



Terminos y condiciones de uso de la Plataforma

Prestador del servicio: SKY CODE S.A.S.

Marca: TARSS

Domicilio principal: Ibagué, Tolima, Colombia

Correo: dev@tarss.com.co | **Teléfono:** +57 324 2807251

1. Identificación del prestador del servicio

Los presentes Términos y Condiciones de Uso regulan el acceso, registro, contratación y uso de la plataforma tecnológica TARSS, marca de SKY CODE S.A.S., identificada con NIT 902029442, representada legalmente por David Sebastian Grijalba Gil, con domicilio principal en la ciudad de Ibagué, Tolima, Colombia.

2. Marco Legal

Los presentes Términos y Condiciones de Uso, se rigen exclusivamente por las leyes de la República de Colombia. En particular se sujetan a la Ley 527 de 1999 por la cual se dicta, reglamenta y reconoce la validez de los actos y contratos electrónicos; la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, que regulan el tratamiento y protección de datos personales; la Ley 1480 de 2011, que protege los derechos de los usuarios y la Ley 23 de 1982, que protege la propiedad intelectual de software y contenidos; y demás normas que complementen, modifiquen o sustituyan.

Cualquier controversia derivada del uso de la plataforma se somete a la legislación colombiana vigente.

3. Aceptación

Al registrarse, acceder, navegar, contratar o utilizar TARSS, el cliente, usuario titular del espacio de trabajo, usuario autorizado o cualquier persona que

utilice la plataforma declara haber leído, entendido y aceptado íntegramente estos Términos y Condiciones y las demás políticas, anexos, lineamientos o documentos incorporados por referencia. Si una persona utiliza TARSS en nombre de una empresa, organización o tercero, declara contar con facultades suficientes para vincularlo contractualmente.

4. Objeto

TARSS es una plataforma tecnológica tipo SaaS, multiempresa, orientada a la gestión comercial, operativa, comunicacional y de relacionamiento con clientes, que puede integrar, según el plan contratado, funcionalidades de CRM, administración de usuarios, roles y permisos, contact center, bandejas compartidas, enrutamiento y asignación de conversaciones, asistentes de voz impulsados por inteligencia artificial, llamadas salientes automatizadas, campañas de marcación, mensajería empresarial, integración con WhatsApp Business y otros canales, analítica y reportes, automatizaciones, workflows, webhooks, integraciones con terceros y otros módulos complementarios.

TARSS no es carrier, ni BSP, ni operador de telecomunicaciones, ni proveedor de WhatsApp, Meta, telefonía o mensajería. TARSS presta exclusivamente servicios de software, integración, orquestación, administración técnica e infraestructura tecnológica para facilitar la operación de los servicios contratados por el cliente con terceros.

5. Naturaleza del servicio

TARSS se presta bajo modalidad de suscripción. La suscripción otorga al cliente un derecho limitado, temporal, no exclusivo, no transferible y revocable de acceso y uso de la plataforma, sujeto al plan contratado, a estos Términos y a las políticas aplicables. Salvo pacto expreso en contrario, la construcción, parametrización avanzada o desarrollo específico de asistentes, flujos o integraciones podrá cotizarse por separado.

6. Planes, funcionalidades y actualizaciones

Las funcionalidades, límites, capacidades, módulos incluidos, almacenamiento, número de usuarios, asistentes, roles, espacios de trabajo, workflows, analíticas y demás características de cada plan serán las que estén publicadas o informadas por TARSS en la plataforma, propuesta comercial, orden de servicio o canal oficial correspondiente. TARSS podrá actualizar el diseño, apariencia, arquitectura, experiencia de usuario y mejoras generales del servicio. Mientras una suscripción se encuentre vigente y pagada, TARSS no desmejorará arbitrariamente el plan contratado en lo relativo a precio, herramientas o funciones ofrecidas para ese periodo

ya pagado; cualquier cambio aplicable a renovaciones futuras será informado con antelación razonable.

7. Registro y cuentas

Para utilizar TARSS puede requerirse el registro de una cuenta, validación de correo, asignación de credenciales y creación de un espacio de trabajo. El cliente y los usuarios autorizados se obligan a suministrar información veraz, completa y actualizada, a mantener su confidencialidad y a actualizar oportunamente cualquier cambio relevante.

