Términos y condiciones de uso software

Las siguientes políticas y condiciones de uso (en adelante, los "Términos") regulan el acceso, uso y contratación de los aplicativos y servicios tecnológicos actuales y futuros ofrecidos por **SOFTWARE EMPRESARIAL OCEANIC SAS**, incluyendo, entre otros, soluciones SaaS, desarrollo de software, aplicaciones móviles, sitios web, consultoría tecnológica y demás servicios digitales relacionados. Se solicita leer detenidamente este documento antes de continuar. Estas Políticas se complementan con: (i) la Política de Tratamiento de Datos Personales de **SOFTWARE EMPRESARIAL OCEANIC SAS**, que rige todo lo relativo a datos personales; y (ii) la cotización o contrato específico de cada plan, que define las funcionalidades, precios y condiciones particulares. En caso de contradicción, para lo relativo a datos personales prevalecerá la Política de Tratamiento; para las condiciones comerciales particulares prevalecerá la cotización o contrato específico; y en lo demás, estas Políticas. Si el usuario utiliza los servicios en representación de una persona jurídica, declara contar con facultades suficientes para obligarla a responder jurídicamente. Nada de lo previsto en estas Políticas podrá interpretarse como una renuncia o limitación de los derechos irrenunciables que la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) normas de orden público reconocen a los consumidores. Las cláusulas que resulten abusivas frente a consumidores se tendrán por no escritas, sin afectar la validez del resto del documento.

Definiciones

Aplicativos: aplicaciones y servicios digitales proporcionados por **SOFTWARE EMPRESARIAL OCEANIC SAS**, incluidos software, plataformas web y herramientas relacionadas.

Usuario: persona natural o jurídica que accede o utiliza los aplicativos de **SOFTWARE EMPRESARIAL OCEANIC SAS.**

Consumidor: persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiere o utiliza los servicios de **SOFTWARE EMPRESARIAL OCEANIC SAS** para satisfacer una necesidad propia y no directamente ligada a su actividad económica, en los términos del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011. Los consumidores gozan de los derechos irrenunciables del Estatuto del Consumidor.

Cliente: usuario que contrata uno o más de los servicios de **SOFTWARE EMPRESARIAL OCEANIC SAS.**

Cuenta: registro habilitado para acceder a las funcionalidades contratadas.

Plan: conjunto de características, funcionalidades, límites y condiciones asociadas al servicio contratado.

Plataforma: infraestructura tecnológica utilizada por **SOFTWARE EMPRESARIAL OCEANIC SAS** para la prestación de sus servicios.

SOFTWARE EMPRESARIAL OCEANIC SAS: Sociedad identificada en la sección de "Identificación del proveedor", propietaria y responsable de los aplicativos y servicios.

Contrato de servicio: acuerdo entre **SOFTWARE EMPRESARIAL OCEANIC SAS** y el usuario que establece los términos de acceso y uso de los aplicativos.

Datos personales: cualquier información relacionada con una persona natural identificada o identificable recolectada por **SOFTWARE EMPRESARIAL OCEANIC SAS**.
Datos del cliente: toda la información almacenada, administrada o cargada por el usuario dentro de los aplicativos y plataformas de **SOFTWARE EMPRESARIAL OCEANIC SAS**. Respecto de los datos personales de terceros que el cliente cargue o gestione, el cliente actúa como Responsable del Tratamiento y **SOFTWARE EMPRESARIAL OCEANIC SAS** como Encargado, en los términos de la sección de Privacidad y de la Política de Tratamiento Personales.
Derecho de retracto: derecho del usuario consumidor de desistir de un contrato de prestación de servicios dentro del plazo y condiciones de la ley.

Identificación del proveedor
Razón social: SOFTWARE EMPRESARIAL OCEANIC SAS S.A.S.
NIT: 901.057.473-4
Domicilio: Cr 17 13 15 Barrio Pinares, Risaralda, Colombia.
Correo electrónico: info@oceanicsa.com
Teléfono: +57 318 8379871
Canales oficiales de atención: sitio web www.oceanicsa.com, correo electrónico info@oceanicsa.com.
Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. (hora de Colombia).

1. Aceptación y modificación de las políticas
El usuario acepta estas políticas al utilizar los aplicativos y se compromete a cumplirlas. **SOFTWARE EMPRESARIAL OCEANIC SAS** podrá actualizar las políticas en cualquier momento. Los cambios se informarán a los usuarios por los canales de contacto registrados o dentro de la plataforma, con una antelación razonable a su entrada en vigencia.Tratándose de modificaciones significativas —en particular las que afecten el precio, el objeto del servicio o los derechos del usuario— **SOFTWARE EMPRESARIAL OCEANIC SAS** las informará previamente y el usuario tendrá derecho a cancelar el servicio sin penalidad antes de su entrada en vigencia. La continuación en el uso del servicio después de una modificación menor, previamente informada, implicará su aceptación.

