

TÉRMINOS Y CONDICIONES VITESSE TECH SAS

TABLA DE CONTENIDO

En vigor a partir de: **junio de 2024**

1. Vitesse Tech S.A.S.

Vitesse Tech SAS. («Vitesse», «nosotros», «nuestro» o «nos»), es una compañía de tecnología que proporciona software como servicio para automatizar y gestionar los canales de comunicación. (Vitesse).

Vitesse incluye un portal para usuarios diseñado para permitirle gestionar, configurar al cliente el canal de WhatsApp Business platform así como acceder, cargar, descargar, editar, crear, almacenar e interpretar archivos y datos para el envío de mensajes entre el cliente y los usuarios finales. Los datos pueden incluir análisis y registros de bots, que pueden incluir «Entradas» y «Salidas» de su(s) Bot(s). Las «Entradas» son típicamente entradas de texto, ya sean escritas o convertidas de un discurso o frase hablada a texto, por un individuo enviado desde su Aplicación a los servidores de Vitesse para su procesamiento; las «Salidas» son las respuestas devueltas a su Aplicación por la Plataforma de Vitesse.

2. Términos y condiciones

Estos Términos y Condiciones de servicio, (en adelante, las «Condiciones») se suscriben con Vitesse y aplican si se encuentra en Colombia o en otro país. El Usuario se compromete a utilizar los servicios de manera lícita y conforme a las políticas establecidas en este documento.

Las presentes Condiciones incluyen los términos legales que exigimos a todos los usuarios («Cliente o Usuario(s)») que decidan acceder a nuestros servicios ubicados en <https://www.vitesse.com.co> y otros sitios web de propiedad y/o gestionados por Vitesse (el/los «Sitio(s) Web»), y/o que decidan acceder o utilizar las interfaces de programación de aplicaciones proporcionadas en o en relación con la Plataforma de Vitesse; incluyendo cualquier documentación, materiales, código, datos (tales como registros como se definen a continuación), archivos (como AIML y Otros archivos, tal como se definen a continuación) y otra información o materiales puestos a su disposición por Vitesse para desarrollar Bots y demás funcionalidades puestas a disposición del cliente en plataforma para su uso en sus productos o dispositivos («Dispositivos») y/o sus aplicaciones de software («Aplicación(es)») disponible en plataforma.

Vitesse se reserva el derecho de realizar modificaciones unilaterales a las Condiciones y notificará estos cambios a sus usuarios con el debido tiempo de antelación. En ningún caso estas modificaciones afectarán las operaciones que ya hayan finalizado. Las modificaciones serán efectivas a partir de su publicación en el sitio web de Vitesse.

Lea detenidamente estas Condiciones para asegurarse de que comprende cada una de las disposiciones. Las condiciones se regirán y se interpretarán de acuerdo con las Leyes de Colombia. Cualquier controversia que surja deberá ser resuelta por los Tribunales Ordinarios de justicia, conforme se especificará más adelante. Para estos efectos, las partes fijan su domicilio en la ciudad de Bogotá, Colombia.

3. Definiciones

- **Plataforma de Vitesse:** Herramienta web con log-in donde cada cliente esta en la capacidad de ingresar, crear, administrar, editar y realizar envíos de comunicaciones entrantes y salientes con clientes via WhatsApp Business Platform
- **Chatbot:** herramienta digital diseñada para interactuar con usuarios a través de mensajes en tiempo real, simulando una conversación humana. Utiliza en algunos casos inteligencia artificial y reglas predefinidas para responder preguntas, brindar asistencia o realizar tareas de manera automatizada, mejorando la experiencia del usuario y optimizando procesos en diferentes plataformas y canales de comunicación.
- **WhatsApp Business Platform:** Solución diseñada por Meta para que empresas de todos los tamaños puedan interactuar con sus clientes de manera eficiente y personalizada a través de WhatsApp. Permite la automatización de mensajes, la integración con sistemas empresariales y la gestión de conversaciones en tiempo real, ofreciendo una experiencia directa y confiable en uno de los canales de mensajería más utilizados en el mundo.
- **Entradas:** Se refiere a los mensajes recibidos por el cliente a través de WhatsApp usando Vitesse como partner, enviados por los clientes finales. Estas interacciones incluyen consultas, solicitudes de información, confirmaciones o cualquier mensaje que el cliente envíe como parte de la conversación.
- **Salidas:** Son los mensajes enviados por el cliente hacia sus los clientes finales a través de WhatsApp usando Vitesse como partner. Esto incluye respuestas automatizadas, notificaciones, recordatorios, promociones o cualquier tipo de comunicación iniciada o continuada con el cliente.