8. Referencia general de planes

Los planes de plataforma cubren el acceso y gestión de tus asistentes de IA en la plataforma Tarss. El costo de construcción de cada asistente se cotiza por separado. Estos se encuentran directamente en la página web de TARSS.

| Plan | Capacidades principales | Precios |
|---------|--|--|
| Starter | <ul style="list-style-type: none"> ● 1 asistente. ● 5 Usuarios ● 3 Roles predeterminados ● WhatsApp ● 1 Espacio de trabajo ● 10 Workflows ● Agendamiento ● CRM ● Analíticas: 7 métricas ● Registro de llamadas ● Registro de mensajes ● 15 GB almacenamiento | Mensual: \$199 USD Anual: \$2.030 USD |
| Plus | <ul style="list-style-type: none"> ● 2 Asistentes ● 10 Usuarios ● 3 Roles predeterminados ● 3 Roles personalizados ● WhatsApp personalizado ● 2 Espacios de trabajo ● 25 Workflows ● Agendamiento ● CRM ● Analíticas: 22 | Mensual: \$499 USD Anual: \$5.090 USD |

| | | |
|------------|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> métricas ● Reportes IA de llamadas ● Registro de llamadas ● Registro de mensajes ● 25 GB almacenamiento | |
| Pro | <ul style="list-style-type: none"> ● 4 Asistentes ● 15 Usuarios ● 3 Roles predeterminados ● 5 Roles personalizados ● WhatsApp personalizado 24/7 ● Espacios ilimitados ● 30 Workflows ● Agendamiento ● CRM ● Analíticas: 22 métricas ● Reportes IA de llamadas ● Registro de llamadas ● Registro de mensajes ● Speech Analytics: \$0.115 / min ● 55 GB almacenamiento | <p>Mensual: \$899 USD Anual: \$9.170 USD</p> |
| Enterprise | <ul style="list-style-type: none"> ● Asistentes Ilimitados, ● Usuarios Ilimitados ● Roles predeterminados custom ● Roles personalizados custom ● Soporte dedicado ● Espacios ilimitados ● Workflows ilimitados ● Agendamiento ● CRM ● Analíticas custom ● Reportes IA de llamadas ● Registro de llamadas ● Registro de mensajes | <p>Mensual: \$1.500 USD Anual: \$15.300 USD</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Speech Analytics custom • Almacenamiento custom | |
|--|--|--|

Sin perjuicio de las demás capacidades y características de cada plan, los límites base de concurrencia simultánea de llamadas administradas a través de TARSS serán los siguientes:

- Starter: hasta diez (10) llamadas concurrentes.
- Plus: hasta diez (10) llamadas concurrentes.
- Pro: hasta veinte (20) llamadas concurrentes.
- Enterprise: capacidad personalizada, sujeta a evaluación técnica, acuerdo comercial expreso y, cuando corresponda, costo adicional.

Los límites establecidos por TARSS son independientes de los límites, capacidades, líneas, concurrencia o condiciones ofrecidas por proveedores externos utilizados por el cliente, incluyendo, sin limitarse a, Vapi, Retell, Twilio u otros. El hecho de que el cliente tenga contratado con un tercero un límite mayor no obliga a TARSS a habilitar igual capacidad dentro de su plataforma.

Cualquier requerimiento de capacidad superior a la contemplada en el plan contratado estará sujeto a evaluación técnica previa por parte de TARSS, disponibilidad operativa, validación de infraestructura, acuerdo comercial independiente y, cuando corresponda, cobro adicional.

9. Precios, moneda, facturación y pagos

Los precios de TARSS se expresan en dólares de los Estados Unidos de América (USD), sin perjuicio de que los pagos puedan realizarse en otras monedas conforme a las condiciones comerciales aplicables. Los pagos podrán efectuarse por transferencia o por los medios que TARSS habilite en sus canales oficiales.

Salvo pacto expreso por escrito en contrario, los valores pagados a TARSS corresponden exclusivamente al uso de la plataforma, sus módulos, integraciones, servicios incluidos en el plan contratado y, cuando corresponda, servicios profesionales adicionales expresamente aceptados. Dichos valores no incluyen costos, tarifas, consumos, licencias, facturación y cobros variables de terceros.

En consecuencia, el cliente será exclusivamente responsable de contratar, configurar, mantener activas y pagar sus propias cuentas, números, APIs,

WABA, BSPs, carriers, servicios de telefonía, servicios de mensajería, plantillas, conversaciones, consumos por minuto, costos por mensaje, costos por transacción y demás cargos generados por proveedores externos, incluyendo, sin limitarse a, Meta, WhatsApp, Twilio, Vapi, Retell u otros.

