Calltech®

VERSIÓN 4.0

ACUERDO DE USO DE LICENCIA

DE SOFTWARE COMO SERVICIO

CALL PROCESSING TECHNOLOGIES S.A.

Todos los derechos reservados Calltech S.A.

ÁREA COMERCIAL

Documento preparado por el Área Comercial de Calltech SA.

Copyright © 2.003 – 2025 Calltech S.A., Impreso en Colombia.

Derechos Reservados. Ninguna parte de este documento puede ser reproducido en ninguna forma incluyendo fotocopiado o trascripción sin el previo consentimiento escrito por parte de Calltech S.A.

Todos los nombres de marca y los nombres de productos son marcas o marcas registradas de sus respectivas compañías.

La información contenida en este documento ha sido obtenida de fuentes consideradas confiables y se ha preparado cuidadosamente para asegurar que estuviera completa y fuera precisa, sin embargo errores u omisiones pueden ocurrir y Calltech S.A. no asume ninguna responsabilidad sobre ellos. Cambios y/o correcciones a la información contenida en este documento pueden ser incorporados en próximas ediciones.

Usted es responsable por la seguridad de su sistema. Es su responsabilidad administrar su producto para prevenir su uso no autorizado. El administrador de su sistema debe leer todos los documentos proporcionados con este producto para comprender completamente todas las utilidades disponibles que pueden reducir el riesgo de incurrir en fallas.

NOTA:

LEA CUIDADOSAMENTE ESTE ACUERDO DE USO DE LICENCIA DE SOFTWARE, YA QUE AL ABRIR, INSTALAR O UTILIZAR EL SOFTWARE O UNA PARTE DE ESTE, USTED ACEPTA TODOS LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL ACUERDO, INCLUYENDO, EN PARTICULAR, SUS LIMITACIONES REFERENTES AL USO, CESIÓN, GARANTÍAS, RESPOSABILIDADES Y PRIVACIDAD. ADEMÁS, DECLARA CONOCER EL FUNCIONAMIENTO DE TODOS LOS SISTEMAS DE INTEGRACIÓN EN EL MANEJO DE ESTE SOFTWARE RESPECTO DE SU INFORMACIÓN. SI USTED NO ESTA DE ACUERDO CON LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SOFTWARE, POR FAVOR, ABSTENGANSE DE ABRIR, INSTALAR O HACER USO DEL SOFTWARE, YA QUE NO SE PODRÁ CONCEDER EL USO DEL SOFTWARE POR PARTE DE CALLTECH S.A. POR LO QUE, DEBERÁ DEVOLVER EL PRODUCTO COMPLETO, CON LA PRUEBA DE COMPRA CORRESPONDIENTE A SU DISTRIBUIDOR EN UN PLAZO DE 30 DÍAS CALENDARIO DESDE LA FECHA DE COMPRA, SIÉNDOLE RESTITUIDO SU IMPORTE.

ACUERDO DE USO DE LICENCIA DE SOFTWARE COMO SERVICIO (SaaS)
CALLTECH S.A

1. OBJETO

1.1. El presente Acuerdo de uso de licencia de software como servicio (SaaS) establece los derechos del cliente y las condiciones aplicables al acceso y uso del software, así como a los servicios provistos por Calltech S.A en modalidad de nube. Esto incluye, según la opción elegida por el cliente, el uso de los siguientes aplicativos: CTLog®, CTAgent®, CTDialer®, CTiContRol®, CTLog Plus®, CTLog Cloud®, CTMail®, CTMessage®, CTPos®, CTTranscription®, CTVox®, CTWebRTC®, Dalí®, LiteVOX®, Telemanagement® y Yaco®, todos ellos de propiedad de Calltech S.A, así como cualquier otro software, componente o servicio suministrado por Calltech S.A en la nube, con independencia de si es de desarrollo propio o licenciado por terceros.

1.2. ALCANCE DEL OBJETO

Calltech S.A concede al cliente una licencia limitada, no exclusiva, no transferible y revocable para acceder y utilizar el o los softwares y/o servicios incluidos en la solución seleccionada, provistos como solución en la nube —ya sea en infraestructura pública, privada o híbrida—, de conformidad con los términos y condiciones establecidos en este Acuerdo. Esta licencia aplica tanto para las soluciones desarrolladas por Calltech S.A como para aquellas suministradas por terceros, siempre que formen parte de la solución entregada por Calltech S.A como servicio.