2. Licencia de uso y restricciones
SOFTWARE EMPRESARIAL OCEANIC SAS otorga una licencia limitada, no exclusiva e intransferible para usar sus aplicativos según el contrato de servicio. El usuario no adquiere derechos de propiedad sobre el software, la infraestructura, los aplicativos ni sus componentes. Está prohibido: sublicenciar; distribuir; modificar; realizar ingeniería inversa, descompilar o extraer el código fuente , salvo en los casos y para los fines expresamente permitidos por la ley, en particular por las normas sobre interoperabilidad de la Decisión Andina 351 de 1993; copiar diseños, interfaces o componentes protegidos; realizar pruebas de penetración o seguridad sin autorización escrita de **SOFTWARE EMPRESARIAL OCEANIC SAS**; alterar los mecanismos de seguridad; y utilizar los aplicativos para

actividades ilícitas. Los usuarios deberán abstenerse de emplear métodos de extracción masiva de datos (minería de datos, web scraping o acceso automatizado) sin autorización previa. Queda prohibida la reventa de los servicios sin autorización expresa y escrita de **SOFTWARE EMPRESARIAL OCEANIC SAS.**

3. Responsabilidad del usuario

El usuario es responsable de la confidencialidad de sus credenciales y de la veracidad de los datos ingresados. Está prohibido compartir contraseñas o permitir accesos no autorizados. El usuario se obliga a: mantener actualizada su información; custodiar usuarios, contraseñas y llaves de acceso; evitar accesos no autorizados; cumplir la legislación aplicable; utilizar adecuadamente los servicios; respetar los derechos de terceros; y mantener sus propios respaldos de la información que almacene en los aplicativos, sin perjuicio de las copias de seguridad que **SOFTWARE EMPRESARIAL OCEANIC SAS** realice conforme a la sección 5. Toda actividad realizada desde una cuenta autenticada se presumirá efectuada por el usuario titular, salvo prueba en contrario, en particular en casos de acceso fraudulento no atribuible a la negligencia del usuario.

SOFTWARE EMPRESARIAL OCEANIC SAS no asume responsabilidad por daños derivados de accesos no autorizados resultantes de la negligencia exclusiva del usuario en la custodia de sus credenciales.

4. Privacidad y protección de datos

El tratamiento de datos personales por parte de **SOFTWARE EMPRESARIAL OCEANIC SAS** se rige por su Política de Tratamiento de Datos Personales, disponible en los canales oficiales, la cual forma parte integral de las políticas. **SOFTWARE EMPRESARIAL OCEANIC SAS** cumple la Ley 1581 de 2012 y sus normas reglamentarias (Decreto 1377 de 2013, compilado en el Decreto 1074 de 2015).En relación con los datos personales de terceros que el cliente cargue, almacene o gestione en la plataforma (datos del cliente), el cliente es el Responsable del Tratamiento y **SOFTWARE EMPRESARIAL OCEANIC SAS** actúa como Encargado, tratándolos únicamente conforme a las instrucciones del cliente y a lo previsto en la Política de Tratamiento. A solicitud del cliente, **SOFTWARE EMPRESARIAL OCEANIC SAS** suscribirá el correspondiente acuerdo de tratamiento y, dentro de los plazos aplicables, dará traslado al cliente de cualquier solicitud que reciba directamente de un titular. El usuario podrá ejercer los derechos de acceso, actualización, rectificación, supresión y revocatoria de la autorización conforme a la Política de Tratamiento y a la legislación colombiana. **SOFTWARE EMPRESARIAL OCEANIC SAS** implementa medidas técnicas, administrativas y organizacionales razonables para proteger la información.

5. Garantía, disponibilidad y limitación de responsabilidad

SOFTWARE EMPRESARIAL OCEANIC SAS realizará esfuerzos comercialmente razonables para mantener la continuidad y el correcto funcionamiento de los servicios, sin garantizar disponibilidad absoluta ni ausencia total de errores o interrupciones. **SOFTWARE EMPRESARIAL OCEANIC SAS**

