

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE SERVICIOS EN LA NUBE CELLVOZ

(Fecha última modificación febrero 26 de 2020)

1. PROPÓSITO

El propósito de Cellvoz, es facilitar a las empresas el acceso a múltiples servicios y tecnologías a través de la nube, que les permitan crecer y ser más productivas. Es por eso, que Cellvoz ha creado una plataforma tecnológica que unifica e integra diferentes servicios y tecnologías que pueden ser utilizadas por las empresas de forma fácil y ágil, sin tener que hacer grandes inversiones de infraestructura y licenciamiento.

Los siguientes son los Términos y Condiciones mediante los cuales usted (en adelante el Cliente) podrá acceder a la Plataforma de servicios en la nube de Cellvoz S.A (en adelante Cellvoz). Estos términos rigen el uso de los servicios, los sitios web y los servicios publicados por Cellvoz en la página web o portal de servicios en la nube. Tenga en cuenta que usted acepta los presentes Términos y Condiciones al crear una cuenta de Cellvoz con sus datos, al contratar y utilizar los Servicios o al seguir utilizando los Servicios después de que le hayamos notificado un cambio en estos Términos. Lea, imprima y guarde una copia de estos Términos con fines de referencia, ya que Cellvoz no guardará una copia por usted.

Los servicios a los que puede acceder a través de la plataforma de servicios en la nube de Cellvoz, en algunos casos son prestados directamente por Cellvoz y en otros casos, son suministrados por terceros, por lo cual es importante que usted lea y comprenda este documento en su totalidad antes de aceptar los presentes Términos y Condiciones, crear una cuenta, o utilizar los servicios que se encuentran disponibles en la plataforma de Cellvoz S.A.

Al diligenciar el formulario de creación de cuenta y aceptar los Términos y Condiciones, Cellvoz le creará un usuario equivalente a un número de cuenta único e intransferible, el cual lo identificará en la Plataforma de servicios en la nube de Cellvoz, este número de cuenta será enviado por Cellvoz al correo suministrado por el cliente al momento de diligenciar el formulario de creación de cuenta y aceptar los presentes Términos y Condiciones. Una vez llegada la notificación, Cellvoz enviará un correo electrónico con un link de confirmación donde el cliente deberá dar clic para activar la cuenta y seguido crear una contraseña la cual le permitirá ingresar a la plataforma de Cellvoz, contratar y utilizar los servicios ofertados.

El cliente se compromete a no utilizar información falsa, inexacta o engañosa al momento de diligenciar el formulario de creación de Cellvoz. Si obtiene la cuenta de Cellvoz a través de un tercero, dicho tercero podría tener derechos adicionales sobre la cuenta, tales como; la capacidad de acceder a la cuenta o eliminarla. Si crea una cuenta de Cellvoz en nombre de una entidad como, por ejemplo; su negocio o empleador, usted manifiesta que dispone de la autoridad legal necesaria para vincular tal entidad a los presentes Términos y Condiciones. Usted no puede transmitir las credenciales de su cuenta de Cellvoz a otro usuario u otra entidad. Para proteger la cuenta, mantenga la confidencialidad de los detalles y la contraseña. Usted es responsable de toda la actividad que tenga lugar en la cuenta de Cellvoz.

2. ALCANCE

Los presentes Términos y Condiciones constituyen la única fuente de obligaciones entre las partes en relación con su objeto y reemplazan y dejan sin efecto cualquier acuerdo anterior en relación con el objeto del mismo.

3. DEFINICIONES

Este apartado del documento trata en profundidad el significado de los términos clave que se mencionan en este Acuerdo. Considérela una especie de diccionario de términos contractuales.

- **Servicios por suscripción:** servicio que se contrata a través de la plataforma de Cellvoz pagando un valor específico para ser utilizado por un tiempo determinado, de acuerdo a las condiciones de cada servicio.
- **Servicios por consumo:** servicio que puede ser utilizado a través de la plataforma de Cellvoz teniendo saldo disponible en la cuenta y que es cobrado por la cantidad de uso a las tarifas publicadas en la página web de Cellvoz y de acuerdo a las condiciones de cada servicio.
- **Incidente:** Es todo evento que cause deterioro o degradación en la prestación del servicio.
- **Impacto:** El Impacto determina la importancia del incidente dependiendo de cómo éste afecta el servicio prestado y el porcentaje de llamadas que esté afecta.
- **Fallo del servicio:** Hace referencia a una interrupción total de la prestación del servicio.
- **Disponibilidad del servicio:** Tiempo durante el cual el servicio está habilitado para el Cliente dentro de un período de tiempo definido.
- **Indisponibilidad:** Se considera como indisponibilidad cualquier evento físico o lógico que cause cortes de servicios e intermitencias ocurridas en los enlaces de comunicación y equipos de conectividad involucrados.
- **Horario:** Todas las indicaciones según la Hora de (UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito.

- **Ventanas de Mantenimiento del Sistema:** los trabajos de mantenimiento realizados por Cellvoz sobre sus propias redes, servidores y medios de producción.
- **Tiempo de Respuesta:** Es el tiempo transcurrido entre el momento en que es solicitado o reportado un incidente y el momento en que estos son atendidos.
- **Tiempo de Solución:** Es el tiempo que transcurre entre el momento en que es atendida la solicitud o incidente y el momento en que estos son solucionados y la operación vuelve a su estado normal.
- **Call Back:** Servicio telefónico que permite la manipulación del tráfico generado por un país, mediante métodos de inversión de llamadas y métodos alternativos de transporte de información, cambiando el punto de origen de la facturación.
- **By Pass Nacional:** Uso de redes legalmente establecidas pero que no cuentan con la concesión para la prestación del servicio que ofrecen.
- **By Pass Internacional:** Consiste en el uso de circuitos alquilados al mismo operados o instalados de manera ilegal para re vender, a través de ellos, el tráfico telefónico internacional.
- **Llamadas** servicio que permite realizar una comunicación desde una conexión de internet a través de una troncal SIP con un teléfono fijo o celular.
- **IVR:** Hace referencia a la respuesta de voz interactiva y consiste en un sistema telefónico que es capaz de recibir una llamada e interactuar con el humano a través de grabaciones de voz y el reconocimiento de respuestas simples.
- **Troncal SIP (Session Initiation Protocol - protocolo de Iniciación de Sesión):** Servicio que permite transmitir y conectar llamadas de voz a través de internet en protocolo SIP.

4. OBLIGACIONES

OBLIGACIONES DE CELLVOZ

Son obligaciones de Cellvoz las siguientes:

- Mantener en funcionamiento su plataforma de servicios en la nube, infraestructura y red.
- Gestionar los servicios que el Cliente ha contratado.
- Atender y gestionar los requerimientos del Cliente de acuerdo con las condiciones de servicio.
- Atender y solucionar las fallas imputables a Cellvoz que se presenten durante la prestación del servicio en los tiempos determinados.
- Informar al Cliente con una antelación mínima de veinticuatro (24) horas cualquier actividad programada que genere suspensión o afectación sobre el servicio por labores de

optimización en la plataforma de servicios en la nube de Cellvoz, tales como modificaciones de equipamiento, trabajos de ingeniería o cualquier trabajo de reparación o actividades similares que afecten el servicio ofrecido e informara los planes de contingencia.

4.2. OBLIGACIONES DEL CLIENTE:

Son obligaciones del Cliente las siguientes:

- Contar con los recursos, equipos, infraestructura, capacidad, autorizaciones, licencias necesarias para utilizar los servicios contratados a Cellvoz.
- Hacer uso de los servicios contratados a Cellvoz, de conformidad con lo establecido en los presentes Términos y Condiciones y las normas legales vigentes aplicables a cada uno de los servicios.
- Responder por el uso y contenido que sea enviado, suministrado o transmitido a través de los servicios contratados a Cellvoz, bien sea enviado en forma directa por el Cliente o a quien este autorice o permita el acceso al uso de los servicios; por consiguiente, el Cliente será el único responsable de los daños y perjuicios que pueda causar a los destinatarios o a terceros con el uso de los servicios.
- Pagar de forma anticipada cada uno de los servicios a utilizar.
- Responder por el uso y recibo de la información que transmita. Cellvoz no responderá por Solicitudes de Servicio de terceros, ni por los fraudes o actos indebidos que puedan cometerse con la información que recibe y transmite el Cliente por medio de los servicios que le presta Cellvoz.
- El Cliente no podrá utilizar los servicios contratados a Cellvoz para acceder a los servicios de telecomunicaciones en violación del régimen de interconexión, ni de los propios de cada servicio.
- Será responsabilidad exclusiva del Cliente el acceso a toda clase de información obtenible a través de los servicios contratados, por lo tanto, se obliga a cumplir las prohibiciones y deberes señalados en los artículos 4 y 5 del decreto **1524** de **2002**, especialmente los de denuncia y no uso de las redes de información para la divulgación de material ilegal con menores de edad. Su incumplimiento acarreará las sanciones previstas en la ley **679** de **2001**, en el decreto **1524** de **2002** o en sus modificaciones.
- El Cliente debe adoptar los mecanismos de seguridad y protección necesarios para prevenir daños, fraudes y accesos indebidos a la cuenta creada en la plataforma de Cellvoz o a la red interna del cliente.
- El Cliente tiene como obligación utilizar cada servicio de acuerdo a lo estipulado en los presentes términos y condiciones, cumpliendo en todo momento a lo expresado por las autoridades competentes como el Ministerio TIC, la Comisión de Regulación de

Telecomunicaciones, la Superintendencia de Industria y Comercio, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y cualquier otra entidad vigilancia y control que tenga incidencia en el uso de cada servicio.