TARSS no será responsable por cobros, cambios de tarifas, suspensiones por mora, errores de facturación, bloqueos de servicio o modificaciones comerciales aplicadas por terceros.

Los cobros periódicos, fechas de corte, renovación, facturación y demás condiciones económicas del plan contratado se regirán por la oferta comercial, la orden de servicio, la propuesta aceptada o la información publicada por TARSS en sus canales oficiales.

10. Mora

Si el cliente no paga oportunamente, TARSS podrá conceder un periodo de gracia de hasta cinco (5) días hábiles. A menos de que se exprese ánimo de renovar el servicio, vencido dicho plazo, TARSS podrá suspender parcial o totalmente el servicio, limitar accesos, detener campañas, restringir funcionalidades, bloquear exportaciones o terminar la cuenta conforme a estos Términos, sin que exista obligación de reembolso por los valores ya causados o pagados.

11. Soporte

Salvo acuerdo comercial distinto, el soporte ordinario de TARSS se prestará en horario de lunes a viernes, entre las 8:00 a. m. y las 6:00 p. m. hora de Colombia, a través de los canales que TARSS habilite (correo, WhatsApp, llamadas). TARSS no promete un SLA público específico en este documento y prestará el soporte y la gestión de incidentes bajo criterios razonables de disponibilidad operativa.

12. Mantenimiento e interrupciones

El cliente reconoce que TARSS podrá requerir mantenimientos, ajustes, actualizaciones, intervenciones técnicas o correctivos no programados. Cuando sea razonablemente posible, TARSS dará aviso previo. El cliente acepta que pueden existir caídas, bugs, degradaciones temporales o indisponibilidades ocasionales y que TARSS realizará esfuerzos razonables para restablecer el servicio en el menor tiempo posible, sin que ello implique garantía de disponibilidad ininterrumpida o responsabilidad automática.

13. Uso permitido

- TARSS sólo podrá utilizarse para fines legítimos, autorizados y acordes con la finalidad del servicio. TARSS reconoce el principio de buena fe en los clientes para la prestación del servicio, por ende no será responsable de usos indebidos o ilegítimos puesto a que TARSS es prestador de un servicio y no es cumplidor obligatorio de supervisar las actividades de los usuarios.
- El cliente podrá administrar contactos, oportunidades, tareas, campañas, interacciones, llamadas salientes, automatizaciones, reportes y demás funcionalidades habilitadas por el plan contratado.
- El cliente reconoce que ciertas funcionalidades pueden depender de configuraciones internas, integraciones, planes específicos o servicios de terceros.

14. Prohibiciones

Sin perjuicio de las demás restricciones previstas en estos Términos, el cliente y sus usuarios autorizados se abstendrán de:

- Utilizar TARSS para actividades ilícitas, fraudulentas, engañosas, abusivas o contrarias a la buena fe.
- Enviar spam, realizar suplantación, contactar números, cuentas o destinatarios sin autorización o ejecutar campañas ilegales o no autorizadas.
- Incumplir políticas, lineamientos técnicos, requisitos de contenido, condiciones de calidad, restricciones de mensajería o reglas de terceros aplicables a los canales utilizados mediante TARSS.
- Cargar, solicitar, custodiar o tratar mediante TARSS información que no sea necesaria para la finalidad del servicio, en especial contraseñas, claves, números completos de tarjetas, CVV/CVC, PIN, tokens de autenticación, credenciales bancarias, semillas criptográficas, secretos financieros, datos biométricos, datos médicos o de salud y demás información altamente sensible no requerida por la operación ordinaria de la plataforma.
- Copiar, reproducir, modificar, adaptar, distribuir o crear obras derivadas de TARSS.
- Realizar ingeniería inversa, descompilar, desensamblar o intentar obtener el código fuente.
- Usar la plataforma para desarrollar servicios o productos que compiten directa o indirectamente con TARSS.
- Eludir o interferir con medidas de seguridad, controles técnicos, autenticación, segregación de entornos o restricciones de acceso.
- Acceder o utilizar TARSS mediante mecanismos automatizados no autorizados o por fuera de los límites funcionales permitidos.
- Ejecutar scraping, flooding, saturación de endpoints, generación masiva de solicitudes automatizadas, uso de bots no autorizados,

extracción sistemática de datos, consumo desproporcionado de API o cualquier comportamiento que degrade la estabilidad, seguridad o disponibilidad del servicio.