mantendrá copias de seguridad periódicas de la información alojada, conforme a sus procedimientos internos. **SOFTWARE EMPRESARIAL OCEANIC SAS** responde por el cumplimiento de la garantía legal de calidad e idoneidad de sus servicios en los términos de los artículos 7 y 8 de la Ley 1480 de 2011. En la medida permitida por la ley, **SOFTWARE EMPRESARIAL OCEANIC SAS** no será responsable por daños derivados de: fallos de software ajenos a su control, ciberataques no atribuibles a su culpa, problemas de conectividad, fallas atribuibles a terceros, indisponibilidad de proveedores tecnológicos externos, eventos de fuerza mayor o configuraciones realizadas por el usuario o solicitadas por el cliente. Ninguna disposición de esta sección limita o excluye la responsabilidad de **SOFTWARE EMPRESARIAL OCEANIC SAS** por dolo o culpa grave, por los daños a la vida o integridad de las personas, ni los derechos irrenunciables que la ley reconoce a los consumidores. Frente a consumidores, las limitaciones de responsabilidad se aplican únicamente en lo permitido por el Estatuto del Consumidor.

6. Mantenimiento y actualizaciones

SOFTWARE EMPRESARIAL OCEANIC SAS podrá realizar actualizaciones para mejorar la funcionalidad y seguridad de los aplicativos, lo que puede requerir interrupciones temporales**. SOFTWARE EMPRESARIAL OCEANIC SAS** procurará notificar previamente las interrupciones planificadas. Podrá corregir errores, actualizar funcionalidades, optimizar el rendimiento, modificar componentes técnicos, migrar infraestructura e implementar mejoras de seguridad. Cuando estas actuaciones respondan a necesidades urgentes de seguridad o continuidad, podrán realizarse sin previo aviso, informando al usuario tan pronto como sea posible.

7. Propiedad intelectual y datos del usuario

Propiedad intelectual

El diseño, código fuente y contenido de los aplicativos están protegidos por las leyes de propiedad intelectual. Todo derecho sobre el software, marcas, interfaces, arquitectura, documentación técnica y demás componentes pertenece exclusivamente a **SOFTWARE EMPRESARIAL OCEANIC SAS** o a sus licenciantes. El usuario recibe únicamente una licencia limitada de uso conforme a su plan. Cualquier reproducción, distribución, modificación, explotación, descompilación, ingeniería inversa o uso no autorizado está prohibido sin autorización previa y escrita de **SOFTWARE EMPRESARIAL OCEANIC SAS**, salvo las excepciones legales referidas en la **sección 2**.

Datos del usuario

Los datos del cliente y el contenido que el usuario cargue en la plataforma son de su propiedad; **SOFTWARE EMPRESARIAL OCEANIC SAS** no adquiere derechos sobre ellos más allá de los necesarios para prestar el servicio.

8. Ley aplicable y resolución de conflictos

Este contrato se rige por las leyes de la República de Colombia. Si alguna disposición se declara nula o inaplicable, se sustituirá por otra válida que más se acerque a la intención original, y el resto

continuará vigente. Salvo indicación en contrario, estas Políticas, junto con la Política de Tratamiento de datos y la cotizacion, constituyen el acuerdo entre las partes respecto de los servicios de **SOFTWARE EMPRESARIAL OCEANIC SAS.**Las controversias se resolverán ante la jurisdicción ordinaria colombiana. Cuando el usuario tenga la calidad de consumidor, podrá además, a su elección, presentar reclamación directa ante **SOFTWARE EMPRESARIAL OCEANIC SAS** y, de no ser resuelta satisfactoriamente, acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio mediante la acción de protección al consumidor, conforme a los artículos 56 y 58 de la Ley 1480 de 2011. Nada en esta sección priva al consumidor de su fuero legal.

9. Soporte y resolución de problema

Para consultas o incidencias técnicas, los usuarios podrán contactar el soporte de **SOFTWARE EMPRESARIAL OCEANIC SAS** por los canales oficiales. Cada solicitud generará un número de tiquete con fecha y hora de recepción, que permitirá al usuario hacer seguimiento a su atención. El equipo de soporte procurará responder en un plazo razonable, priorizando incidentes que afecten la seguridad, disponibilidad o continuidad. **SOFTWARE EMPRESARIAL OCEANIC SAS** podrá solicitar información adicional para verificar la identidad del usuario cuando resulte necesario.

10. Vigencia del servicio, renovación y cancelación

La duración, el precio y la periodicidad de facturación de cada servicio se informan en la cotizacion o plan contratado. Los precios se expresan incluyendo los impuestos aplicables. Salvo que el plan indique lo contrario, las suscripciones se renuevan automáticamente por periodos iguales al inicialmente contratado. El usuario podrá evitar la renovación o cancelar el servicio conforme a la **sección 13**. **SOFTWARE EMPRESARIAL OCEANIC SAS** informará con antelación razonable cualquier incremento de precio aplicable a la siguiente renovación, y el usuario podrá no renovar si no está de acuerdo.