4. Servicios

A continuación, se describen los servicios que se prestarán por parte de Vitesse (en adelante, las «Servicios») en la Plataforma, la cual permitirá al Cliente acceder, cargar, descargar, editar, crear, almacenar archivos y datos para la creación, alojamiento y despliegue en su(s) aplicación(es), así como acceder o utilizar las interfaces de programación de aplicaciones proporcionadas en o en relación con la Plataforma Vitesse.

4.1. Vitesse: (a) Le proporcionará los Servicios de conformidad con lo que se determine en la respectiva Oferta Comercial formalmente aceptada por el Usuario; (b) cumplirá con los términos de seguridad de los Servicios según lo establecido en la Descripción general de seguridad de Vitesse; (c) proporcionará los Servicios de acuerdo con las necesidades del Cliente, (f) realizará los esfuerzos comercialmente razonables para utilizar medidas estándar de la industria diseñadas para detectar y blindar estándares de seguridad necesarios para la ejecución del Servicio; (f) utilizará personal capacitado y calificado para brindar el Servicio en los términos que requiera el Cliente; y (g) utilizará esfuerzos comercialmente razonables para brindarle el soporte aplicable para los Servicios; (h) los Servicios prestados por Vitesse son de medio y no de resultado, lo que significa que, si el Cliente no obtiene los resultados comerciales esperados, esto no será responsabilidad de Vitesse.

4.2. Responsabilidad de los Clientes: Al acceder y utilizar la Plataforma Vitesse, a menos que Vitesse apruebe lo contrario por escrito, se aplicarán las siguientes condiciones:

El usuario no utilizará la Plataforma Vitesse en nombre de terceros, a menos que dicho tercero le haya autorizado expresamente a acceder y utilizar el Contenido de Vitesse bajo su cuenta.

El usuario no copiará, alquilará, arrendará, venderá, transferirá, cederá, realizará ingeniería inversa o descompilará (excepto en las condiciones expresamente establecidas en la ley aplicable), modificará o alterará ninguna parte de la Plataforma Vitesse, Sitio Web, activo digital u Contenido de Vitesse.

El usuario no creará una Aplicación que funcione sustancialmente igual al Contenido de Vitesse ni a la Plataforma Vitesse, para su uso personal, profesional, así como tampoco la ofrecerá para el uso de terceros.

El usuario no utilizará el Contenido de Vitesse o la Plataforma Vitesse en relación con ningún Dispositivo o Aplicación que esté dirigido a niños menores de dieciocho (18) años.

El usuario no utilizará el Contenido de Vitesse o la Plataforma Vitesse en relación con la prestación de servicios orientados al entretenimiento para adultos o pornográficos.

El usuario no realizará ninguna acción con la intención de introducir en el/los Sitio(s) Web, el Contenido de Vitesse o la Plataforma Vitesse o las aplicaciones o productos de terceros, virus, gusanos, defectos, troyanos, malware o cualquier elemento de naturaleza destructiva.

El usuario no utilizará el Contenido de Vitesse o la Plataforma de Vitesse, ni accederá o controlará cuentas de clientes, productos, dispositivos o aplicaciones de manera que pueda causar daños, perjuicios o pérdidas a cualquier persona, o de otra forma dañar, difamar, abusar, acosar, acechar o amenazar a otros o permitir o animar a terceros a hacerlo.

El usuario no utilizará Contenidos de Vitesse o la Plataforma de Vitesse de ninguna manera o para ningún fin que pueda violar cualquier ley o reglamento, o cualquier derecho de cualquier persona, incluidos, entre otros, los derechos de propiedad intelectual, los derechos de privacidad y/o los derechos de la personalidad, o que de otro modo pueda ser perjudicial (a criterio exclusivo de Vitesse) para Vitesse, sus proveedores de servicios, sus proveedores, los usuarios finales de la Plataforma de Vitesse, los Usuarios finales o cualquier individuo o entidad.