- Utilizar automatizaciones, webhooks, integraciones, procesos programados o flujos de trabajo de manera abusiva, excesiva o por fuera de parámetros razonables de uso.
- Usar TARSS como repositorio documental general o como custodio intencional de información financiera, bancaria o secreta ajena a la finalidad del servicio.

15. Responsabilidad del cliente sobre los datos y el uso

El cliente es el único responsable del contenido, exactitud, calidad, origen, licitud, pertinencia, minimización y proporcionalidad de los datos que cargue, administre o trate mediante TARSS.

El cliente declara, garantiza y asume bajo su exclusiva responsabilidad que cuenta con la autorización, consentimiento, opt-in, interés legítimo u otra base legal suficiente y verificable, según resulte exigible por la legislación aplicable, para recolectar, almacenar, usar, contactar, grabar, transcribir y tratar los datos personales de sus contactos, leads, prospectos, usuarios finales y terceros por llamadas, WhatsApp, mensajería empresarial, correo electrónico u otros canales habilitados mediante TARSS.

El cliente será el único responsable de determinar la base jurídica aplicable a cada operación, conservar las evidencias de autorización cuando corresponda, atender revocatorias, solicitudes de exclusión, oposiciones, bajas, listas de no contacto y demás derechos de los titulares, así como de abstenerse de contactar personas o números sin habilitación legal suficiente.

El cliente responde por la configuración funcional de su tenant, campañas, webhooks, integraciones, flujos, automatizaciones, plantillas, permisos internos y configuraciones operativas, incluso cuando sean ejecutados por sus empleados, administradores, supervisores, agentes, consultores, contratistas, call centers, BPOs o terceros designados por él.

El cliente será plenamente responsable por los actos, omisiones, mensajes, respuestas, interacciones, configuraciones, decisiones y operaciones realizadas por las personas a quienes autorice acceso a TARSS, directa o indirectamente. TARSS no será responsable por conductas ilegales, abusivas, negligentes, fraudulentas o contrarias a estos Términos ejecutadas por usuarios autorizados por el cliente.

El cliente debe custodiar las credenciales, API keys, accesos, sesiones y permisos de sus usuarios autorizados, y revisar los archivos, datos y contenidos antes de cargarlos, asegurándose de que no contengan información prohibida, innecesaria, excesiva o ajena a la finalidad del servicio.

TARSS no recolecta ni válida por cuenta del cliente las autorizaciones, opt-ins o consentimientos requeridos para las campañas, conversaciones o comunicaciones que éste decida ejecutar, salvo que exista un servicio profesional adicional expresamente contratado para ese fin.

16. Llamadas salientes, grabación, transcripción análisis con IA y concurrencia

TARSS puede habilitar llamadas salientes automatizadas, asistentes de voz basados en inteligencia artificial, transcripciones, resúmenes, analítica, speech analytics y demás funciones relacionadas. El cliente autoriza que dichas funcionalidades operen conforme a la configuración que él mismo establezca y reconoce que TARSS actúa como infraestructura tecnológica y capa de orquestación para posibilitar dicho tratamiento.

El cliente asume la responsabilidad principal de verificar la legalidad del contacto, de la llamada, de la grabación, de la transcripción, del análisis automatizado y del uso de inteligencia artificial, según la jurisdicción aplicable, así como de informar, advertir u obtener las autorizaciones necesarias cuando corresponda.

TARSS podrá establecer límites técnicos y operativos sobre el uso de la plataforma, incluyendo, sin limitarse a, concurrencia de llamadas, ejecución de workflows, uso de API, procesamiento de eventos, almacenamiento y consumo de recursos. Dichos límites podrán depender del plan contratado, de la infraestructura disponible y de criterios de estabilidad, seguridad y desempeño del servicio.

Los límites base de concurrencia de llamadas administradas por TARSS serán los previstos en el plan contratado previsto en la cláusula ocho (8).

TARSS no garantiza que las funcionalidades basadas en inteligencia artificial generen resultados exactos, completos, libres de errores o adecuados para una finalidad particular. El cliente deberá validar y supervisar los resultados producidos por herramientas automatizadas o basadas en IA antes de adoptar decisiones comerciales, operativas o legales con base en ellas.