11. Política de devoluciones, reembolsos, retracto y reversión de pagos

Los servicios de **SOFTWARE EMPRESARIAL OCEANIC SAS** son servicios tecnológicos, digitales y/o de software cuya ejecución inicia una vez el usuario obtiene acceso a la plataforma, se habilita su cuenta o comienza la prestación contratada. Derecho de retracto (usuarios consumidores). De conformidad con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, el consumidor podrá ejercer el derecho de retracto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la celebración del contrato, siempre que el servicio no haya comenzado a ejecutarse. En el momento de la contratación, **SOFTWARE EMPRESARIAL OCEANIC SAS** informará de forma clara y previa la existencia, el término y las condiciones del retracto. Si el consumidor solicita el inicio inmediato del servicio y presta su acuerdo expreso, reconoce que, iniciada la ejecución, el retracto deja de ser procedente conforme al numeral 1 del artículo 47. Ejercido válidamente el retracto, **SOFTWARE EMPRESARIAL OCEANIC SAS** devolverá el dinero pagado dentro de los quince (15) días calendario siguientes, aplicando la devolución sobre el mismo medio de pago o el que acuerden las partes (artículo modificado por la Ley 2439 de 2024). No devolución por

baja voluntaria. La cancelación voluntaria, el cambio de plan, la falta de uso o el uso parcial del periodo contratado no generan, por sí solos, derecho a devolución o reembolso proporcional de los valores ya pagados por periodos en ejecución. Excepciones (derechos irrenunciables). Lo anterior se entiende sin perjuicio del derecho del consumidor a obtener la devolución o el reintegro de lo pagado cuando: (i) proceda la garantía legal por servicios defectuosos o no idóneos (arts. 7 y 8, Ley 1480); (ii) **SOFTWARE EMPRESARIAL OCEANIC SAS** incumpla sus obligaciones esenciales; (iii) proceda el retracto conforme a esta sección; o (iv) proceda la reversión del pago. Reversión de pagos. El usuario podrá solicitar la reversión del pago en los eventos del artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 (operaciones fraudulentas, pagos no autorizados o cobros erróneos, entre otros), cumpliendo el procedimiento y los términos legales. La reversión es un mecanismo legal independiente de la política comercial de devoluciones.

12. Suspensión y terminación del servicio

SOFTWARE EMPRESARIAL OCEANIC SAS podrá suspender o terminar el servicio, temporal o permanentemente, cuando: el usuario lo utilice para fines contrarios a la ley o que vulneren derechos de propiedad intelectual de **SOFTWARE EMPRESARIAL OCEANIC SAS** o de terceros; transmita programas maliciosos (virus, malware, spyware, troyanos o similares); no cumpla la edad mínima o la capacidad legal requeridas; intente accesos no autorizados o interfiera con la disponibilidad, seguridad o estabilidad de la plataforma; suplante identidades o haga uso fraudulento; o cuando existan razones operativas, legales o de seguridad que justifiquen una suspensión preventiva. La suspensión o terminación no genera automáticamente derecho a compensación, salvo disposición legal en contrario o salvo que la terminación obedezca a causa imputable a **SOFTWARE EMPRESARIAL OCEANIC SAS.** Política de suspensión por falta de pago: **SOFTWARE EMPRESARIAL OCEANIC SAS** podrá suspender temporalmente el servicio si el usuario no ha completado el pago. Antes de suspender, **SOFTWARE EMPRESARIAL OCEANIC SAS** realizará intentos de cobro o notificación por los canales registrados. La suspensión podrá implicar restricción de acceso, bloqueo temporal de funcionalidades, inhabilitación para registrar nueva información o limitación parcial de operaciones. El usuario recibirá aviso por los canales oficiales. La cuenta se reactivará una vez pagadas las obligaciones pendientes, incluidos, cuando corresponda, intereses o gastos legalmente procedentes. De no recibirse el pago en el plazo acordado, **SOFTWARE EMPRESARIAL OCEANIC SAS** podrá cancelar definitivamente el servicio previa notificación.