- Es responsabilidad del Cliente prevenir los fraudes que se puedan presentar en los servicios prestados dentro de su red o por sus usuarios, y en todo caso, a pesar de la ocurrencia de un fraude, deberá pagar a Cellvoz el uso de los servicios que haya utilizado de forma directa o indirecta.
- Reportar todos los casos, incidencia o requerimientos directamente a Cellvoz a través del correo electrónico suporte@cellvoz.com.co o marcado a la línea de atención en Bogota al 4864710.
- Si el cliente reporta incidencias, que no son atribuibles a Cellvoz, pero éstas son solucionadas por Cellvoz a solicitud del Cliente, el Cliente deberá pagar los costos de reparación o solución a los que haya lugar.
- El cliente debe contar siempre con una conexión de internet que le permita acceder a los servicios contratados a Cellvoz. Es responsabilidad del Cliente disponer de la capacidad y ancho de banda suficiente para el óptimo uso de los servicios, solicitar a su proveedor de Internet garantía de no tener latencia ni pérdida de paquetes para utilizar los servicios a través de Cellvoz.
- La prestación y calidad de los servicios por parte de Cellvoz se encuentran condicionados a que el Cliente, de acuerdo al tipo de servicio o licenciamiento, tenga los equipos apropiados en óptimas condiciones como; (planta telefónica, PBX IP, SBC, servidores, códec licenciados, diademas, teléfonos IP, softphone y Gateway), red e infraestructura interna adecuada a la operación, servicios de internet con calidad y ancho de banda suficiente, software licenciado debidamente configurado y los demás recursos necesarios.
- El Cliente acepta que los números virtuales contratados a Cellvoz a través de la plataforma de servicios en la nube son números de telefonía fija o celular en Colombia o de operadores internacionales y con los cuales Cellvoz ha contratado el servicio de forma directa o a través de otros operadores y proveedores nacionales o internacionales, por lo cual la calidad y estabilidad no depende de Cellvoz sino del operador o proveedor que suministra el servicio a Cellvoz.
- Configurar los Números virtuales y Números 018000 en su planta telefónica o PBX IP con protocolo SIP de acuerdo con las especificaciones técnicas dadas por Cellvoz.
- Mantener en óptimo estado su infraestructura tecnológica con el fin de lograr acceder al servicio de forma adecuada.
- El Cliente debe conocer y mantener estrictos cuidados en la seguridad de su infraestructura, garantizando que no sea manipulada ni vulnerada por terceros.

- El Cliente es el único responsable de mantener segura su cuenta y contraseña, Cellvoz No será responsable del uso o pérdidas causadas por el uso no autorizado de su cuenta y contraseña por un tercero.
- El Cliente se obliga a mantener actualizados sus datos de contacto técnico y administrativo con el fin de recibir notificaciones relacionadas con los servicios contratados a Cellvoz.
- Cuando corresponda a un servicio de comunicaciones el Cliente se obliga a hacer uso del servicio prestado por Cellvoz, de conformidad con lo establecido en las normas legales vigentes aplicables a los servicios de telecomunicaciones.
- Responder por el uso de la información que se transmite a través de los servicios prestados. Cellvoz no responderá por Solicitudes de Servicio de terceros, ni por los fraudes o actos indebidos que puedan cometerse con la información que recibe y transmite el Cliente por medio del servicio que le presta Cellvoz.
- El Cliente asumirá todos los riesgos, fraudes, costos, pérdidas incurridas que tengan origen o que estén relacionadas con el uso de los servicios; en consecuencia, cualquier operación realizada usando las credenciales de autenticación (número de cuenta y contraseña) del Cliente, representarán una operación que ha sido emanada en forma valida, legítima y bajo la responsabilidad del Cliente.

5. LÍMITE DE RESPONSABILIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

En ningún caso Cellvoz responderá por daños y/o perjuicios que no sean consecuencia directa, inmediata y necesaria de sus incumplimientos, ni será responsable por reclamaciones por concepto de daños punitivos, indirectos, incidentales o consecuenciales, incluyendo lucro cesante pérdida de ingresos o pérdida de ahorros. Por cualquier daño y/o perjuicio que Cellvoz ocasione por su dolo o culpa grave al Cliente el monto de los daños, penalidades y cualesquier otras obligaciones que puedan serle exigibles no excederá, en su conjunto, al monto equivalente al cargo mensual pagado por el Cliente a Cellvoz bajo el presente contrato durante el período de un mes inmediatamente anterior a la fecha en que ocurrió por primera vez o comenzó a ocurrir dicho evento, acto u omisión. Ninguna de las Partes será responsable de cualquier retraso o incumplimiento que resulte, directa o indirectamente, de caso fortuito o fuerza mayor. Por "fuerza mayor" se entenderán todas las causas o acontecimientos que escapen al control de cualquiera de las Partes y que no puedan preverse o que, si pueden preverse, no pueden evitarse y que se produzcan una vez aceptados los presentes Términos y

Condiciones e impidan, retarden u obstaculicen el cumplimiento de las obligaciones de una de las Partes aquí consignadas.

6. USO DE LA CUENTA

El Cliente debe utilizar la cuenta de Cellvoz para que se mantenga activa. Esto quiere decir que, como mínimo, debe iniciar sesión una vez en un plazo de dos (2) meses para que siga activa su cuenta de Cellvoz, salvo que se proporcione un plazo más amplio en la directiva de actividades de la cuenta de Cellvoz. Si no inicia sesión en dicho período, consideraremos que su cuenta de Cellvoz está inactiva y procederemos a cerrarla. Si tenemos razones para sospechar que existe el riesgo de que un tercero use su cuenta de Cellvoz de forma fraudulenta (por ejemplo, como consecuencia de una cuenta comprometida), Cellvoz puede suspenderla hasta que usted reclame la propiedad de la misma. Según la naturaleza del compromiso, es posible que debamos deshabilitar el acceso a una parte o a la totalidad de sus servicios. Si tiene problemas para acceder a la cuenta de Cellvoz debe comunicarse a través del correo sopORTE@cellvoz.com.co

7. MENORES DE EDAD Y CUENTAS

Al crear una cuenta en Cellvoz, usted manifiesta que ha alcanzado la "mayoría de edad" establecida por ley. Si no ha alcanzado la mayoría de edad no cree una cuenta de Cellvoz.

8. CIERRE DE LA CUENTA

Usted puede cancelar el uso de los Servicios contratados o cerrar la cuenta de Cellvoz en cualquier momento y por cualquier motivo. Para cerrar la cuenta de Cellvoz, debe enviar la solicitud al correo info@cellvoz.com.co desde el correo con el cual creo la cuenta en un inicio. En caso de que nos solicite cerrar su cuenta de Cellvoz, la cuenta será colocada en un estado suspendido durante un período de sesenta (60) días por si cambia de opinión. Una vez transcurridos los sesenta (60) días, cerraremos la cuenta de Cellvoz. El inicio de sesión durante el período de suspensión de sesenta (60) días reactivará la cuenta de Cellvoz.

Si su cuenta de Cellvoz se cierra (ya sea a instancias suyas o de Cellvoz), ocurrirá lo siguiente. *Primero*, su derecho de utilizar la cuenta de Cellvoz para obtener acceso a los Servicios cesará de forma inmediata. *Segundo*, eliminaremos los Datos o Su Contenido asociados a la cuenta de Cellvoz o los desvincularemos de usted y de la cuenta de Cellvoz de otro modo (a menos que la legislación aplicable nos obligue a conservarlos, devolverlos o transmitirlos a usted o a un tercero que usted designe). Por consiguiente, es posible que usted ya no disponga de acceso a los Servicios (o al

contenido que haya almacenado en ellos) que requieran una cuenta de Cellvoz. Por ello, le recomendamos que realice copias de seguridad con regularidad. *Tercero*, es posible que pierda el acceso a los productos que haya obtenido. *Cuarto*, es posible que impidamos de forma temporal la creación de una cuenta asociada a la dirección de correo electrónico que proporcionó.

9. CUENTAS PROFESIONALES O EDUCATIVAS

Puede crear una cuenta de Cellvoz con una dirección de correo electrónico profesional o educativa. Al hacerlo, acepta que el propietario del dominio asociado a su dirección de correo electrónico reciba una notificación acerca de la existencia de su cuenta de Cellvoz y sus suscripciones asociadas, que este pueda controlar y administrar su cuenta, así como obtener acceso a sus datos y procesarlos (incluyendo el contenido de sus comunicaciones y archivos) y que Cellvoz pueda enviar una notificación al propietario del dominio si la cuenta o los datos se ven comprometidos. Asimismo, acepta que el uso que hace de los servicios de Cellvoz puede estar sujeto a los contratos que Cellvoz tenga con usted o con su organización, en cuyo caso no se aplicarán estos Términos. Si ya tiene una cuenta de Cellvoz y usa una dirección de correo electrónico profesional o educativa diferente para acceder a los servicios cubiertos en virtud de estos Términos, es posible que se le solicite que actualice la dirección de correo electrónico asociada a su cuenta de Cellvoz para poder seguir accediendo a dichos Servicios.

10. INTERNET Y EQUIPOS ADICIONALES

Para utilizar los Servicios, debe tener una conexión a Internet de banda ancha. También podría necesitar equipos adicionales como, por ejemplo, auriculares, micrófono, teléfonos IP, PBX virtual o plantas telefónicas con protocolo SIP y equipos adicionales de acuerdo a las condiciones técnicas de cada servicio. Usted es responsable de proporcionar todas las conexiones, los planes o los equipos necesarios para utilizar los Servicios, así como de pagar los precios de los proveedores de tales conexiones, planes o equipos. Tales precios son adicionales a los cargos que usted paga por los Servicios contratados con Cellvoz y no son reembolsables.