17. Mensajería y contenido conversacional

TARSS podrá almacenar mensajes, historial conversacional, archivos adjuntos, metadatos operativos, asignaciones, trazabilidad y notas internas mediante sus funciones de mensajería empresarial, incluidos módulos de WhatsApp u otros canales

Salvo pacto expreso por escrito, el cliente conservará en todo momento la titularidad exclusiva sobre sus números telefónicos, cuentas de WhatsApp Business, cuentas de negocio, WABA, perfiles, plantillas, credenciales, tokens, configuraciones y demás activos o recursos de terceros que conecte, utilice o habilite mediante TARSS. TARSS actúa únicamente como proveedor de software, integración, orquestación e infraestructura tecnológica para facilitar la administración técnica y operativa de dichos activos, sin adquirir por ello derecho de propiedad, control definitivo, cesión, licencia autónoma o titularidad alguna sobre los mismos.

La eventual asistencia de TARSS en procesos de onboarding, configuración, activación, conexión, parametrización, soporte inicial o apoyo técnico para plantillas o canales externos no modificará la titularidad de dichos activos ni implica asunción de responsabilidad legal, regulatoria, comercial u operativa permanente sobre los mismos.

El cliente será el único responsable del contenido de los mensajes, plantillas, campañas, secuencias, respuestas automáticas, respuestas enviadas por agentes humanos, promociones, sorteos, ofertas, afirmaciones comerciales, mensajes regulatorios, archivos adjuntos y cualquier otra comunicación enviada o gestionada mediante TARSS.

TARSS no revisa ni valida de manera jurídica, regulatoria, comercial o sectorial el contenido definido por el cliente, ni garantiza su legalidad, suficiencia, exactitud, idoneidad, aprobación por terceros o conformidad con normas de protección al consumidor, habeas data, publicidad, telecomunicaciones o reglas sectoriales. En caso de que TARSS preste apoyo técnico u operativo en procesos de onboarding, parametrización, carga, conexión, estructuración o solicitud de aprobación de plantillas o configuraciones, dicha colaboración no implicará aprobación legal del contenido ni traslado de responsabilidad desde el cliente hacia TARSS, salvo pacto expreso en contrario suscrito por escrito.

El cliente reconoce que dicho contenido puede incluir información confidencial o datos personales ingresados por sus agentes o por terceros con quienes interactúe y se obliga a definir políticas internas de uso, a instruir a sus agentes y a no utilizar estos canales para transmitir categorías de datos prohibidos o innecesarios.

18. Límites operativos

Los límites de uso relacionados con usuarios, asistentes, almacenamiento, espacios, workflows, consumos y demás capacidades serán los informados en el plan contratado, en la plataforma o en la documentación comercial aplicable. TARSS podrá adoptar controles operativos, técnicos o de seguridad

razonables para prevenir abuso, degradación del servicio, fraude o riesgos a la infraestructura.

19. Proveedores de terceros e integraciones

TARSS podrá utilizar, integrar, sustituir o dejar de utilizar proveedores tecnológicos de terceros para prestar sus servicios, sin necesidad de modificar estos Términos ni de obtener autorización previa del cliente. Ciertas funcionalidades pueden depender de dichos terceros y verse afectadas por su disponibilidad, desempeño, cambios, costos o condiciones. El cliente podrá, cuando TARSS lo permita, conectar sus propias cuentas o credenciales de servicios externos. No obstante, el cliente reconoce que el resultado final de dichas integraciones puede depender de terceros ajenos al control directo de TARSS.

20. Lista referencial de subencargados y servicios asociados

Para efectos informativos y sin limitar la facultad de actualización prevista en estos Términos y en la Política de Privacidad, TARSS puede apoyarse, entre otros, en proveedores asociados a mensajería empresarial, asistentes de IA y carriers de telefonía, servicios de correo transaccional, automatización, servicios de Google y otros servicios de infraestructura, seguridad, almacenamiento o analítica que resulten necesarios para la prestación del servicio. La lista oficial y actualizada de subencargados podrá publicarse o mantenerse referenciada en la Política de Privacidad o en documentos complementarios.

21. Disponibilidad de terceros

Sin perjuicio de las obligaciones legales inderogables y de la responsabilidad que corresponda por fallas directamente atribuibles a TARSS, el cliente reconoce que la disponibilidad de operadores, carriers, APIs, proveedores de IA, servicios de mensajería, correo o infraestructura puede afectar el funcionamiento de ciertas características de la plataforma.