El usuario no utilizará los Contenidos de Vitesse ni la Plataforma de Vitesse en relación con objetos, dispositivos, materiales o situaciones intrínsecamente peligrosos, ni para promover actividades que puedan causar daños a personas o bienes.

El usuario no podrá: (i) interferir o interrumpir el/los Sitio(s) Web, la Plataforma Vitesse o los servidores o redes que proporcionan el Servicio; (ii) alterar la seguridad del hardware, software o redes utilizados por Vitesse para que el/los Sitio(s) Web, el Contenido de Vitesse o la Plataforma Vitesse que se utilicen para la prestación de los Servicios; (iii) desactivar, eludir o evitar cualquier dispositivo, mecanismo, protocolo o procedimiento de seguridad establecido por Vitesse; o (iv) permitir que otros realicen cualquiera de las acciones anteriores.

4.3. Suspensión de los servicios: Vitesse podrá suspender los Servicios mediante notificación por escrito si se considera que: (a) El Usuario incumple materialmente la Política de uso de los servicios; (b) hay un uso inusual de los Servicios o su uso es fraudulento o afecta material y negativamente la capacidad operativa de los Servicios; (c) que el uso de los Servicios por parte del Usuario amenaza la seguridad, integridad o disponibilidad de los Servicios; o (d) la información de la cuenta es falsa, inexacta o incompleta.

4.4. Cambio de los servicios: Vitesse se esfuerza por evitar cambios en los Servicios que no sean compatibles con versiones anteriores; sin embargo, si dichos cambios son necesarios, Vitesse hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para notificarle al menos treinta (30) días antes de la implementación. En caso de que Vitesse realice un cambio no compatible con ciertos Servicios y dicho cambio afecte material y negativamente su uso de los Servicios ("Cambio Adverso"), se proporcionarán alternativas que puedan ser compatibles con la nueva versión; sin embargo,

no será responsabilidad de Vitesse si las alternativas propuestas definitivamente no cambian la condición de Cambio Adverso.

5. Duración:

Se determinará de conformidad con las necesidades del Cliente y las condiciones de los Servicios que se vayan a prestar Vitesse.

6. Tarifas y condiciones de pago:

Las tarifas para acceder a los Servicios del Contenido de Vitesse y la Plataforma Vitesse se definirán en la Oferta Comercial y dependerá de las condiciones de los Servicios requeridos por el Usuario.

El Usuario reconoce y acepta pagar las Tarifas bajo las condiciones y plazos acordados en la Oferta Comercial suscrita, en la cual se fijará el plazo de prestación de los Servicios.

El usuario debe notificar a Vitesse cualquier problema, inquietudes, o inconformidades respecto de la facturación, dentro de los quince (15) días siguientes a la remisión de la factura, o al momento en el que aparezca por primera vez en el estado de cuenta que reciba de su banco, compañía de tarjeta de crédito u otra compañía de facturación. Omitir este deber de notificación a Vitesse dentro del período de quince (15) días resultará en su aceptación de los cargos. La falta de pago total después de treinta (30) días calendario, puede resultar en la desactivación de su cuenta, hasta que el pago se reciba con éxito

6.1. Política de reembolso:

En el evento en que alguno de los aspectos del Servicio no se cumpla (incluyendo eventos de terminación anticipada del servicio), pero que Vitesse haya prestado servicios o actividades por solicitud del Cliente y como parte de los servicios contratados, este pagará a Vitesse el trabajo realizado o el tiempo de utilización de la Plataforma de Vitesse.

Estas tarifas no incluyen gastos, costos no contemplados en el acápite de Servicios del presente documento, así como tampoco los Impuestos al Valor Agregado (IVA) o similares que usualmente se causen por este tipo de servicios, los cuales son adicionales al monto de la tarifa en caso de ser aplicables.

La Tarifa y gastos cuyos pagos sean realizados fuera de Colombia, se harán libres de cualquier cargo, deducción o retención que puedan ser aplicables en el país desde el cual se realice el pago. Vitesse no asume ningún tipo de cargo o retención por este tipo de transacciones y tienen que ser asumidos por el Cliente.