2. DEFINICIONES:

2.1. Calltech S.A. Significa Call Processing Technologies S.A, una compañía legalmente establecida en la ciudad de Bogotá D.C y bajo las leyes de la República de Colombia.

2.2. Usted, Ustedes o Cliente. Se refiere a cualquier persona o entidad que adquiera o utilice este paquete.

2.3. Documentos del Acuerdo de uso de licencia de software como servicio (SaaS) Calltech S.A. Se entienden parte de este Acuerdo de uso de Licencia (i) Los términos introductorios; (ii) Los términos y condiciones; (iii) La garantía y (iv) Todos los documentos instructivos que fueron remitidos con anticipación por Calltech S.A.

2.4. Información Acuerdo de uso de licencia de software como servicio (SaaS) Calltech S.A. Se refiere a toda la información facilitada con este Acuerdo, incluyendo, pero sin limitarse a (i) Los archivos de software y demás información computacional de Calltech S.A o de terceros; (ii) La información, texto, grabaciones de voz, datos, estadísticas, instrucciones, servicios y otros servicios "contenido"; (iii) El material escrito y archivos y (iv) Cualquiera de las actualizaciones, mejoras y adiciones a la misma, que Calltech S.A facilite o que sean solicitadas directamente por usted.

2.5. Licencia de software. El software se cede bajo licencia no exclusiva y no es objeto de venta. En virtud del presente Acuerdo y, siempre y cuando se cumplan con todos los términos de este, le otorgamos el derecho de instalar y ejecutar una instancia del software en su dispositivo con licencia.

2.6. Contenido: El software permite usar, almacenar, guardar, grabar, reproducir o compartir el material recopilado con el fin para el cual fue colocado. Por lo que, usted o la organización a la que representa son responsables por el contenido de este y Calltech S.A no será responsable de compensar los daños o pérdida de estos.

2.7. Equipo y/o dispositivo. Se refiere a un sistema hardware (físico o virtual) con un dispositivo de almacenamiento capaz de ejecutar el software, una partición o división del hardware se considera un equipo.

2.8. Programas de ordenador. Se refiere a la secuencia de instrucciones o indicaciones destinadas a ser utilizadas, directa o indirectamente, en el software para realizar sus funciones específicas.

2.9. Código Fuente o Fuentes. Se refiere a los objetos de código computacional que dan origen a los programas de ordenador en general y en especial a los que corresponden al software.

2.10. Plataforma Tecnológica. Es el conjunto de hardware y software requeridos para el funcionamiento del software.

2.11. Llave de Seguridad (Dongle). Se refiere a la unidad de seguridad física o de software suministrada por Calltech S.A como parte del paquete.

2.12. Obras sujetas a derechos de autor bajo el Acuerdo de licencia. Es todo trabajo literario u otros, sujetos a derechos de autor, tales como programas, CD's, disquetes,

herramientas de programación, documentación, informes, manuales, instructivos u obras similares, que Calltech S.A pudieran entregarle como parte del presente Acuerdo de licencia.

2.13. Garantía. Es la obligación de Calltech S.A de reparar o hacer los ajustes necesarios para corregir errores de programación o diseño de las aplicaciones.

2.14. Datos personales. Se entienden por datos personales a todos sus datos, que Calltech S.A y terceros autorizados recopilan como consecuencia de sus interacciones con el software. Usted proporciona algunos datos directamente y Calltech S.A recopila otros mediante sus interacciones, uso y experiencias con el software.

2.15. Información Confidencial: Se entenderá por información confidencial, toda información, sistemas, documentos, fotos, datos, proyectos, que no sean de conocimiento general, así como la que no haya sido publicada por su propietario.

2.16. Contrato principal. Es el negocio celebrado entre las partes, el cual contiene las condiciones económicas de los servicios prestados por Calltech S.A a través sus soluciones tecnológicas. El Acuerdo de uso de licencia de software es un negocio accesorio derivado del contrato principal. En tal virtud, podrá darse por terminado el Acuerdo como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones de la relación principal.