21A. Calidad del canal, límites y restricciones externas

El cliente reconoce que ciertos canales de mensajería y comunicación, incluidos WhatsApp Business u otros equivalentes, pueden estar sujetos a métricas de calidad, reputación, validaciones, categorías conversacionales, ventanas de atención, límites de envío, restricciones por volumen, revisión de plantillas, reglas de iniciación de conversaciones y demás condiciones fijadas por terceros.

Dichas condiciones podrán variar en cualquier momento por decisión del tercero correspondiente y afectar total o parcialmente la capacidad del

cliente para enviar mensajes, iniciar conversaciones, mantener números activos, usar determinadas plantillas o conservar determinados niveles de calidad o reputación del canal.

TARSS no garantiza la permanencia de dichas condiciones ni será responsable por los efectos derivados de cambios, restricciones o sanciones impuestas por terceros.

22. Protección de datos personales y roles

TARSS operará bajo un modelo mixto de tratamiento de datos. En relación con los datos necesarios para la cuenta, autenticación, seguridad, soporte, facturación, gestión del servicio y operación general de la plataforma, TARSS actuará como responsable del tratamiento. En relación con los datos que el cliente cargue, administre o trate mediante el CRM, campañas, llamadas, grabaciones, transcripciones, análisis, mensajería, automatizaciones o módulos equivalentes, TARSS actuará como encargado del tratamiento por cuenta del cliente, quien será el responsable del tratamiento.

23. Política de privacidad y anexo de tratamiento

La Política de Privacidad y, en su caso, las cláusulas o anexos de tratamiento de datos que TARSS publique o entregue harán parte integral de estos Términos y regularán materias como finalidades, derechos de los titulares, subencargados, transferencias internacionales, instrucciones del cliente, confidencialidad, medidas de seguridad y demás condiciones aplicables.

24. Transferencias internacionales

El cliente autoriza y reconoce que, para la prestación del servicio, ciertos datos podrán alojarse, procesarse, transferirse o ser accedidos desde servidores o proveedores ubicados dentro o fuera de Colombia, incluso en cualquier parte del mundo, siempre que ello sea necesario para la operación del servicio y se realice bajo medidas razonables de seguridad y conforme a la normatividad aplicable.

25. Conservación de la información

TARSS podrá conservar indefinidamente información de uso, comportamiento, registros técnicos, analítica agregada o datos anonimizados que no permitan identificar directamente a los titulares, para fines de seguridad, auditoría, mejora del servicio, analítica y desarrollo tecnológico. Los datos personales identificables y datos sensibles asociados a clientes que cancelen definitivamente el servicio podrán conservarse durante el tiempo necesario para cumplir finalidades contractuales, de

reactivación, continuidad, soporte, seguridad, prevención de fraude o cumplimiento legal, y en principio hasta por noventa (90) días después de la terminación, salvo que resulte necesario un periodo mayor por obligaciones legales, reclamaciones pendientes o instrucción expresa de conservación debidamente justificada.

26. Seguridad de la información

TARSS implementará medidas técnicas, administrativas y organizacionales razonables, acordes con la naturaleza del servicio y los riesgos identificados, para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información tratada mediante la plataforma. Sin embargo, el cliente reconoce que ningún sistema informático, red, infraestructura, software o transmisión de datos puede garantizar seguridad absoluta o inmunidad total frente a accesos no autorizados, ciberataques, malware, vulnerabilidades desconocidas, fallas de terceros o actos maliciosos fuera del control razonable de TARSS.

27. Incidentes y riesgos de seguridad

TARSS podrá suspender temporalmente cuentas, campañas, integraciones, accesos o funcionalidades cuando ello resulte razonablemente necesario para prevenir, investigar, mitigar o contener incidentes de seguridad, fraude, abuso, riesgos de segregación, accesos no autorizados o cualquier situación que ponga en peligro la plataforma, a TARSS, al cliente o a terceros. TARSS no será responsable por ataques o vulneraciones que excedan razonablemente su capacidad de prevención, detección y respuesta, salvo en los casos en que exista dolo, culpa grave o una obligación legal inderogable.