11. NOTIFICACIONES DE SERVICIO

En caso de que Cellvoz requiera dale información adicional sobre un Servicio que utiliza, le enviaremos notificaciones de Servicio y la información que debemos proporcionarle por ley. Si nos proporcionó su dirección de correo electrónico o número de teléfono asociado a su cuenta de Cellvoz

es posible que le enviemos notificaciones del Servicio o demás servicios disponibles por correo electrónico o SMS (mensaje de texto), incluso para verificar su identidad antes de registrar el número de teléfono móvil y para verificar sus compras. También, podríamos enviarle notificaciones de Servicio por otros medios (por ejemplo, mensajes de voz, llamadas telefónicas). Es posible que se apliquen tarifas de datos y mensajes si recibe notificaciones por mensajes de texto SMS. Recomendamos supervisar y mantener la dirección de correo electrónico que suministró al momento del registro. Si no da su consentimiento para recibir notificaciones de forma electrónica, deberá dejar de utilizar los Servicios.

12. FINALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL USUARIO

Si sus Servicios se cancelan (ya sea a instancias suyas o de Cellvoz), en primer lugar, su derecho de tener acceso a los Servicios cesará de forma inmediata. Segundo, eliminaremos los Datos o Su Contenido asociados al Servicio o los desvincularemos de usted y de la cuenta de Cellvoz (a menos que la legislación aplicable nos obligue a conservarlos). Por consiguiente, es posible que usted ya no disponga de acceso a los Servicios (o a Su Contenido que haya almacenado en ellos). Por ello, le recomendamos que realice copias de seguridad con regularidad. Tercero, es posible que pierda el acceso a los Servicios que haya obtenido. Si ha cancelado su cuenta de Cellvoz y no tiene otra cuenta que le permita obtener acceso a los Servicios, es posible que sus Servicios se cancelen de inmediato.

13. DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS

- a. Los Servicios se ofrecen a través de la plataforma de Servicios en la nube, por tanto, pueden no estar disponibles ocasionalmente, se pueden ofrecer de forma limitada o pueden cambiar.
- b. Intentamos mantener los Servicios en funcionamiento; sin embargo, todos los servicios en línea a través de internet pueden sufrir interrupciones ocasionales. En caso de producirse una interrupción del Servicio, es posible que no pueda recuperar Su Contenido temporalmente. Se recomienda realizar una copia de seguridad periódica de su contenido y de los Datos que almacena en los Servicios o que almacena a través de Aplicaciones y herramientas de Terceros.

14. SERVICIOS PRESTADOS

Cellvoz a través de su plataforma de servicios en la nube, coloca a disposición del Cliente los servicios, en dos (2) modalidades: Servicios por suscripción y Servicios por consumo. El Cliente podrá seleccionar en la Plataforma de Cellvoz, los servicios que desea contratar, entendiendo que cualquier uso que haga de estos servicios implica la aceptación de los presentes Términos y Condiciones. Los servicios de los cuales podrá hacer uso el Cliente son los siguientes:

15. LICENCIAMIENTO DE SOFTWARE DE GESTIÓN CORPORATIVA.

Cellvoz ofrece al Cliente a través de la plataforma de servicios en la nube el licenciamiento para utilizar el Software para acceder a los servicios y herramientas. El licenciamiento es exclusivamente para el uso por parte del Cliente del software y se realiza bajo el entendido que el Cliente, directa o indirectamente, no podrá sublicenciar, explotar económicamente o comercializar el Software. El Cliente reconoce que el software objeto de licenciamiento, constituye una obra protegida por el derecho de autor tanto en su código lógico como en su código fuente y en consecuencia reconoce que todos los derechos patrimoniales de autor sobre dicha obra, serán y quedarán en la titularidad de Cellvoz.

El Cliente a través del Software podrá acceder a las siguientes herramientas de gestión de acuerdo al plan contratado:

Software de Gestión de Llamadas (PBX virtual)

El software de gestión de llamadas (PBX virtual) permite al Cliente administrar y gestionar llamadas internas por medio de extensiones SIP, llamadas entrantes y salientes de acuerdo al plan contratado. Para el uso del Software de PBX virtual el Cliente requiere una conexión a internet de alta calidad con protocolo SIP (Session Initiation Protocol).

El Licenciamiento del Software PBX permitirá al Cliente:

- a. **Realizar la Administración del PBX:** El Cliente podrá administrar las funcionalidades del PBX virtual a través de la Plataforma ingresando con el usuario y contraseña asignados por Cellvoz. El uso y privacidad del usuario y contraseña de acceso serán completa responsabilidad del Cliente.
- b. **Extensiones SIP:** El Cliente podrá crear extensiones ilimitadas y utilizarlas en dispositivos IP, teléfonos IP, Softphone con protocolo SIP.

- c. **Administración de Extensiones SIP:** La creación, edición, borrado, configuración y uso de las extensiones SIP del PBX virtual son responsabilidad del Cliente. Las llamadas realizadas entre las mismas extensiones SIP del PBX virtual son ilimitadas y están sujetas a las políticas de uso razonable descritas en los presentes Términos y Condiciones.
- d. **Configuración IVR:** El PBX virtual tiene la funcionalidad de IVR que permite cargar un audio pregrabado, y que es reproducido mediante la interacción telefónica al marcar el número telefónico virtual contratado en el plan, el audio debe ser grabado y cargado por el Cliente en los formatos indicados por Cellvoz, el contenido del audio es de total responsabilidad del Cliente. La administración del IVR, cargues, borrado, grabación, calidad de la grabación y gestión son responsabilidad del Cliente.
- e. **Número de Teléfono Virtual:** El Cliente acepta y reconoce que el número telefónico virtual suministrado por Cellvoz en el plan de PBX virtual contratado por el Cliente, es un número telefónico que pertenece a un operador de telefonía fija en Colombia o del exterior con el cual Cellvoz ha contratado el servicio, por lo cual el Cliente reconoce y acepta que en el evento que el operador de telefonía fija en Colombia o del exterior no continúe prestando el servicio a Cellvoz, este no podrá seguir prestando el servicio de este número telefónico virtual sin que por ello se genere incumplimiento o lugar a reconocimiento de suma alguna en favor del Cliente. En el evento que el número telefónico virtual inicialmente provisto por Cellvoz no continúe en funcionamiento por causas que no estén al mando o alcance de Cellvoz el Cliente acepta que Cellvoz le proporcione otro número a cambio. El Cliente reconoce y acepta que en el evento que no renueve el plan del PBX virtual realizando el respectivo pago, Cellvoz no garantiza la continuidad del número telefónico virtual asignado inicialmente en el PBX virtual o los números telefónicos virtuales adicionales que hayan sido contratados por el Cliente.
- f. **Números virtuales adicionales:** El Cliente podrá contratar números de teléfonos virtuales adicionales al número virtual provisto para el uso de PBX virtual a los destinos que Cellvoz tenga disponibilidad. A cada uno de los números virtuales adicionales, le aplican las condiciones generales de disponibilidad del número, bajo las cuales el Cliente que no renueve el plan del PBX virtual por más de treinta (30) días perderá la posibilidad de mantener el (los) número(s) inicialmente asignado (s).
- g. **Capacidad de Llamadas:** El licenciamiento del PBX virtual, tiene una cantidad limitada de llamadas simultáneas internas, entrantes y salientes determinada por el plan contratado por el Cliente. La simultaneidad de comunicaciones que se pueden cursar está determinada por el número de canales contratados en el plan seleccionado por el Cliente, a cambio de un valor fijo mensual que el Cliente debe pagar a Cellvoz de forma anticipada a través de la Plataforma.

- h. **Llamadas Locales Ilimitadas:** El Cliente podrá realizar llamadas a números de teléfonos fijos locales desde el PBX virtual de forma ilimitada. El Cliente solo podrá utilizar el servicio de llamadas locales ilimitadas desde el PBX virtual contratado. El cliente no podrá utilizar el servicio de llamadas locales ilimitada para la reventa de minutos. Las llamadas locales ilimitadas solo aplican para realizar llamadas a la ciudad al que pertenece el número telefónico virtual inicialmente contratado, siempre que aplique que el destino cuente con esta posibilidad. No aplica para llamadas locales salientes de los números telefónicos virtuales adicionales contratados por el Cliente. El servicio de llamadas ilimitadas está sujeto a las políticas de uso razonable descritas.
- i. **Almacenamiento:** El Cliente podrá contratar adicional al plan del PBX virtual el servicio de almacenamiento.
- j. **Reportes:** El Cliente podrá acceder a reportes ya determinados en el PBX, ingresando a la Plataforma con el usuario y contraseña dado por Cellvoz.

Software de Gestión de Números Virtuales (DID Entrante)

El software licenciado permite al Cliente contratar y administrar números virtuales para recibir llamadas en la ciudad contratada (los números virtuales provistos por Cellvoz, son números telefónicos locales que pertenecen a operadores nacionales o internacionales con los cuales Cellvoz ha contratado este servicio). El Software le permite al Cliente contratar y gestionar la simultaneidad de llamadas que puede recibir, de acuerdo con el número de canales entrantes contratados. La contratación de canales y/o números virtuales adicionales estará sujeta a viabilidad y disponibilidad técnica. En el evento que el Cliente requiera redireccionar la llamada a un número de destino fijo o móvil el servicio tendrá un costo adicional por minuto, el cual estará publicado en la Plataforma o página web de Cellvoz.