3. ALCANCE DE LA LICENCIA

Calltech S.A no vende su software o una copia de él, solamente licencia. Conforme a la licencia, se le concede el derecho a instalar el software y ejecutar una copia en un equipo (el equipo licenciado), para que sea utilizado por una persona a la vez, pero solo si cumple con los términos de este Acuerdo.

Los componentes del software se licencian como una única unidad. No podrá separar o virtualizar los componentes ni instalarlos en diferentes equipos. El software puede incluir más de una versión, usted solo puede instalar y utilizar una versión a la vez.

Salvo según el uso permitido, esta licencia es para uso directo del software solo a través de los mecanismos de entrada del equipo licenciado, como un teclado, mouse o pantalla táctil. No lo autoriza a instalar el software en un servidor o para su uso en o a través de otros equipos o dispositivos conectados al servidor en una red interna o externa.

La licencia de software se asigna en los mismos términos de contratación que se hayan celebrado en las etapas contractuales previas al equipo licenciado. Consulte el esquema de soporte y garantía de soluciones de Calltech S.A. en https://www.calltechsa.com/wp-content/uploads/2022/02/Modelo-de-soporte.pdf.

4. COPIA DE SEGURIDAD

Usted puede solicitar o descargar una copia de seguridad del software solicitando la asesoría especializada de Calltech S.A o mediante la generación de un ticket de soporte a través del

correo support@calltechsa.com. Usted no puede distribuir una copia de seguridad del software, solo podrá utilizarla para reinstalar el software en el equipo licenciado.

5. TRANSMISIÓN DEL SOFTWARE A OTRO EQUIPO O USUARIO

Usted no puede transmitir el software a otro equipo o usuario. Sólo podrá transmitir el software directamente a un tercero tal como está instalado en el equipo licenciado, con la etiqueta de Certificado de Autenticidad y este Acuerdo. Antes de realizar la transmisión, la parte debe aceptar que este Acuerdo se aplica a la transmisión y uso del software. Usted no puede conservar ninguna copia.

6. INFORMACIÓN

Si conecta su equipo con internet, algunas características del software pueden conectarse con aplicaciones de terceros o con el sistema informático del proveedor de servicios para enviar o recibir información. Es posible que no siempre reciba una notificación separada cuando se conecten. La información en virtud del Acuerdo de uso de licencia de Software como servicio (SaaS) u otros documentos en donde se especifique la relación que se guarda entre usted y Calltech S.A como proveedor, habilitan a Calltech S.A a conocer información obtenida en el uso del software como documentos, copias de seguridad, llamadas, grabaciones de voz, estadísticas, nombres, datos e información de sensibilidad.

Calltech S.A utiliza la información que recopila mediante las funciones del software para actualizarlo o corregirlo y mejorar sus productos y servicios. En ciertas ocasiones, compartirá esta información con terceros. Por ejemplo, compartirá informes de error con los proveedores de hardware y software pertinentes, de modo que puedan utilizar la información para mejorar la forma en la que sus productos se ejecutan con los productos de Calltech S.A.

7. CONTENIDO

Muchos de los servicios de Calltech S.A le permiten almacenar o compartir su contenido o recibir material de parte de otras personas. No se reclama la propiedad de su contenido. Su contenido sigue siendo su información y usted es responsable del mismo. Cuando comparte su contenido con otras personas, usted comprende que quizás puedan, a nivel mundial, usar, guardar, grabar, reproducir, transmitir, compartir, mostrar y eliminar su contenido sin necesidad de ofrecerle compensación alguna. Si no desea que terceros tengan esa capacidad, no use los servicios para compartir su información.

Usted declara y garantiza que, mientras estén vigentes los presentes términos, tiene (y tendrá) todos los derechos necesarios para su contenido cargado, almacenado o compartido en o a través de los servicios, así como que la recopilación, el uso y la conservación de su contenido no infringirá ninguna ley ni derecho de otros. Calltech S.A no es propietario, no controla, no verifica, no paga, no endosa ni asume responsabilidad legal alguna respecto de su contenido. Por ende, no será responsable de la información y/o contenido que usted u

otros carguen, almacenen o compartan mediante el uso de los servicios prestados a través del licenciamiento del software.