13. Resolución por incumplimiento y baja del servicio a solicitud del usuario

Recuperación y exportación de datos. En caso de falta de pago o uso indebido, el usuario recibirá notificación por correo electrónico y tendrá un plazo de quince (15) días calendario para acceder a su cuenta y recuperar o exportar la información almacenada. Durante ese periodo podrá consultar y descargar la información existente, pero no crear, modificar o cargar nueva información. El usuario es responsable de respaldar la información que considere necesaria antes del vencimiento del plazo. Vencido el término, **SOFTWARE EMPRESARIAL OCEANIC SAS** podrá suspender definitivamente la

cuenta, restringir el acceso y eliminar la cuenta y la información almacenada, conforme a sus políticas internas y a las obligaciones legales aplicables. Cuando la información incluya datos personales de terceros respecto de los cuales el cliente sea Responsable, **SOFTWARE EMPRESARIAL OCEANIC SAS** actuará conforme a las instrucciones del cliente y a la Política de Tratamiento antes de proceder a su eliminación. Baja a solicitud del usuario. El usuario podrá solicitar la baja de los servicios en cualquier momento por los medios oficiales, incluyendo correo electrónico y canales de soporte. La solicitud deberá presentarse desde el medio de contacto asociado a la cuenta administradora cuando ello sea técnicamente requerido para validar la identidad. La solicitud deberá presentarse con una antelación mínima de cinco (5) días hábiles antes de la siguiente fecha de facturación; de lo contrario, la cancelación surtirá efectos para el siguiente periodo. La cancelación no genera devolución automática de valores ya pagados (sin perjuicio de las excepciones de la sección 11) ni libera del pago de obligaciones pendientes. Cuando existan varios servicios contratados, la solicitud deberá indicar cuáles se desean cancelar. Todas las notificaciones relacionadas con el servicio se enviarán a los datos de contacto registrados por el usuario (correo electrónico, llamada, mensajería instantánea u otros canales autorizados).

14. Fuerza mayor

Ninguna de las partes será responsable por el incumplimiento de sus obligaciones cuando el retraso o la imposibilidad obedezca a circunstancias fuera de su control (fuerza mayor), tales como desastres naturales, fallas generalizadas del servicio eléctrico, ciberataques de gran escala, actuaciones de autoridades, fallas de proveedores tecnológicos externos o cualquier otro evento que razonablemente escape al control de las partes.

15. Cookies y tecnologías similares

SOFTWARE EMPRESARIAL OCEANIC SAS utiliza cookies, tecnologías de seguimiento y herramientas de analítica para mejorar la experiencia, la seguridad, el rendimiento y las estadísticas de uso de los aplicativos. El uso de cookies se rige por la Política de Tratamiento y por el aviso de cookies del sitio web. Las cookies no esenciales (analítica y seguimiento) solo se utilizarán con la aceptación del usuario. El usuario podrá administrar sus preferencias mediante la configuración de su navegador o los mecanismos que disponga la plataforma.

16. Política de comunicaciones

Toda comunicación relacionada con la prestación de los servicios podrá realizarse por los medios de contacto suministrados por el usuario (correo electrónico, llamadas, mensajes de texto, mensajería instantánea o notificaciones de los aplicativos). Se considerará válida toda comunicación enviada a los datos registrados mientras no hayan sido actualizados. Es responsabilidad del usuario mantener actualizada su información de contacto.

17. Consultas, peticiones, quejas y reclamos

Los usuarios podrán presentar consultas, peticiones, quejas o reclamos por los canales oficiales de **SOFTWARE EMPRESARIAL OCEANIC SAS**. Cada solicitud generará un número de radicado con fecha y hora de recepción y un mecanismo de seguimiento. **SOFTWARE EMPRESARIAL OCEANIC SAS** atenderá las solicitudes dentro de los plazos legales y procurará una respuesta clara y oportuna. La presentación de una PQR no suspende las obligaciones contractuales del usuario, salvo disposición legal en contrario. Las solicitudes relativas a datos personales se tramitarán conforme a la Política de Tratamiento; las relativas a derechos del consumidor, conforme a la Ley 1480 de 2011.

18. Políticas de precios

Los precios serán actualizados de acuerdo a políticas de costos internos de **SOFTWARE EMPRESARIAL OCEANIC SAS** el mes de enero de cada año o de acuerdo a situaciones que afecten las variables macroeconómicas como proveedores de aplicaciones.

19. Uso de la inteligencia artificial

Alucinaciones y errores. Se declara que la IA puede generar información inexacta, incompleta o desactualizada, por lo que los resultados se entregan "tal cual".

Supervisión humana. Indica que el usuario es el único responsable de revisar, verificar y validar los resultados antes de tomar decisiones basadas en ellos.

Exención de asesoría profesional. Aclara que los servicios el SaaS del aplicativo no sustituye el criterio legal, financiero o técnico de un profesional certificado.

18. Vigencia

Estas políticas entran en vigencia a partir de su publicación el **10 de agosto de 2026** y podrán ser modificadas conforme a la sección 1. **SOFTWARE EMPRESARIAL OCEANIC SAS** conservará las versiones anteriores para consulta.