El licenciamiento de cada número virtual comprende un valor fijo mensual que el Cliente debe pagar a Cellvoz por cada número virtual y canal provisto para su gestión. Cellvoz suministrará al Cliente los números virtuales y canales contratados en la plataforma de servicios en la nube a través de una troncal SIP desde la dirección IP proxy o dominio de Cellvoz en protocolo SIP. Cellvoz direccionará al Cliente las llamadas entrantes al número virtual contratado a través de internet por medio de una troncal SIP autenticada por usuario y clave.

El Cliente acepta y reconoce que los números virtuales ofrecidos y provistos por Cellvoz a través de la plataforma de servicios en la nube pertenecen a un proveedor o operador de telefonía fija o celular con el cual Cellvoz ha contratado el servicio, por lo cual el Cliente acepta que en el evento que el proveedor o operador de telefonía fija no continúe prestando el servicio a Cellvoz, Cellvoz podrá cambiar el número virtual sin que por ello se genere incumplimiento o lugar a reconocimiento de suma alguna en favor del Cliente. En el evento que el número inicialmente provisto por Cellvoz no continúe en funcionamiento por causas que no estén al mando o alcance de Cellvoz el Cliente acepta que Cellvoz le proporcione otro número virtual a cambio.

Servicio Línea 018000

El servicio consiste en contratar un número 018000 con un paquete determinado de minutos por parte del Cliente para recibir llamadas desde líneas fijas y/o celulares a través de internet por medio de una troncal SIP.

El servicio se presta a cambio de un valor fijo que el Cliente debe cancelar a Cellvoz de acuerdo al paquete de minutos entrantes contratado. Cellvoz suministrará el número y datos de configuración a través de la plataforma de servicios en la nube.

El Cliente acepta y reconoce que el número de la línea 018000 suministrado por Cellvoz es un número que pertenece a un operador con el cual Cellvoz ha contratado el servicio, por lo que el Cliente acepta que en el evento que el operador de telefonía no continúe prestando el servicio a Cellvoz, Cellvoz no podrá seguir prestando el servicio de 018000 sin que por ello se genere incumplimiento o lugar a reconocimiento de suma alguna en favor del Cliente. En el evento que el número inicialmente provisto por Cellvoz no continúe en funcionamiento por causas que no estén al mando o alcance de Cellvoz, el Cliente acepta que Cellvoz le proporcione otro número a cambio.

El Número 018000 es un servicio por suscripción que funciona en modalidad de pago anticipado (Prepago) por lo que el Cliente debe ingresar a la Plataforma en la nube de Cellvoz con el usuario y contraseña asignado, seleccionar el paquete que desea contratar.

Minutos para llamadas a Larga Distancia a través de internet por medio de troncal SIP, mensajes de voz y marcador telefónico.

El servicio consiste en la compra de minutos en la plataforma de servicios en la nube de Cellvoz para realizar llamadas a teléfonos fijos o celulares a través de internet por medio de una troncal SIP, mensajes de voz y marcador telefónico, a los destinos ofrecidos por Cellvoz en la página web.

El Servicio de Troncal SIP consiste en la provisión de un Punto de conexión IP (dirección IP), proxy o dirección de dominio asignado por Cellvoz al Cliente en la plataforma de servicio en la nube, el cual le permite conectarse a través de internet y así utilizar el servicio de Llamadas a los destinos ofrecidos y provistos por Cellvoz.

El Cliente podrá utilizar el servicio de Llamadas a teléfonos fijos o celulares a través de su conexión a Internet por medio de una troncal SIP con autenticación por usuario y contraseña, la cual le permitirá conectarse, el Cliente es el unico responsable por las Llamadas realizadas con el usuario y contraseña suministrados.

Cada llamada con duración superior a cero segundos será cobrada y tarifada por Cellvoz en minutos redondeados de acuerdo a las tarifas publicadas en la página web. El valor de cada llamada será cobrado de acuerdo a la cantidad de minutos cursados y a la tarifa del destino marcado.

Servicio de envío Mensajes de Voz

El servicio consiste en la opción de envío de mensajes de voz pregrabados a listas de números telefónicos utilizando la plataforma de servicios en la nube de Cellvoz, los cuales son entregados a través de llamadas a teléfonos fijos o celulares. Los mensajes de voz se pueden enviar en las siguientes 3 (tres) modalidades:

- Envío solo entrega: Consiste en el envío de un mensaje pregrabado realizando una llamada a un número telefónico, que al ser contestada por el usuario o buzón de voz se reproduce el mensaje enviado.
- Envío con Interacción: consiste en el envío de un mensaje de voz pregrabado con la finalidad de recibir una confirmación, realizando una llamada a un número telefónico, que al ser contestada por el usuario o buzón de voz se reproduce de forma automática el mensaje, invitando a realizar la confirmación marcando una opción por medio del teclado del dispositivo telefónico.
- Marcador telefónico: Consiste en realizar la interacción descrita en la modalidad anterior, redireccionando la llamada hacia el Cliente por medio de una troncal SIP con autenticación de usuario y contraseña, conforme a la respuesta recibida por parte del abonado destino. Dicha redirección de la llamada se realizará hacia el planta telefónica, PBX, Teléfono IP o dispositivo con protocolo SIP del Cliente de acuerdo las tasas de contacto definidas en la Plataforma de Cellvoz.
- El Cliente pagará a Cellvoz por la duración total de todos los mensajes de voz enviados y reproducidos, de acuerdo a las tarifas vigentes hacia cada destino.
- La calidad y prestación de los servicios por parte de Cellvoz se encuentran condicionados a que el usuario: **(i)** realice la grabación del mensaje a enviar en alta calidad. **(ii)** cargar el mensaje grabado en la Plataforma de acuerdo a los formatos establecidos. **(iii)** cargar en la Plataforma la lista de números telefónicos en los formatos establecidos por Cellvoz. **(iv)** tener la autorización de los suscriptores de los números telefónicos para el envío de mensajes de

voz. **(V)** configurar la troncal SIP de acuerdo a las indicaciones dadas por Cellvoz. **(Vi)** tener los dispositivos óptimos y de excelente calidad que intervienen en el uso del servicio planta telefónica IP, PBX, Teléfonos IP, Softphone, diademas, capacidad y calidad de internet, red interna etc. **(Vii)** tener la cantidad de agentes de acuerdo a la campaña y cantidad de marcaciones programadas.

Servicio de envío de Mensajes de Texto (SMS)

El servicio consiste en la opción de enviar mensajes de texto a listas de números celulares utilizando la plataforma de Cellvoz por parte del Cliente o por medio de una conexión API (Application Programming Interface). Los mensajes de texto a enviar deben contener un máximo 160 caracteres. Se pueden enviar mensajes de texto en una o dos vías y cada opción aplica una tarifa diferencial, las tarifas que aplican a los mensajes de texto están publicadas en la página web de www.cellvoz.com y varían dependiendo el tipo de mensaje si es en una vía o dos, así como del destino al que se envía el mensaje. El servicio es cobrado por consumo dependiendo de la cantidad de mensajes enviados, el tipo de mensaje y la tarifa de destino que aplique.

Medio de envío y recibo de mensajes de texto

- **Plataforma:** A través de la Plataforma de Cellvoz el Cliente con su número de cuenta y contraseña podrá utilizar el servicio de envío de mensajes de texto creando una campaña, seleccionando la fecha y hora de envío, cargando un archivo con el número de celular y mensaje de texto.
- **API:** A través de la Plataforma de Cellvoz el Cliente con su número de cuenta y contraseña podrá utilizar el servicio de envío de mensajes de texto por medio de una conexión API utilizando las credenciales y datos de configuración proporcionados por Cellvoz.

Cellvoz para efectos de este servicio realizará la entrega de los mensajes de texto enviados por el Cliente de forma directa al operador de telefonía móvil correspondiente o a través de un integrador o proveedor, los retardos en la entrega, así como fallas atribuibles al operador de telefonía móvil, integrador o proveedor, se encuentran fuera del alcance de servicio ofrecido por Cellvoz, siendo responsabilidad exclusiva de cada operador donde se encuentra registrado cada número celular.

El Cliente al hacer uso del servicio de envío de mensajes de texto acepta las siguientes obligaciones a su cargo:

- Hacer envío de mensajes de texto solo a destinatarios que han manifestado de manera expresa y por escrito al Cliente su intención y autorización para recibir mensajes de texto generados por el Cliente.
- Cellvoz, podrá solicitar pruebas de las autorizaciones de los usuarios móviles propietarios de los números a los que el Cliente desee o le haya enviado mensajes de texto a través de la plataforma de Cellvoz, en caso de existir reclamos por parte de tales usuarios, operadores o entidades del estado.
- Realizar el envío de los mensajes de texto a través de la plataforma de Cellvoz cumpliendo y de acuerdo a la regulación vigente.
- Enviar los mensajes de texto en los horarios permitidos por leyes y regulaciones de Colombia y las que apliquen en cada país. En caso de que el Cliente requiera enviar mensajes de texto en horarios adicionales, fuera de esta franja horaria, deberá solicitarlos a Cellvoz, quien tendrá la potestad de habilitarlos una vez el Cliente cumpla con la documentación específica y solicitada, en todo caso se hará bajo la responsabilidad exclusiva del Cliente.
- El Cliente es para todos los efectos el responsable frente a Cellvoz, los usuarios, operadores, proveedores, entidades de vigilancia y control, de los envíos de mensajes de texto que sean enviados a través de la plataforma de Cellvoz.
- El Cliente debe garantizar en todo momento a Cellvoz que el servicio no será empleado para:
(i) Ningún acto fraudulento ni en conexión con ninguna ofensa criminal, que sean contrarias a la legislación colombiana; **(ii)** Enviar, recibir, descargar, usar o rehusar ningún material que sea abusivo, ofensivo, indecente, difamatorio, obsceno o que vulnere los derechos de propiedad intelectual, privacidad o cualesquiera otros derechos.
- Tener y mantener actualizada la base de datos de todos los números celulares de clientes habilitados y de todos los clientes que se han dado de baja o han solicitado que no les sean enviados más mensajes de texto.