8. DESARROLLOS ADICIONALES EN EL SOFTWARE

Calltech S.A otorga bajo licencia el presente software como un producto único. Sus componentes no pueden separarse para ser usados en más de un equipo o PC y se desarrolla en una versión estándar. No obstante, Calltech S.A, puede hacer desarrollos especiales, que deben contar con la aprobación del departamento de desarrollo e innovación, pero no está obligado a realizar desarrollos especiales, en caso de autorizar su realización siempre tendrán un valor adicional que usted tendrá que cancelar.

9. PROPIEDAD INTELECTUAL

El presente software es desarrollado por Calltech S.A y se encuentra protegido por las leyes Colombianas de derechos de Autor (En el certificado que reposa en el Libro 13 Tomo 7 Partida 90 de fecha 26 de febrero de 2001, en la Dirección Nacional de Derechos de Autor), en las leyes 23 de 1982, 44 de 1993, 599 de 2000, 603 de 2000, en el Código Civil, en los decretos 1360 de 1989, 460 de 1995, 162 de 1996, por la constitución política de Colombia, por la decisión Andina 351 de 1993 y por los demás tratados internacionales sobre derechos de autor y conexos ratificados por Colombia, así como por otras leyes y tratados de propiedad intelectual.

Todos los derechos de propiedad intelectual sobre el software, incluyendo, pero sin limitarse al código fuente, interfaces, diseño y documentación, son y seguirán siendo propiedad exclusiva de Calltech S.A. En virtud del presente Acuerdo, el software es concedido bajo licencia de uso y no implica en ningún caso la venta o transferencia del mismo.

10. CONDICIONES DE USO

Al aceptar los presentes términos, usted se compromete a cumplir con las siguientes reglas al utilizar los servicios:

1. No realizará actos ilegales.
2. No participará en actividades que exploten, dañen o amenacen con dañar a los niños.
3. No enviará información no deseada. Esta incluye correos electrónicos masivos, publicaciones, solicitudes de contacto, SMS (mensajes de texto) o mensajes instantáneos no deseados o no solicitados.
4. No mostrará ni usará públicamente los servicios para compartir contenido o material inapropiado (esto incluye, entre otros, desnudez, brutalidad, pornografía, lenguaje ofensivo, violencia gráfica o actividad criminal) o su contenido o material que no cumpla con las leyes o regulaciones locales.

5. No participará en actividades fraudulentas, falsas o engañosas (por ejemplo, pedir dinero con pretextos falsos, hacerse pasar por otra persona, manipular los servicios para aumentar las puntuaciones o afectar las clasificaciones, las calificaciones o los comentarios), difamatorias o calumniosas.
6. No eludirá ninguna restricción en cuanto al acceso o disponibilidad de los servicios.
7. No participará en actividades dañinas para usted, los servicios u otras personas (por ejemplo, transmitir virus, acosar, publicar contenido terrorista o extremista violento, comunicar discursos de odio o promover violencia en contra de otros).
8. No infringirá los derechos de otros (por ejemplo, al compartir de manera no autorizada música u otros materiales con derechos de autor o al revender o distribuir mapas de Bing o fotografías).
9. No participará en actividades que infrinjan la privacidad o los derechos de protección de datos de otros.
10. No ayudará a otros a infringir estas reglas.

11. USO DE APLICACIONES Y SERVICIOS DE TERCEROS

Los servicios pueden permitirle la conexión o la adquisición de productos, servicios, sitios web, vínculos, contenido, material, juegos, habilidades, integraciones, bots o aplicaciones de terceros independientes (empresas o personas ajenas al proveedor) (“Aplicaciones y servicios de Terceros”). Muchos de los servicios de Calltech S.A también lo ayudan a encontrar, hacer solicitudes o interactuar con las aplicaciones y servicios de terceros, o le permiten compartir su contenido o sus datos. Por lo que, usted comprende que mediante el uso de nuestros servicios da instrucciones para poner a su disposición aplicaciones y servicios de terceros. Las aplicaciones y servicios de terceros también pueden permitirle almacenar su contenido o datos con el publicador, proveedor u operador de las aplicaciones y servicios de terceros. Puede que las aplicaciones y servicios de terceros le ofrezcan una política de privacidad o exijan la aceptación de condiciones antes de que pueda instalar o usar aplicaciones o servicios de terceros. Se advierte que ningún término de un tercero modifica los presentes términos.