28. Credenciales y accesos

El cliente y sus usuarios autorizados son responsables de mantener la confidencialidad de sus credenciales, sesiones, códigos, tokens, API keys, configuraciones de acceso y dispositivos. El cliente responderá por el uso indebido derivado de accesos compartidos, phishing, errores internos, contraseñas débiles, negligencia operativa o mala administración de permisos dentro de su tenant, salvo que se demuestre una falla atribuible directamente a TARSS.

29. Propiedad intelectual

TARSS, su software, código, estructura, interfaz, documentación, marcas, signos distintivos, diseños, contenidos propios, materiales, configuraciones base y demás elementos desarrollados por SKY CODE S.A.S. están protegidos por la Ley 23 de 1982 con las modificaciones de la Ley 1915 de 2018

haciéndolo titular de todos los derechos concedidos por la ley haciéndolo único dueño de lo expresado anteriormente. TARSS es una marca de SKY CODE S.A.S. registrada debidamente y su uso no autorizado, apropiación, copia, adaptación, creación de obras derivadas de TARSS están prohibidos.

30. Titularidad y licencia sobre los datos del cliente

El cliente conserva la titularidad sobre los datos que cargue o gestione mediante la plataforma. No obstante, otorga a TARSS una licencia limitada, no exclusiva, mundial y libre de regalías para usar, almacenar, procesar, transmitir, copiar técnicamente, alojar y analizar dichos datos únicamente con el fin de prestar, mantener, asegurar, operar y mejorar el servicio, así como para cumplir obligaciones legales y contractuales.

31. Supervisión, revisión y medidas de protección

Con el fin de proteger la legalidad del servicio, la seguridad de la plataforma, los intereses de TARSS y de terceros, y sin perjuicio de las obligaciones de confidencialidad aplicables, TARSS podrá revisar de manera razonable información de uso, metadatos, trazabilidad operativa, contenido no sensible cargado por el cliente y comportamientos dentro de la plataforma, siempre dentro de los límites legales y contractuales. Esta facultad no convierte a TARSS en garante general de la legalidad del cliente ni traslada a TARSS la responsabilidad principal por el contenido o el origen de los datos cargados.

32. Suspensión inmediata

TARSS podrá, a su sola discreción y sin previo aviso, suspender, limitar o bloquear campañas, operaciones, accesos, cuentas o funcionalidades cuando considere que una conducta: (i) infringe o podría infringir la ley aplicable; (ii) implica un riesgo legal, reputacional, operativo, técnico o de seguridad; (iii) genera quejas de terceros; (iv) contraviene estos Términos; (v) evidencia fraude, abuso o uso indebido; o (vi) se presenta en contextos de mora, requerimientos de autoridad o protección de la infraestructura. Salvo disposición legal en contrario, dicha suspensión no dará lugar a reembolso.

33. Terminación por el cliente

El cliente podrá cancelar su suscripción en cualquier momento. La cancelación no dará lugar a reembolsos por valores ya pagados, sin importar el momento en que se solicite, y surtirá efectos conforme al ciclo o periodo de facturación aplicable.

34. Terminación por TARSS

TARSS podrá terminar total o parcialmente el acceso del cliente de manera inmediata cuando exista incumplimiento de estos Términos, uso ilegal o no autorizado, fraude, mora, riesgo legal o reputacional, requerimiento de autoridad competente, afectación a terceros, afectación a la seguridad de la plataforma o cualquier conducta que, razonablemente, justifique la terminación. En casos no graves, TARSS podrá otorgar un plazo razonable para subsanar antes de terminar definitivamente el servicio.

35. Exportación y eliminación posterior

Tras la terminación del servicio, el cliente podrá solicitar la exportación de su información dentro de los sesenta (60) días calendario siguientes a la fecha de terminación. Vencido dicho plazo, TARSS podrá eliminar, anonimizar, bloquear o depurar la información asociada al cliente, salvo la que deba conservarse por obligaciones legales, razones de seguridad, prevención de fraude, auditoría, defensa de reclamaciones o cumplimiento contractual.

36. Limitación de responsabilidad

TARSS responderá por la prestación de la plataforma y por la adopción de medidas razonables de seguridad sobre su infraestructura y software, pero no responderá por la veracidad, calidad, licitud o exactitud de los datos cargados por el cliente; por la ausencia de base legal para contactar, grabar o tratar datos; por errores de configuración del cliente o de terceros designados por éste; por automatizaciones defectuosas; por integraciones, webhooks o cuentas externas configuradas por el cliente; por actos u omisiones de empleados, operadores, consultores, contratistas, call centers, BPOs o aliados del cliente; ni por el uso de TARSS en contravía de su finalidad, documentación o restricciones de uso.