El incumplimiento por parte del Cliente de alguna de las obligaciones, antes indicadas lo harán responsable del pago de una multa a favor de Cellvoz, siempre que dicho incumplimiento consistiere en el envío, con su consentimiento, de mensajes a clientes que no han autorizado expresamente, así como el envío de mensajes de texto a destinatarios que han pedido su eliminación de la base de datos de clientes, ó, cuando se evidencie la falsificación o adulteración de información y registros de las bases de datos de los usuarios del Cliente o de terceros bajo su responsabilidad o control.

El valor de la multa será equivalente al valor que el operador de telefonía móvil celular, integrador, proveedor o cualquier Entidad de Control con esta potestad le llegará a imponer a Cellvoz por este motivo, más una multa adicional equivalente al valor de la facturación de los últimos tres meses,

multa o pena que el Cliente se obliga a pagar dentro del plazo de treinta (30) días contados desde la recepción de la carta que le comunica de este incumplimiento.

Al margen de lo anterior y en caso de ocurrencia de cualquier evento de incumplimiento, Cellvoz tendrá el derecho de dar por terminada la relación comercial, y ejercer las acciones legales necesarias para buscar que le sean resarcidos los daños y perjuicios ocasionados por tal evento.

En el caso que Cellvoz y/o el Cliente sea(n) demandada(os), judicial o extrajudicialmente, por cualquier persona natural o jurídica, a raíz de la utilización indebida de los servicios de mensajes de texto contratados por el Cliente con Cellvoz, la parte por cuyo hecho o culpa se fundará la demanda queda obligada, desde ya, a asumir todos los costos y pérdidas que la otra parte pudiere sufrir como consecuencia de dicha demanda o acción judicial.

16. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

Cellvoz, a través de su Plataforma de servicios en la nube permite la contratación de servicios propios y en conexión con terceros con los cuales Cellvoz tenga acuerdos o haya contratado servicios para complementar un servicio o ampliar su oferta para el Cliente. Los servicios complementarios que se encuentren disponibles o que Cellvoz más adelante decida ofrecerlos, como la línea de atención, PBX, página web, chat corporativo, WhatsApp, o todas las herramientas de software a través de los cuales el Cliente pueda gestionar, obtener reportes, estadísticas, consultas en línea, consulta de saldos, etc.

El Cliente acepta que Cellvoz podrá retirar en forma unilateral de su Plataforma de servicios en la nube los Servicios o licenciamientos de software o realizar modificaciones en los mismos, en el momento que lo considere pertinente, sin que ello genere un incumplimiento, por cuanto los Servicios Complementarios buscan mejorar la experiencia de servicio del Cliente.

17. PRECIO DE LOS SERVICIOS

Las tarifas y el valor de cada Servicio se encuentran publicados en la página web www.cellvoz.com tanto los servicios por suscripción y de consumo, El valor de cada servicio por suscripción será indicado en forma expresa en la Plataforma de servicios en la nube de Cellvoz al momento de realizar el pago en línea, Cada primero de enero, Cellvoz podrá incrementar sus precios en el porcentaje que corresponda al Índice de Precios al Consumidor (IPC) certificado por el Gobierno Nacional para el año inmediatamente anterior. No obstante, lo anterior los Precios y valores de cada servicio podrán ser modificadas en forma unilateral y en cualquier momento por parte de Cellvoz, mediante información transmitida al Cliente, por cualquier medio, incluido correo electrónico, página web y en la plataforma de servicios en la nube de Cellvoz, con siete (7) días calendario de antelación a su entrada en vigencia. Cellvoz mantendrá los precios y valores sobre aquellos Servicios que se contratan por mensualidad

hasta culminar el respectivo mes, caso en el cual la entrada en vigencia de las nuevas condiciones se realizará el primer día calendario del siguiente mes. Los servicios por suscripción son prestados bajo la modalidad de pago anticipado prepago, es decir que el Cliente deberá pagar de forma anticipada el precio del Servicio para hacer uso del mismo. Los servicios de consumo funcionan en modalidad de pago anticipado prepago, por lo cual el Cliente debe recargar saldo al número de cuenta de Cellvoz para poder utilizar los servicios, el valor mínimo a recargar para utilizar los servicios de consumo es de \$50.000 cincuenta mil pesos.

Productos por Suscripción

Comprende el uso del servicio por un periodo de tiempo determinado, (ejemplo un mes), en este caso el pago se realizará por la primera mensualidad o periodo de tiempo definido al momento de la contratación, posteriormente Cellvoz emitirá la factura respectiva por los servicios contratados, la cual puede consultarse en la plataforma de servicios en la nube de Cellvoz, para realizar el pago en línea correspondiente al próximo periodo de tiempo Cellvoz enviará notificaciones por correo electrónico mensualmente para consulta y pago de facturas. Es responsabilidad del Cliente hacer seguimiento al vencimiento y pago del período para utilizar el servicio y evitar bloqueos del servicio por falta de pago.

Servicios de consumo

Comprende los servicios que se cobran por consumo envío de mensajes de texto, envío de mensajes de voz, marcador telefónico y llamadas los cuales requieren tener saldo prepago para poder ser utilizados por el Cliente, por lo cual el Cliente debe recargar saldo a su cuenta asignada por Cellvoz que cubra el uso de la cantidad de servicio que desee utilizar. El valor recargado otorga al Cliente el derecho a hacer uso de una determinada cantidad de servicio, en caso que estos sean agotados por su consumo, se suspenderá de forma automática la prestación del servicio. El Cliente podrá recargar saldo en línea a través de la plataforma de servicios en la nube de Cellvoz para continuar haciendo uso del(los) servicio(s); es responsabilidad del Cliente hacer seguimiento al saldo recargado para utilizar los servicios y evitar bloqueos del servicio por falta de saldo.

18. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

Conexión a través de internet

Para el uso de los servicios contratados a través de la plataforma de servicios en la nube de Cellvoz, el Cliente debe contar siempre con una conexión a Internet, que le permita acceder a la plataforma de

servicios en la nube de Cellvoz. El Cliente utiliza los servicios de Cellvoz por medio del número de cuenta y contraseña, siendo el Cliente enteramente responsable por los consumos y los servicios utilizados. Los servicios suministrados por Cellvoz se prestan a través de la nube (Internet), por lo cual son susceptibles a la calidad de la conexión de internet de que disponga el Cliente. El Cliente es el responsable de contar con el ancho de banda suficiente y las condiciones óptimas para utilizar el servicio.

Para los Servicios que utilizan una Troncal SIP, a continuación, se presenta el cálculo de ancho de banda requerido según el número de llamadas simultáneas que el Cliente desee realizar:

Llamadas simultáneas	ANCHO DE BANDA	
	CODEC G729	CODEC G711
	Mbps	Mbps
50	2	5
100	4	10
200	7	20
300	10	30
500	16	50
1000	32	100

Ancho de banda requerido para uso exclusivo en la transmisión de llamadas de voz sobre IP. CODEC recomendado G729. Para el uso del Software de Gestión de Llamadas (PBX virtual) a continuación, presentamos el cálculo de ancho de banda recomendado, según el número de llamadas simultáneas a realizar:

Llamadas simultáneas	ANCHO DE BANDA	
	CODEC G729	CODEC G711
	Mbps	Mbps
25	1	2.5
50	2	5

Ancho de banda requerido para uso exclusivo en la transmisión de llamadas de voz sobre IP. CODEC recomendado G729.

Limitaciones del servicio

El uso de los servicios objeto de los presentes Términos y Condiciones impone al Cliente la obligación y responsabilidad de no utilizar los servicios suministrados por Cellvoz para acceder, suministrar o prestar servicios de telecomunicaciones en violación del régimen de interconexión, o las normas que regulen en específico los servicios que le son prestados. La utilización de los servicios por parte del Cliente, deberá sujetarse al cumplimiento de las normas señaladas por los entes reguladores o autoridad competente y no podrán ser utilizados para realizar o facilitar, directamente o a través de terceros, actividades catalogadas como fraude o que permitan o faciliten cometer cualquier ilícito.

Los presentes Términos y Condiciones sólo cubren servicios contratados directamente con Cellvoz. Cualquier porción de servicio proporcionada y utilizada por una tercera parte que se use en conjunto con Cellvoz para proporcionar servicio al Cliente es considerada más allá del mando razonable de Cellvoz, por lo tanto, cualquier falla en ellos, exime de responsabilidad a Cellvoz. Algunos de los servicios que no están bajo el mando de Cellvoz son: **(i)** Fallas técnicas en la planta telefónica, PBX IP, teléfonos IP, Softphone, diademas, gateway, marcadores telefónicos predictivos, puertos, señalización, la red de datos interna y/o dispositivos involucrados en la generación de las llamadas por parte del Cliente; **(ii)** Fallas técnicas, eventos de latencia, pérdida de paquetes o problemas similares de transmisión en el servicio de internet o enlaces contratados por el Cliente para conectarse al nodo de Cellvoz. **(iii)** Congestión, pérdida de señal, cobertura, saturación y otras causas que ocasionen degradación o interrupción de los servicios atribuibles a la red interna del operador propietario del número de destino. **(iv)** Fallas de servicio originadas en las plataformas tecnológicas o infraestructura de terceros a través de las cuales se administra, controla o gestiona el servicio.