Calltech S.A no es responsable ni garantiza el funcionamiento de las aplicaciones y servicios de terceros, así como tampoco de la información que por estos medios se comparta, transfiera, elimine o guarde, ni del propósito de los mismos.

12. USO DE LOS SERVICIOS

A continuación, se detallan las condiciones de uso de los servicios prestados por Calltech S.A:

1. La licencia le permite al cliente acceder al software de manera directa y/o a través de sus dependientes. En tal virtud, no se encuentra permitido el uso del software por terceros.
2. El proveedor facilitará el acceso al software mediante credenciales seguras.
3. El cliente será responsable de mantener la confidencialidad de sus credenciales de acceso y de toda actividad realizada bajo su cuenta.
4. El software y los materiales incluidos con esta licencia son propiedad de Calltech S.A y están protegidos por la ley. La licencia será entregada, siempre y cuando el cliente cumpla fielmente con lo pactado en este Acuerdo. Cualquier uso por fuera de estos límites no está autorizado y se entenderá como una violación a las normas sobre derechos de autor.
5. En ningún caso se podrá entender por este Acuerdo que el titular de los derechos del software cede alguno de los derechos de propiedad intelectual que le pertenezcan a él, a alguno de sus contratistas o a alguno de sus empleados o vinculados.
6. La licencia solamente será otorgada una vez que el cliente haya cancelado la totalidad de las sumas que adeude a Calltech S.A o a sus Partners autorizados. Mientras se desarrolla la instalación y las parametrizaciones, usted contará con una licencia provisional. En caso de incumplimiento por parte del cliente en el pago del valor de las licencias, Calltech S.A la declarará unilateralmente incumplida y habrá lugar a la suspensión de la licencia; el cliente no podrá utilizar medidas que impidan dicha suspensión del uso del software y de la instalación.
7. Calltech S.A no entregará códigos fuentes del software.
8. Bajo este Acuerdo Calltech S.A no asume obligación alguna de soporte, capacitación ni actualización del software.
9. La licencia de uso de software podría permitir el acceso de sus datos a terceros que tengan interacción con el mismo.
10. Es posible que el software o servicios asociados presenten fallas o varíen su función, pues todos los servicios en línea sufren interrupciones o perdidas. Por lo que, se recomienda hacer respaldos permanentes de su contenido y datos allí almacenados, ya que Calltech S.A no será responsable en caso de no poder recuperar su contenido e Información.

11. Los servicios, aplicaciones, productos o códigos de terceros no son cubiertos por el respaldo de funcionamiento a cargo de Calltech S.A.

12. Con el uso del servicio, usted se compromete a (i) Atender las instrucciones de Calltech S.A; (ii) Obtener, conservar y hacer mantenimiento y actualización de todo el sistema operativo y software y de los equipos de comunicación necesario para acceder al software; (iii) Informar a Calltech S.A sobre cualquier uso no autorizado de su aplicación y cualquier otro tipo de movimiento que genere sospechas en la accesibilidad de las aplicaciones o software.

13. Mediante el uso de los servicios se da por entendida la aceptación del Acuerdo de uso licencia de software. Del mismo modo, se reconoce la facultad de Calltech S.A para actualizar y/o modificar el contenido del Acuerdo de uso licencia de software, la versión vigente del Acuerdo estará disponible en la URL: https://www.calltechsa.com/licencia-de-software/

Las condiciones establecidas en esta cláusula se aplicarán tanto a la versión inicial del software entregado como a sus versiones posteriores, modificaciones y eventuales mejoras.

13. DERECHOS Y OBLIGACIONES

Salvo modificaciones contenidas en los apéndices del contrato de licencia, que puedan incluirse con el mismo, sus derechos y obligaciones con respecto a este software son los siguientes:

USTED PUEDE:

1. Usar el software iniciando una sesión a la vez para procesar solamente su propia información. Bajo ninguna medida tecnológica podrá permitirse que más usuarios puedan usar el software en simultáneo.

