrictamente con todas las normas de prevención y control de lavado de activos y financiación de terrorismo. **d).** Mantendrán soportes documentales de todas las normas, procedimientos y manuales que a su interior desarrolle para la prevención y control de lavado de activos y financiación de terrorismo, en desarrollo de lo mencionado en puntos anteriores. **e).** Si se realiza la solicitud, EL CONTRATISTA entregará certificado de implementación SARLAFT o del Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo que le sean aplicables, en tenor de la normatividad legal vigente, el cual deberá suscribir el representante legal y el oficial de cumplimiento o en su defecto un certificado de origen de fondos. **f).** Entre las partes se reportarán de forma inmediata si han tenido lugar, a una posible violación a la ley de prácticas corruptas en el extranjero (FCPA) y/u otras leyes anti soborno aplicables. Además, si cualquier funcionario de gobierno o cualquier familiar de dicho funcionario de gobierno solicitan, pide o intenta extorsionar con cualquier dinero u objeto de valor, en todos los casos, deberá negarse a esa solicitud, petición, demanda de extorsión y deberá reportar el evento de inmediato.

DECIMA CUARTA. – CONFIDENCIALIDAD: Todos los documentos e información que llegaren a conocer las partes en virtud del presente contrato son de propiedad exclusiva de quien los suministra y se consideran confidenciales, inclusive la información personal que se llegase a conocer, este o no vinculada a una base de datos. Por lo tanto: **1)** No podrán ser divulgados por ninguna de ellas, en ningún tiempo, a terceros o a personas que no sean previamente autorizadas por la parte propietaria de la información. **2)** No podrán ser empleados para el desarrollo de actividades diferentes a las que constituyen el objeto del presente documento. **3)** A la finalización del negocio jurídico por cualquier causa, las partes no podrán conservar para sí, ni para terceros, copias o reproducciones de información sobre las cuales exista constancia documental. **Parágrafo Primero:** Las partes pueden divulgar dicha información solamente a: a. Sus empleados, cuando lo requieran para el desarrollo de sus funciones y en todo caso, siempre que éstos hubieren suscrito el respectivo acuerdo de confidencialidad. b. Contadores públicos juramentados empleados por ellos, solamente para fines de auditoría, siempre que antes de dicha divulgación se hubiere suscrito el respectivo acuerdo de confidencialidad en beneficio de la otra parte. **Parágrafo Segundo:** La obligación de confidencialidad no tendrá aplicación a Respecto de la información, documentos y materiales que por razones de orden legal o por disposición expresa de quienes ejerzan alguna clase de propiedad sobre ellos, pasen a ser de dominio público. **Parágrafo Tercero:** En el evento que cualquiera de las partes destine, transfiera, utilice o trate, bien sea directamente o por intermedio de sus empleados o un tercero la información entregada, deberá responder por las sanciones administrativas o de tipo civil en que incurra por el uso indebido de la información, sin perjuicio de las acciones legales que procedieren en su contra por el incumplimiento del presente acuerdo. **Parágrafo Cuarto. – Comunicaciones Electrónicas:** LAS

PARTES, autorizan el uso de correo electrónico u otro medio electrónico para transmitir y recibir información, incluyendo información confidencial, entre EL CONTRATISTA y EL CONTRATANTE.