El Cliente acepta y reconoce que algunos servicios ofrecidos por Cellvoz son suministrados o con conexión de terceros (proveedores u operadores), por lo que el Cliente acepta que:

- En el evento en que un proveedor no continúe prestando los servicios a Cellvoz, Cellvoz no podrá continuar prestando estos servicios al Cliente sin que por ello se genere incumplimiento o lugar a reconocimiento de suma alguna en favor del Cliente.
- En el evento en que se lleguen a presentar fallas en un servicio que es prestado por un tercero, los tiempos de respuesta o solución, dependerán del proveedor y no de Cellvoz.
- En el evento, en que algunos de los servicios provistos por Cellvoz no continúe en funcionamiento por causas que no estén al mando o alcance de Cellvoz, el Cliente acepta que Cellvoz realice cambio de proveedor si es viable.

- Cellvoz podrá realizar cambio de proveedores a libre discreción, en el momento que lo considere o tomar la decisión de no continuar prestando un servicio, sin que por ello se genere incumplimiento o lugar a reconocimiento de suma alguna en favor del Cliente.

19. POLÍTICA DE USO RAZONABLE DEL SERVICIO

El objetivo es prevenir usos fraudulentos y abusos en los planes y servicios. Cellvoz pretende que todos sus clientes reciban la mejor calidad en sus comunicaciones empresariales, para ello establece limitaciones de uso razonable de los servicios a fin que el servicio para todos sus clientes se mantenga en forma óptima y confiable, a fin que no se interfiera con la posibilidad de hacer uso del servicio por parte de otros clientes a causa de comportamientos desproporcionados que impacten los recursos provistos para la prestación del servicio. La presente política de uso razonable aplica para todos los planes, renovaciones y demás transacciones comerciales sobre la oferta vigente. La Política de Uso Razonable aplicará a los siguientes planes o servicios:

Uso razonable para conexión de llamadas entre Extensiones

Este servicio es para uso corporativo únicamente. La siguiente lista incluye, pero no limita las prácticas que NO podrían considerarse Uso Razonable o podría ser considerado uso no corporativo:

- Servicios de monitoreo (Ej. Babycalling).
- Llamadas recurrentes con duraciones que superen los 30 minutos.
- Patrones de llamadas inusuales que no sean consecuentes con el uso normal del plan.

Uso razonable para servicios de llamadas ilimitadas a números de telefónicos locales.

Llamadas que permitirán la comunicación entre las extensiones del PBX virtual y números telefónicos locales según la asignación del número virtual de acceso asignado al momento de la activación del servicio. La siguiente lista incluye, pero no limita las prácticas que NO podrían considerarse Uso Razonable o podría ser considerado uso Comercial:

- Uso de planes para telemarketing u operaciones de centros de llamadas.
- Reventa de minutos de un plan a través de cabinas, locutorios o cibercafés.
- Servicios de monitoreo (Ej. Babycalling).
- Uso compartido de planes entre usuarios a través de un sistema PBX físico o virtual, centro de llamadas, equipo informático o cualquier otro medio.
- Patrones de llamadas inusuales que no sean consecuentes con el uso normal del plan.
- La utilización como puerta de enlace de envío de comunicaciones tipo Bypass.

- Otros usos no corporativos.

Cellvoz, podrá incorporar herramientas de monitoreo que le permitan asegurar de una forma automática el uso Razonable, como, por ejemplo; después de 1 hora de duración continua de las llamadas, se desconectarán todas las llamadas y se requerirá que vuelva a marcar. En caso de detectar alguna de las prácticas detalladas en esta política u otras que se considere atentan a la Política de Uso Razonable de servicios y por lo tanto al buen funcionamiento y calidad de la Red, Cellvoz podrá suspender el servicio cuando el Cliente:

- Haga uso indebido o fraudulento
- Pongan en riesgo la seguridad o calidad de la red
- Realicen actividades no autorizadas o prohibidas por el ordenamiento jurídico

20. FRAUDE Y RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE POR EL USO DE LOS SERVICIOS

El Cliente se obliga a no utilizar los Servicios proporcionados por Cellvoz para realizar cualquier tipo de Fraude, entre ellos sin limitar a la utilización de Métodos de Comunicación No Autorizados, entendidos estos como cualquier actividad o modalidad utilizada por el Cliente tendiente a violar en forma directa o indirecta el régimen de telecomunicaciones o actividad inherente a éstos. Se entiende que tienen la naturaleza de métodos de comunicación no autorizados, entre otros: (i) La realización de "call back" o de "by pass"; (ii) El re- originamiento de llamadas de Telefonía Pública Básica Conmutada "TPBC"; (iii) El re- originamiento de llamadas y su posterior comercialización; (iv) La distorsión del tráfico; (v) El Uso y/o manipulación fraudulenta de redes por parte del Cliente o a través de terceros; (vi) La alteración de cualquier equipo, sistema o dispositivo de acceso de tal forma que se modifique la medición del consumo de los servicios o se sustraiga su pago. (vii) El acceso no autorizado a códigos de acceso o números de identificación personal. (viii) La interceptación de comunicaciones sin orden de autoridad competente; o cualquier modalidad similar o de uso ilegal de las redes y de fraude en su utilización; o cualquier otra forma de incumplimiento o violación de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia de telecomunicaciones.

Acciones contra el Fraude, Las partes se comprometen a llevar a cabo todas las acciones pertinentes dentro de los principios de razonabilidad técnica y económica para la detección, prevención y corrección de fraudes. Para ello han dispuesto, adoptar las siguientes medidas: Cellvoz y el Cliente llevarán a cabo una labor de seguimiento para verificar situaciones que sean sospechosas de constituirse en alguna modalidad de fraude, reportándose inmediatamente la situación, con el fin de adoptarse las acciones correspondientes de investigación, seguimiento y prevención a que haya lugar.

El mismo día en el que sea recibida la comunicación respecto de la ocurrencia de un fraude, ambas Partes se comprometen a adelantar las investigaciones respectivas tendientes a verificar la ocurrencia del fraude e iniciar los procesos de suspensión o restricción de los servicios donde haya indicio fundado de ocurrencia del fraude; las acciones deberán ser tomadas máximo al siguiente día hábil después de recibida la información de la ocurrencia de un fraude por la otra Parte, en caso contrario, la Parte afectada tomará las medidas de protección pertinentes dentro de su red. Toda información cruzada entre las partes se le dará tratamiento de confidencial.

El Cliente defenderá, indemnizará y mantendrá a Cellvoz indemne de cada una de las reclamaciones, responsabilidades, juicios, multas, penas, pérdidas, daños, perjuicios y asumirá los gastos (incluyendo honorarios de los abogados y costas procesales) sufridos u ocurridos cuando se originen o relacionen de una u otra manera con el incumplimiento de las disposiciones relativas al uso del servicio y contenido. En consecuencia, Cellvoz no se hará responsable de los perjuicios causados a terceros. En especial el Cliente mantendrá indemne a Cellvoz cuando: El uso del servicio provisto por Cellvoz sea utilizado para: (i) Actos fraudulentos, ilícitos, criminales o actividades que sean contrarias a la legislación colombiana; (ii) servicios que vayan en contra del régimen de interconexión o que afecten a otros operadores o terceros (iii) el contenido de las comunicaciones escritas o verbales realizadas, sean estas promocionales o de ventas o cualquier otro del cual en algún momento se pueda derivar una reclamación frente a Cellvoz. (iv) realizar o enviar comunicaciones en horarios, cuando su actividad cuente con restricciones o limitaciones normativas para ello.

21. NIVELES DE ACUERDO DEL SERVICIO

Cellvoz describe a continuación los criterios de rendimiento, disponibilidad de los servicios, las medidas a adoptar en casos de falla del servicio aplicados a nivel operativo para la adecuada prestación del Servicio.

Soporte y disponibilidad

Cellvoz pone a disposición de sus clientes, diferentes canales de atención para atender solicitudes y requerimientos por medio de la generación de tickets. La respuesta al ticket generado se dará en los tiempos establecidos en los ANS determinados para tal fin.

Canales de atención

Cellvoz cuenta con los siguientes canales para recepción de sugerencias y/o incidencias por parte del Cliente:

- Línea de atención en la ciudad de Bogotá 4864710
- Línea de atención en la ciudad de Medellín 2041999

- Líneas gratuitas 018000955536
- Correo de soporte soporte@cellvoz.com.co

Proceso Atención de Incidencias o Requerimientos

Cellvoz a través del Centro de experiencia al usuario a nivel nacional brinda soporte las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, ofreciendo una posibilidad de contacto directo y efectivo al Cliente al contar con diferentes canales de atención, descritos en detalle en el literal anterior, frente a los cuales se seguirá el siguiente procedimiento.

- Al recibir una solicitud o requerimiento a través de alguno de los canales de atención por parte del Cliente, el Centro de experiencia al usuario asignará un número de caso, el cual permitirá hacer seguimiento y dejar registro en el sistema de Cellvoz para futuras consultas.
- Con el fin de garantizar la correcta identificación y evitar cualquier suplantación en nombre del Cliente, este deberá suministrar sus datos básicos de identificación,
- Los requerimientos realizados por parte del Cliente, debe contener una descripción detallada y soportes para la investigación del caso.
- Cellvoz podrá solicitar al Cliente información adicional como complemento a la información suministrada inicialmente.
- Cellvoz podrá solicitar al cliente una sesión de pruebas en línea con el fin de generar capturas completas de los mensajes de señalización y audio intercambiados con el Cliente.
- El Centro de experiencia al usuario, informará de forma periódicamente al Cliente los avances sobre el caso creado, así como el diagnóstico o detalles de la solución brindada.
- La respuesta al ticket no garantiza una solución inmediata en todos los casos, pero sí compromete el mayor esfuerzo por parte de Cellvoz para generar una solución al inconveniente presentado.