2. Hacer una copia de seguridad del software o copiar el software en el disco duro del ordenador y mantener los originales como una copia de seguridad, la cual sólo podrá ser usada en el caso de deterioro o pérdida de la versión originalmente instalada. Las copias son propiedad Calltech S.A y están sujetas a los términos de esta licencia.

3. Tras obtener autorización escrita y previa de Calltech S.A, usted podrá ceder el software de forma permanente a otra persona o entidad, siempre que usted no retenga copias del software y el cesionario acepte los términos de este Acuerdo.

4. En los casos que aplique, operar el software únicamente en tantas líneas o extensiones telefónicas como haya sido autorizado por Calltech S.A.

USTED NO PUEDE:

1. Operar el software en más de una computadora al mismo tiempo.

2. Eludir u omitir ninguna medida de protección de la tecnología en relación con el software y los servicios.

3. Usar el software de cualquier manera que no esté autorizada y que pudiera intervenir con el uso que otras personas hacen de estos

4. Permitir el acceso a los servicios o modificar cualquiera de las características del software.

5. Copiar los materiales o documentación que acompaña el software.

6. Cualquier forma de entrega a terceros, ya sea por cesión, comercialización, aprovechamiento, arriendo, licenciamiento o alquiler del software o parte del mismo, de manera directa o indirecta.

7. Sublicenciar, vender, alquilar, distribuir, copiar, modificar o utilizar el software para ofrecer servicios a terceros sin consentimiento expreso por escrito del proveedor.

8. Realizar ingeniería inversa, descompilar, modificar, traducir, realizar intento alguno de descubrir el código fuente del software o la llave de seguridad, ni crear productos que se deriven del mismo.

9. Remover, obscurecer o alterar cualquier parte de los logos, marcas, patentes, derechos de copia u otros derechos de propiedad relacionados con el software.

10. Copiar alguna parte del software, a excepción de las copias de seguridad, tal y como se describen arriba bajo la sección lo que usted puede.

11. Usar una versión anterior o copia del software una vez que se haya recibido por medio físico (disquetes, CD's) o por medio electrónico software que remplace a los originales o una versión actualizada que reemplace la anterior, salvo que haya cedido la versión anterior a la actualizada un cesionario de su elección, y que dicho cesionario se comprometa por escrito a que será el único usuario final del producto, y se obligue a los términos de este Acuerdo. A no ser que haya cedido en estas condiciones la versión actualizada, al actualizar el software deben destruirse todas las copias de la versión anterior.

12. Tratar de descifrar por cualquier medio conocido o por conocer los códigos fuentes del soporte lógico.

13. Violar la seguridad de cifrado del producto.

14. Ceder la licencia que se otorga por virtud de este Acuerdo, salvo expresa autorización.

14. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

Es posible que los servicios, las aplicaciones y los servicios de terceros, o los materiales o los productos ofrecidos a través de los servicios, no estén disponibles cada cierto tiempo, que se ofrezcan de manera limitada o que varíen en función de su región o dispositivo. Esto, se debe a que todos los servicios en línea sufren interrupciones ocasionales. Calltech S.A no es responsable de ninguna interrupción o pérdida que usted sufra como consecuencia de ello. En el caso de una interrupción, es posible que no pueda recuperar su contenido o datos que ha almacenado. Le recomendamos que respalde permanentemente su contenido, información y datos que almacena en los servicios o con aplicaciones y servicios de terceros.

15. MODIFICACIONES EN LOS SERVICIOS

Calltech S.A puede cambiar los presentes términos en cualquier momento y le indicará cuando lo haga. Usar los servicios después de que los cambios entren en vigor significa que usted acepta los nuevos términos. Si no acepta los nuevos términos, debe dejar de usar los servicios.

Si en alguna ocasión fuera necesario eliminar o cambiar características o funcionalidades del servicio o directamente dejar de proveer un servicio o el acceso a aplicaciones y servicios de terceros. Salvo en la medida exigida por la legislación aplicable, Calltech S.A no tendrá obligación de proporcionar una nueva descarga o reemplazo de cualquier servicio o aplicación.

Calltech S.A se reserva el derecho de hacer modificaciones, mejoras y adiciones al software de acuerdo con las necesidades generales sin tener que realizar una notificación estricta del mismo a menos que con esta se modifiquen funciones estrictamente especiales del servicio que hayan sido solicitadas por usted.