6.2. Condiciones de pago: El Usuario es responsable de pagar las facturas presentadas por Vitesse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recibo, salvo en cuanto se trate del pago de anticipos o depósitos previos, en cuyo caso su pago deberá hacerse antes de iniciar los trabajos correspondientes.

Si dentro del término anteriormente establecido no se han pagado las facturas presentadas, además de otros derechos que podamos tener, Vitesse podrá cobrar intereses, sobre las sumas que se adeuden.

7. Declaración, Garantías y Eximentes de responsabilidad

Vitesse se compromete a proporcionar los Servicios de acuerdo con los estándares de la industria y las especificaciones acordadas con el Cliente.

7.1. Garantías:

- **Garantía Limitada:** Vitesse garantiza que los servicios prestados estarán libres de defectos materiales y se realizarán de manera profesional y competente el funcionamiento de la Plataforma de Vitesse.
- **Exclusiones de Garantía:** No se garantiza que los servicios serán ininterrumpidos o libres de errores. Vitesse no se hace responsable de fallos o interrupciones causados por factores fuera de su control, como fallos de hardware, software de terceros, o problemas de conectividad a internet, así como cualquier circunstancia de caso fortuito o fuerza mayor.
- **Limitación de Responsabilidad:** En ningún caso, Vitesse será responsable por daños o afectaciones indirectos, incidentales, especiales al Cliente, incluyendo pero no limitado a pérdida de beneficios, datos, uso u otras pérdidas intangibles, resultantes de (i) el uso o la imposibilidad de usar los Servicios o Plataforma de Vitesse; (ii) cualquier acceso no autorizado o uso de nuestros servidores y/o cualquier información personal almacenada en ellos; (iii) cualquier interrupción o cese de la transmisión hacia o desde nuestros Servicios; (iv) cuando se presenten circunstancias de Cambio Adverso.
- **Responsabilidad Máxima:** La responsabilidad total de la empresa por cualquier reclamación relacionada con los servicios no excederá el monto pagado por el cliente por dichos servicios durante los dos (2) meses anteriores a la reclamación.

8. Propiedad, datos de cliente y confidencialidad

8.1. Derechos de propiedad: Vitesse no adquiere la propiedad de sus Bots, Dispositivos, Aplicaciones o Datos del Cliente por su uso en la Plataforma de Vitesse. El Cliente declara y garantiza que tiene los derechos necesarios para proporcionar todos los datos necesarios para la prestación del Servicio, incluidos, entre otros, los datos del usuario final y la información de la cuenta, así como otra información que ponga a disposición en relación con su uso en la Plataforma Vitesse y para otorgar todos los derechos y licencias en virtud de estos Términos. Sin perjuicio de lo anterior, si el Cliente utiliza el Contenido Vitesse o la Plataforma Vitesse en nombre de su empleador o de un tercero, este declara y garantiza que su empleador o dicho tercero le ha autorizado expresamente a poner a disposición y utilizar cualquier contenido, dato o información que usted utilice o ponga a disposición en relación con su uso del Contenido Vitesse y/o la Plataforma Vitesse.

9. Jurisdicción y Resolución de disputas

La relación entre Vitesse y el Cliente se regirá e interpretará de acuerdo con las leyes de Colombia. Cualquier controversia que surja deberá ser resuelta por los tribunales ordinarios de justicia, para cuyo efecto las partes fijan su domicilio en la ciudad de Bogotá. En caso de que, previo al inicio de la prestación de los servicios, se considere que las controversias que surjan con el desarrollo de la prestación de los servicios de Vitesse deberán solucionarse mediante un centro de arbitraje, esto se acordará de manera expresa y por escrito por las partes.

9.2. Tiempo para presentar una solicitud/Queja/reclamo Para cualquier disputa con Vitesse, el Usuario deberá ponerse en contacto a través del correo electrónico legal@vitesse.com.co, máximo en los sesenta (60) días después de ocurrida la situación que la generó, para que, cada parte, intente resolver la misma. En caso de que, pasados treinta (30) días después de presentada la disputa no se haya resuelto esta, Vitesse y el Usuario acuerdan acudir a cualquiera de los mecanismos de resolución de conflictos y mediación que existen bajo la normativa colombiana, para resolver cualquier reclamación, disputa o controversia que surja de o en conexión con o en relación con estas Condiciones, o el incumplimiento o presunto incumplimiento de las mismas.