37. Exclusión de daños indirectos

TARSS no será responsable por daños indirectos, incidentales, especiales, consecuenciales o punitivos, incluyendo, sin limitarse a, lucro cesante, pérdida de ingresos, pérdida de oportunidades de negocio, pérdida de información, pérdida de datos o afectaciones derivadas del uso o imposibilidad de uso de la plataforma. Esta exclusión no aplicará cuando la ley aplicable prohíba excluir o limitar determinada responsabilidad.

38. Tope de responsabilidad

En ningún caso la responsabilidad total acumulada de TARSS derivada de estos Términos o del uso de la plataforma excederá el monto efectivamente pagado por el cliente a TARSS por el periodo de suscripción directamente relacionado con la reclamación y, en todo caso, únicamente respecto de daños comprobables y directamente atribuibles a TARSS.

38A. Indemnidad

El cliente mantendrá indemne a TARSS, a SKY CODE S.A.S., a sus administradores, empleados, contratistas y aliados frente a reclamaciones, investigaciones, requerimientos, sanciones, multas, perjuicios, costos, gastos y honorarios derivados de: (i) el uso ilegal, abusivo o no autorizado de la plataforma; (ii) el incumplimiento de la normativa de protección de datos, consumo, publicidad, telecomunicaciones o mensajería; (iii) la ausencia de consentimiento, opt-in, base legal o autorización suficiente para contactar o tratar datos; (iv) el contenido de campañas, mensajes, llamadas, plantillas, promociones u ofertas definidas por el cliente; (v) la actuación de sus usuarios autorizados, agentes, empleados, contratistas o terceros bajo su cuenta; o (vi) el incumplimiento de políticas o condiciones impuestas por proveedores externos.

Lo anterior aplicará salvo que se demuestre que la reclamación deriva exclusiva y directamente de dolo o culpa grave atribuible a TARSS o de una obligación legal inderogable a su cargo.

39. Ausencia de créditos automáticos

La indisponibilidad o falla del servicio no genera, por sí sola, el derecho automático a créditos, descuentos, compensaciones o devoluciones, salvo que TARSS lo acuerde expresamente por escrito o que una norma imperativa aplicable disponga lo contrario.

40. Modificaciones a estos términos

TARSS podrá modificar estos Términos para reflejar cambios normativos, operativos, técnicos, de producto o comerciales. Las modificaciones regirán hacia futuro desde la fecha que TARSS indique. Cuando un cambio afecte condiciones aplicables a renovaciones, continuidad del servicio o nuevas etapas contractuales, TARSS informará con antelación razonable por medios apropiados.

41. Comunicaciones y notificaciones

Las comunicaciones entre TARSS y el cliente podrán realizarse por correo electrónico, avisos dentro de la plataforma, medios de autenticación, mensajes al contacto registrado o por cualquier otro canal razonablemente habilitado. El cliente acepta como válidas las notificaciones remitidas a los datos suministrados por él.

42. Aceptación electrónica y evidencia

El cliente acepta que el registro, la marcación de casillas de aceptación, el uso continuado de la plataforma, la contratación por medios electrónicos, los mensajes de datos, los logs de acceso, los registros de autenticación, los comprobantes de pago, la trazabilidad técnica y cualquier otro mecanismo electrónico razonable podrán servir como evidencia de aceptación, celebración, ejecución y prueba de estos Términos, de conformidad con la normatividad colombiana aplicable sobre mensajes de datos y comercio electrónico.

43. Arreglo directo y ley aplicable

Cualquier controversia relacionada con estos Términos procurará resolverse inicialmente mediante arreglo directo entre las partes. Si no se logra una solución amistosa dentro de un plazo razonable, la controversia se someterá a la jurisdicción ordinaria de la República de Colombia.

44. Jurisdicción

Salvo norma imperativa en contrario, las partes acuerdan que cualquier controversia judicial derivada de estos Términos se someterá a los jueces competentes de la ciudad de Ibagué, Tolima, Colombia.

45. Integridad contractual

Estos Términos, junto con la Política de Privacidad, los anexos de tratamiento de datos, la oferta o plan contratado, las órdenes de servicio y las políticas complementarias publicadas por TARSS, constituyen el acuerdo íntegro entre las partes sobre el uso de la plataforma.