16.PAGOS.

Los pagos del presente Acuerdo estarán supeditados a lo pactado en el contrato principal.

17. VIGENCIA

La vigencia del presente Acuerdo estará supeditada al término de duración del contrato principal.

18. CONFIDENCIALIDAD

Calltech S.A. se compromete a establecer con usted un acuerdo de confidencialidad, consistente en no hacer uso indebido de sus datos personales, empresariales o información registrados en el software y en no extraer, suministrar o compartir los mismos cuando no exista solicitud de autoridad competente o para los fines en la que esta fue dispuesta en el software.

Ambas partes acuerdan mantener en estricta confidencialidad toda información no pública a la que tengan acceso durante la vigencia de este Acuerdo.

19. GARANTÍA LIMITADA DE SERVICIO

Calltech S.A ofrece una garantía limitada sobre el funcionamiento del software provisto bajo el modelo de Software como Servicio (SaaS), implementado en entornos de nube pública, privada o híbrida, incluyendo aquellos casos en que se instalen componentes locales en la infraestructura del cliente como parte integral de la solución.

La garantía cubre el desempeño conforme a las especificaciones técnicas documentadas del servicio, siempre que sea utilizado de manera adecuada, sobre plataformas compatibles, y bajo las condiciones operativas establecidas por Calltech S.A. Esta garantía es válida por un período de sesenta (60) días calendario contados desde la activación inicial del servicio o desde la instalación de los componentes locales, lo que ocurra primero.

Durante este periodo, Calltech S.A se compromete a realizar los esfuerzos comercialmente razonables para corregir fallas sustanciales del servicio atribuibles a errores de programación o defectos de diseño, mediante la aplicación de actualizaciones correctivas, parches, o ajustes de configuración, entregados por medios electrónicos o directamente desplegados desde la infraestructura central de Calltech S.A.

Todo incidente cubierto por esta garantía deberá ser reportado por el cliente por escrito y dentro de un plazo de dos (2) días hábiles contados desde su detección. El soporte técnico asociado a esta garantía se presta en modalidad 5x8 (cinco días a la semana, ocho horas al día, en horario laboral), salvo que se pacte expresamente un esquema distinto mediante contrato adicional.

La garantía se considerará inválida si el software o sus componentes son modificados por el cliente sin la aprobación expresa y escrita de Calltech S.A, o si se contravienen las condiciones y restricciones establecidas en este Acuerdo. Esta garantía no cubre errores, interrupciones o pérdidas derivadas de:

· Mal funcionamiento del hardware, redes eléctricas, o sistemas operativos;

· Presencia de software no autorizado o de terceros no homologados;

· Incumplimiento de las recomendaciones de uso;

· Problemas en servicios de terceros integrados por el cliente sin aprobación de Calltech S.A;

· Factores externos al entorno controlado por Calltech S.A, incluyendo desastres naturales, ciberataques o fallos en los servicios de conectividad del cliente.

Asimismo, Calltech S.A no garantiza que el software satisfaga todos los requerimientos específicos del cliente ni que opere de manera ininterrumpida, sin errores o con disponibilidad continua. Aunque, se compromete a mantener los niveles de calidad razonables de acuerdo con las prácticas del mercado. Para mayor claridad, el servicio se presta “tal como está disponible” (“as-is”), y cualquier funcionalidad futura está sujeta a desarrollos posteriores y planes de evolución del producto.

La gestión y respaldo de los datos generados, cargados o procesados por el cliente dentro del servicio es responsabilidad exclusiva del cliente. Calltech S.A no será responsable por pérdidas de información, seguridad de datos, ni integridad de las bases administradas directamente por el cliente.

En caso de que Calltech S.A no pueda corregir un error cubierto por esta garantía, su única obligación será, a su discreción, (i) reemplazar o reconfigurar el componente afectado, o (ii) conceder un crédito proporcional al valor del servicio afectado, si fuera aplicable y bajo las condiciones previamente pactadas.

Esta garantía limitada reemplaza cualquier otra garantía expresa o implícita, incluyendo, sin limitarse a, garantías de comerciabilidad, adecuación para un propósito particular o de no infracción.

20. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Calltech S.A. responderá ante el cliente directamente por el cumplimiento de las obligaciones emanadas del presente Acuerdo, y su responsabilidad estará referida a las obligaciones establecidas en el presente documento de licencia. En todo caso, la responsabilidad contractual o extracontractual de Calltech S.A estará limitada máximo hasta el valor de la presente licencia, y solo cubrirá los daños causados por culpa grave o dolo.

En caso de que ocurra un daño, el cliente deberá informar oportunamente a Calltech S.A para que pueda tomar las medidas que correspondan para mitigar el daño. Si algún tercero llegará a reclamar que los productos o servicios que Calltech S.A suministró al cliente, infringen sus patentes o derechos de propiedad intelectual o material, Calltech S.A lo defenderá en contra de tal reclamación.

En ningún caso Calltech S.A será responsable de daños indirectos, incluyendo pérdidas de beneficios, clientes, goodwill o datos debido al uso o imposibilidad de uso del software, incluso en caso de que Calltech S.A haya sido informada de la posibilidad de tal daño. Tampoco será responsable por daños incidentales, especiales o consecuentes derivados del uso o imposibilidad de uso del software.

21. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Este Acuerdo se regirá por la legislación colombiana y las partes se obligarán a someter sus diferencias respecto de la presente licencia de uso a la decisión de Árbitros, renunciando a hacer valer sus pretensiones ante los jueces. El tribunal de Arbitramento internacional será designado por la Cámara de Comercio de Bogotá D.C. y se sujetará a las normas legales y reglamentos vigentes:

a) El tribunal estará integrado por un (1) árbitro.

b) La organización interna del Tribunal se sujetará a las reglas previstas para el efecto por el Centro de Arbitraje y Conciliación Mercantiles de la Cámara de Comercio de Bogotá D.C.

c) El Tribunal decidirá en derecho.

d) El Tribunal funcionará en Bogotá D.C. en el Centro de Arbitraje y Conciliación Mercantiles de la Cámara de Comercio de esta ciudad.

e) El árbitro del que trata el punto a), será nombrado por el presidente del Centro de Arbitraje, entre aquellos árbitros que tengan un perfil comercial, y ojalá con conocimientos de tecnología.

Mediante la apertura del paquete del software usted acepta haber leído y entendido este Acuerdo, y regirse por sus términos y condiciones. Adicionalmente usted acepta que este Acuerdo reemplaza cualquier contrato anterior sea escrito o verbal y cualquier otro comunicado relacionado con el objeto de este Acuerdo.

Calle 128 B BIS N° 59 B 40, Bogotá D.C., 111111, Colombia, Tel. +57 (601) 635 6535
Visita nuestra página web: www.calltechsa.com
Escribe al E-mail: comercial@calltechsa.com

Síguenos en: @calltechsa

Todos los derechos reservados Calltech S.A.® 2025

La información contenida en este documento es ofrecida en conexión con los productos de Calltech®.

Por medio de este documento, no se concede ninguna licencia expresa o implícita, en cualquier forma, sobre cualquier derecho de propiedad intelectual. A excepción de los términos y condiciones de venta de los productos, CallTech® no asume ninguna responsabilidad, y Calltech® niega tener garantías expresas o implícitas, relacionadas con la venta y/o uso de los productos de Calltech® incluyendo la responsabilidad o garantías relacionadas con la conveniencia de un propósito particular, la comerciabilidad, o la usurpación de alguna patente, derechos de autor o propiedad intelectual. Calltech® puede cambiar las especificaciones y la descripción de los productos en cualquier momento y sin tener que notificar al respecto.

* Otros nombres o marcas pueden ser reclamadas como propiedad de otros.
** Todas las especificaciones están sujetas a cambio sin previo aviso.

Calltech, su logo, Comunicaciones Inteligentes, CTLog®, Dalí®, Telemanagement®, CTiContRol®, CTVox®, CTMail®, CTAgent®, CTDialer®, CTMail® LiteVOX®, Yaco®, CTLogPlus®, son marcas registradas de Call Processing Technologies S.A. en Colombia y otros países.

Copyright© 2025 Call Processing Technologies S.A.