DECIMA QUINTA. – TRANSFERENCIA DE DATOS PERSONALES: En caso en que EMSSANAR EPS S.A.S en su calidad de TRANSFERENTE / RESPONSABLE transfiera los datos personales contenidos en una base de datos de su propiedad, se tendrá en cuenta lo siguiente: a). Los datos personales transferidos, deberán ser usados solo para el cumplimiento de los deberes de LA CONTRATISTA en su calidad de RECEPTORA frente al Sistema General de Seguridad Social en Salud y la ejecución del presente contrato, de acuerdo a la Ley 1581 del 2012 y la norma que la modifique, adicione, aclare o sustituya y a la Política de Tratamiento de Datos Personales de la RECEPTORA, quien declara que en caso de no tener una, se adherirá a la de EMSSANAR EPS S.A.S la cual puede ser consultada a través de la página web: <http://www.emssanar.org.co/normatividad-emssanar-eps/proteccion-de-datos> b). LA RECEPTORA se compromete a aplicar en el acceso, custodia y en general en el uso de los datos personales transferidos, las medidas de seguridad de acuerdo con las categorías de los datos (público, privado, semiprivado, sensible, mejores de edad), entre las cuales se encuentra la firma de acuerdos de confidencialidad o la inclusión de cláusulas de confidencialidad en los contratos suscritos con aquellas personas naturales o jurídicas que accedan a la información personal, como también las medidas técnicas necesarias para evitar el uso no autorizado o inapropiado. c). La RECEPTORA no podrá transferir los datos personales objeto material del presente contrato a persona natural o jurídica alguna. d). La RECEPTORA no podrá efectuar el tratamiento de datos personales por fuera del territorio colombiano, salvo las excepciones de Ley o previo acuerdo con EMSSANAR EPS S.A.S. d). En el evento que LA RECEPTORA destine, transfiera o utilice la información personal entregada para una finalidad diferente a las propias derivadas de la ejecución del presente contrato, será considerado como incumplimiento grave del mismo, por lo cual entre otras medidas, EMSSANAR EPS S.A.S. podrá llamar en garantía a la RECEPTORA para que responda antelas eventuales sanciones o condenas que puedan ser impuestas o proferidas contra la TRANSFERENTE con ocasión del tratamiento de datos personales efectuado por la RECEPTORA. e). Una vez finalizado el presente contrato, se entenderá vencido el tiempo de transferencia y por lo tanto en un término no mayor a treinta (30) días calendario, LA RECEPTORA deberá retornar o destruir según se acuerde, todos los documentos y medios, originales o copias que hubiere tomado a causa de la transferencia de información personal. La RECEPTORA solo podrá almacenar aquella información que sea necesaria para el cumplimiento de sus obligaciones derivadas del contrato.

DECIMA SEXTA. – REQUISITOS, DOCUMENTOS Y SOPORTES DEL CONTRATO: Hacen parte integral de este contrato los siguientes documentos: 1). Términos y Condiciones del Aplicativo Piyion. 2). Política de tratamiento de datos del Aplicativo Piyion. 3). Documentos de registro: a. Registro Único Tributario (RUT). c. Certificado de Cuenta Bancaria. d. Otros que lleguen a completar la información referente al contrato.

De conformidad con lo anterior, las partes suscriben el presente documento en dos (2) o más ejemplares del mismo tenor y valor legal, en la ciudad de Pasto (N) el diez (10) día del mes de diciembre del año 2022.

LINA VANESSA ESPINOSA ARIAS

Rep. Legal NINUS DESIGN & TECHNOLOGY SAS

JOHN HENRY HOYOS DUQUE

Rep. Legal DISTRIBUCIONES HOYOSTOOLS S.A.S

Anexo No 2.**ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO****TIEMPO DE ANÁLISIS Y RESPUESTA DE SOLICITUDES**

En el caso de soporte y mantenimiento, cuando la solicitud no requiera de análisis se le podrá dar respuesta en uno o dos días. En los casos que requieran análisis se podrá tardar hasta 2 días hábiles y posteriormente se comunicará la fecha de respuesta a la solicitud.

En el caso de las nuevas funcionalidades, su tiempo de análisis puede tardar hasta 5 días hábiles y posteriormente se comunicará la fecha de respuesta a la solicitud dependiendo de su complejidad.

HORARIOS DISPONIBLES PARA LA RECEPCIÓN DE SOLICITUDES

La prestación del servicio será ejecutado de 8:00 a.m. – 5:00 p.m. de lunes a viernes horario de oficina.

PROCESO DE RECEPCIÓN DE SOLICITUDES:

Se definirá el proceso de recepción en conjunto con el cliente una vez se apruebe la propuesta.