Una vez reportada la incidencia sobre el servicio por parte del Cliente, Cellvoz manejará los tiempos de respuesta definidos a continuación, de acuerdo a la categorización de la incidencia realizada por el Centro de experiencia al usuario la cual estará basada en el impacto y afectación sobre el servicio a causa de eventos atribuibles a la infraestructura o elementos de configuración de Cellvoz.

Nivel	Detalle requisito	Tiempo respuesta
Bajo	Requerimiento cuya atención no impacta el servicio de acuerdo a las características ofrecidas.	24 Horas
Medio	Incidencias de calidad o interrupciones aleatorias del servicio, en donde la aleatoriedad se determinará objetivamente	180 Minutos

	basada en las validaciones técnicas realizadas por el equipo de Cellvoz.	
Alto	Interrupción total del servicio a causa de falla relacionada con las plataformas de Cellvoz.	90 Minutos

22. SUSPENSIÓN Y TERMINACIÓN DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL

Las obligaciones que se desprenden de estos Términos y Condiciones cesarán cuando:

- i. Por el mal uso por parte del Cliente de los servicios prestados por Cellvoz o por el uso con fines distintos a los contratados.
- ii. Por orden judicial de la autoridad competente.
- iii. Por no realizar los Pagos que corresponden al Cliente por concepto de la remuneración de los servicios contratados, conforme la forma de pago aplicable al respectivo servicio.
- iv. Por cesación de los permisos o licencias que Cellvoz tiene con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- v. Cuando el Cliente no haya realizado uso o consumo de los servicios contratados a Cellvoz en un término de dos meses continuos, para lo cual Cellvoz remitirá al correo registrado por el Cliente la respectiva notificación y deshabilitará sus datos de acceso a la Plataforma. En este caso el Cliente podrá solicitar la devolución de los dineros que no fueron consumidos, en los servicios contratados por suscripción o consumo.
- vi. En forma unilateral por cualquiera de las partes con un preaviso no inferior a sesenta (60) días calendario de antelación a la fecha de terminación.
- vii. Las demás causas establecidas en las normas legales vigentes.

En adición a las causales consagradas previamente, Cellvoz podrá dar por terminado el presente contrato en los siguientes eventos:

1. Por haber sido el Cliente, sus accionistas, representantes legales o administradores, condenados por haber cometido, a cualquier título, cualquier delito, doloso o culposo, (i) contra la administración pública; (ii) en el marco de un proceso por extinción de dominio; o (iii) cualquier otro delito mencionado en esta cláusula;
2. Por encontrarse el Cliente incluido en listas de personas o entidades identificadas por tener vínculos con actividades relacionadas con el narcotráfico, terrorismo, corrupción, secuestro, lavado de activos, financiación del terrorismo o administración de recursos relacionados con esas actividades, entre las que se encuentran, de manera enunciativa más no taxativa: OFAC (Office of Foreign Assets Control), ONU (Organización de las Naciones Unidas), DFAT

(Department of Foreign Affairs and Trade), INTERPOL, boletines de la UIAF (Unidad de Información y Análisis Financiero), DAS, Fiscalía, FCPA, o cualquiera que las modifique, adicione o sustituya. El Cliente entiende esta causal como justa causa para dar por terminado el presente contrato y desde ya renuncia a iniciar cualquier reclamación en contra de Cellvoz por la terminación anticipada del contrato y por los perjuicios que con ello llegare a sufrir; Por existir indicios o circunstancias que a juicio razonable de Cellvoz, representen un riesgo que el Cliente o cualquiera de sus accionistas pueda estar comprometido con delitos de narcotráfico, terrorismo, corrupción, secuestro, lavado de activos, financiación del terrorismo o administración de recursos relacionados con esas actividades.

Suspensión del Servicio.

Cellvoz podrá en forma unilateral cortar, retirar o suspender de inmediato y sin previo aviso el servicio objeto de estos términos y condiciones sin que constituya incumplimiento a las obligaciones derivadas del mismo y sin que por esto deba pagar indemnización, o suma alguna de dinero al Cliente en los siguientes eventos:

- I. Por fuerza mayor o caso fortuito.
- II. Por servicio de mantenimiento previamente programado por parte de Cellvoz y previamente informado al Cliente.
- III. Por el vencimiento del tiempo establecido al contratar el servicio.
- IV. Por Mutuo Acuerdo Cellvoz, se reserva el derecho de aceptar la petición de suspensión del servicio que solicite el Cliente sin que en ningún evento se exceda de más de dos (2) meses calendario por cada año de servicio.
- V. Por agotarse el saldo recargado por el Cliente en la plataforma de Servicio en la nube. La suspensión se realizará hasta que el Cliente recargue saldo suficiente para utilizar el servicio.
- VI. Por sospecha de su uso indebido del servicio o fraude hasta tanto no sea aclarada dicha sospecha.
- VII. Por no pagar la renovación de un servicio contratado en la plataforma de Servicio en la nube.

23. FACTURACIÓN

La determinación del valor mensual estará dada por los servicios conforme aplique la tarifa y tasación correspondiente a cada uno de ellos. Para establecer este valor, Cellvoz tomará la información de su hardware y software, en caso de cualquier discrepancia las partes seguirán el proceso detallado en los presentes Términos y Condiciones. Cellvoz emitirá la factura respectiva tomando como periodo calendario el intervalo de fechas facturado, de acuerdo con el registro del hardware y del software que haya destinado para tal fin y de acuerdo a las tarifas negociadas.

En el evento en que el Cliente esté en desacuerdo con el monto facturado, cuenta con diez (10) días calendario, contados desde la fecha de emisión de la factura para presentar la solicitud de CONCILIACIÓN, sin que ello interrumpa la periodicidad en los pagos acordados entre las partes. Posterior al proceso de CONCILIACION y en caso de ser necesario, Cellvoz emitirá la nota crédito o nota débito según corresponda.

Cellvoz emitirá la factura respectiva por los servicios contratados por el Cliente tomando como periodo calendario el intervalo de fechas facturado, de acuerdo con el registro del hardware y del software de facturación que ha sido destinado para tal fin y de acuerdo a los servicios contratados y las tarifas publicadas en la página web www.cellvoz.com. Cellvoz facturará al Cliente los servicios contratados de acuerdo a las tarifas aceptadas por el Cliente al momento de la contratación del Servicio en la Plataforma de servicios en la nube de Cellvoz. El Cliente autoriza y acepta en forma expresa a Cellvoz, para que le envíe a través de correo electrónico mensualmente la factura a la dirección de correo electrónico registrada por el Cliente en la plataforma de servicios en la nube, es responsabilidad del Cliente notificar y actualizar la dirección de correo electrónico a la que se debe enviar la factura. En el evento en que el Cliente esté en desacuerdo con el valor, cantidad, tarifas o servicios facturados, cuenta con diez (10) días calendarios siguientes a la recepción de la factura para presentar la reclamación correspondiente, sin que ello interrumpa la periodicidad en los pagos acordados entre las partes. Posterior al proceso de revisión de la reclamación y en caso de ser necesario Cellvoz emitirá la nota crédito o nota débito según corresponda. Si contados diez (10) días calendario a partir de la recepción de la factura ya sea física o electrónica, el Cliente no realiza por escrito observaciones a ésta, la misma se entenderá aceptada. Para todos los efectos legales se entiende que la factura y el presente contrato prestan mérito ejecutivo para hacer exigibles las obligaciones y prestaciones allí contenidas, en consecuencia. Las Partes acuerdan en forma expresa, que constituyen título Ejecutivo suficiente para que Cellvoz exija por vía judicial, el cumplimiento de las obligaciones dinerarias a cargo del Cliente. Cuando el Cliente no pague la factura en la fecha indicada, éste deberá cancelar el valor no pagado más los intereses de mora causados sobre dicho valor, calculados a la tasa máxima moratoria certificada por la Superintendencia Financiera para ese mes, los cuales serán cobrados en la siguiente factura.

24. COMERCIALIZACIÓN A TERCEROS

El Cliente contrata el servicio para su uso, no obstante, en caso de utilizar el servicio prestado por Cellvoz para soportar servicios de terceros, el Cliente será el único responsable frente a éstos por el servicio, así como las responsabilidades y obligaciones que transfiere, en las condiciones de ley y de los compromisos contractuales que adquiera. Cellvoz no tendrá responsabilidad alguna frente a estos

terceros o usuarios finales del Cliente. La responsabilidad de Cellvoz se limitará al suministro al Cliente del servicio contratado, en los términos aquí contenidos.

25. DERECHO DE RETRACTO

El Cliente podrá ejercer el derecho de retracto sobre el pago y/o la recarga del Servicio durante los cinco (5) días hábiles siguientes a la aceptación de los términos del respectivo servicio, o del pago, siempre y cuando, no se haya dado lugar a la prestación del servicio por el Cliente y/o el saldo se encuentre sin uso. Para lo anterior, Cellvoz dispone los canales de atención de servicio al cliente y la devolución se realizará en un plazo máximo de treinta (30) días calendario, contados desde el momento que se ejerció el derecho de retracto.

26. CONTRATACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

Para dar cumplimiento Artículo 15, Artículo 16 y Artículo 17 de la Ley 527 de 1999 que involucra los mensajes de datos del proceso de contratación, se establecen en el presente contrato las siguientes condiciones: i) Reconocimiento de los mensajes de datos por las partes: Una vez ingrese el Cliente a la Plataforma de servicios en la nube de Cellvoz, el Cliente se hace responsable de las actuaciones efectuadas con el número de cuenta y contraseña a su cargo o generadas desde el correo electrónico informado al iniciar el proceso, y se entenderá que cualquier mensaje enviado desde su número de cuenta y/o desde su correo electrónico o recibido en los correos electrónicos con dominio @Cellvoz.com.co tiene plenos efectos jurídicos, validez y/o fuerza obligatoria como expresión de una manifestación de voluntad, así como cualquier otra declaración por la sola razón de haberse hecho en forma de mensaje de datos.

Las notificaciones recibidas por correo electrónico y los mensajes publicados en la Plataforma de servicios en la nube de Cellvoz y/o en el sitio web <https://www.Cellvoz.com/> son válidos y suficientes para los propósitos de los procesos de contratación y gestión de esta relación. ii) Atribución de un mensaje de datos: Se entenderá que un mensaje de datos proviene del iniciador, cuando éste ha sido enviado por la Plataforma de Cellvoz en el que el Cliente tendrá asignado un usuario y contraseña. iii) Presunción del origen de un mensaje de datos: Se entenderá que un mensaje de datos proviene del iniciador, cuando éste ha sido enviado por: a. El correo electrónico del Cliente; b) La información originada por el Cliente mediante el número de cuenta y contraseña asignado en la Plataforma de servicios en la nube de Cellvoz; c) Firma: La autenticación en el proceso de contratación electrónica realizada por parte del Cliente se hará con el nombre de Usuario y la contraseña registrados o en su defecto a través del correo electrónico registrado y constituirán una firma electrónica en los términos del artículo 7 de la Ley 527 de 1999 y las normas que lo reglamentan.

27. AUTORIZACIONES Y DECLARACIONES

El Cliente al aceptar los presentes Términos y Condiciones, en forma expresa otorga su consentimiento y voluntad de Autorizar a Cellvoz para:

28. CONSULTA EN CENTRALES DE RIESGO

El Cliente autoriza expresa e irrevocablemente a CELLVOZ y/o cualquier tercero que este considere necesario para el desarrollo de sus actividades comerciales, para almacenar, reportar, consultar, procesar, divulgar, compartir a las Centrales de riesgo y de información que manejen o administren bases de datos con los mismos fines, toda la información suministrada como Cliente. Así mismo, autoriza a Cellvoz para que reporte y/o consulte ante las centrales de riesgo el estado de cumplimiento de sus obligaciones. El Cliente autoriza que la notificación previa a cualquier reporte se realice por canales como correo electrónico y/o mensaje de texto. Lo anterior implica que el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato se relacionará en las mencionadas bases de datos, en donde se consignan en forma completa los datos referentes a el actual y pasado comportamiento financiero y crediticio, incluyendo mora en los pagos, tipo de cobro, estado de la cartera, los cuales se conservarán bajo los términos establecidos en la ley 1266 de 2008, o cualquier otra que la modifique, sustituya o adicione. Así mismo autoriza que en caso que se deba realizar algún reporte a centrales de riesgo, la notificación previa que exige dicho proceso sea realizada por medio diferentes a correo certificado, usando para ello correo electrónico y/o mensaje de texto.

29. TRATAMIENTO DATOS PERSONALES

CELLVOZ COLOMBIA SERVICIOS INTEGRALES S.A E.S.P., sociedad comercial identificada con Nit. 830.130.125-0, con domicilio en la ciudad de Bogotá en la Carrera 21 No. 164-74 Piso 3, Teléfono 4864710 o 01 8000 955 536 de conformidad con las disposiciones contenidas en el Decreto 1377, emitido el 27 de junio de 2013, el cual reglamenta la Ley 1581 de 2012 sobre Protección de Datos Personales, actuará como responsable del tratamiento de sus datos personales, para lo cual ha diseñado políticas y procedimientos para el adecuado tratamiento de la información y uso de los datos por usted suministrados, conforme los siguientes:

- **Finalidad de la información.** Los datos que son solicitados son: Nombre y Apellidos, Documento de Identificación, Direcciones de Localización, Ciudad y Departamento, Teléfono, Celular, Email, los cuales serán conservados dentro de nuestra base de datos, y serán destinados a: 1) El desarrollo del objeto social de la compañía y de la relación contractual que nos vincula; 2) Información relativa al cumplimiento de las obligaciones de los titulares de los datos 3) La remisión de información comercial sobre los productos y/o servicios que presta la compañía, promociones, comunicación sobre la implementación o modificación de los procedimientos de registro de

cuentas, servicio al cliente, o manuales para nuevos productos y/o servicios 4) La adopción de medidas tendientes a la prevención de actividades ilícitas, o cualquier tipo de fraude.

- **Acceso a la Información.** La presente autorización se hace extensiva a quien represente los derechos de CELLVOZ COLOMBIA SERVICIOS INTEGRALES S.A. E.S.P., a quien éste contrate para el ejercicio de los mismos o a quien éste ceda sus derechos, sus obligaciones o su posición contractual a cualquier título, en relación con la información del usuario, así como a la ejecución de(los) contrato(s) que se hayan suscrito o se hayan aceptado electrónicamente. Así mismo, a los terceros con quien CELLVOZ COLOMBIA SERVICIOS INTEGRALES S.A. E.S.P., establezca alianzas comerciales, o contratos de prestación de servicios a partir de los cuales se implementen o amplíen los productos o servicios que puedan proveer.
- **Vigencia de la Autorización.** Esta autorización tendrá plena vigencia durante el tiempo de análisis de la información para la suscripción de cualquier contrato, durante la vigencia de relación contractual con CELLVOZ COLOMBIA SERVICIOS INTEGRALES S.A. E.S.P., y en forma posterior hasta tanto sea revocada. La autorización podrá ser revocada en los eventos previstos en la ley, siempre y cuando no exista ningún tipo de relación con CELLVOZ COLOMBIA SERVICIOS INTEGRALES S.A. E.S.P. derivada de esta autorización.
- **Almacenamiento de la Información.** Los datos suministrados serán almacenados en los servidores de CELLVOZ COLOMBIA SERVICIOS INTEGRALES S.A. E.S.P., lugar donde están siendo custodiados mediante el empleo de herramientas de seguridad de la información, razonablemente aceptadas en la industria, tales como Firewalls, procedimientos de control de acceso, entre otros. Todo lo anterior con el objetivo de evitar el acceso no autorizado, por parte de terceros, a los datos personales almacenados.
- **Derechos.** Usted tiene derecho a conocer, actualizar, rectificar y eliminar los datos personales de los cuales es titular, mediante los procedimientos establecidos en la Ley 1581/2012 (Ley de Protección de Datos Personales). Para cualquier información, solicitud, queja o reclamo sobre el tratamiento de sus datos podrá comunicarse a los Teléfono 4864710 o 01 8000 955 536 o ingresando a la página web <http://www.Cellvoz.com/> en la sección *Información importante para usuarios*, enviando la respectiva petición.

De esta forma, al aceptar los presentes Términos y Condiciones, manifiesto en forma expresa y previa que otorgo mi consentimiento a CELLVOZ COLOMBIA SERVICIOS INTEGRALES S.A. E.S.P., para tratar mi información personal, de acuerdo con las disposiciones legales que regulan la materia, la política para tratamiento de datos personales, el manual interno de políticas y procedimientos para la protección de datos personales, el aviso de privacidad y el presente documento. Así mismo, autorizo a CELLVOZ COLOMBIA SERVICIOS INTEGRALES S.A. E.S.P., a modificar o actualizar su contenido, a fin de atender reformas legislativas, políticas internas o nuevos requerimientos que permitan la implementación de nuevos servicios o productos, dando aviso previo por medio de la página web de la compañía y/o correo electrónico.

30. PREVENCIÓN LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

Las Partes declaran que sus ingresos provienen de actividades lícitas, que no se encuentran incluidos en listas para el control de lavado de activos y financiación del terrorismo, administradas por cualquier autoridad nacional o extranjera, y que en consecuencia se obligan a responder frente a su contraparte, por todos los perjuicios que llegase causar como consecuencia de esta afirmación. El Cliente, se obliga expresamente a entregar a Cellvoz la información veraz y verificable que le sea solicitada para el cumplimiento de la normatividad relacionada con la prevención del lavado de activos y la financiación del terrorismo. En el evento en que no se cumpla con la obligación consagrada en esta cláusula, Cellvoz tendrán la facultad de dar por terminado el presente contrato. El Cliente, manifiesta que con base en su información y las herramientas que están a su alcance, los clientes con los que mantiene relaciones comerciales no se encuentran incurso en actividades relacionadas con lavado de activos y/o financiación del terrorismo. El Cliente declara que los recursos utilizados para la ejecución del presente Contrato, al igual que sus ingresos, provienen de actividades lícitas, que él no se encuentra con registros negativos en listados de prevención de lavado de activos nacionales o internacionales, ni incurre en sus actividades en lavado de activos (conversión o movimiento). Será causal automática de terminación de esta relación contractual el hecho que el Cliente sea investigado por delitos contra el patrimonio económico, lavado de activos, enriquecimiento ilícito o se llegue a declarar la extinción de dominio sobre alguno de sus bienes, así como la inclusión del Cliente en la lista de la Oficina de Control de Activos en el Exterior – OFAC emitida por la Oficina del Tesoro de los Estados Unidos de Norte América, la lista de la Organización de las Naciones Unidas y otras listas públicas relacionadas con el tema de lavado de activos y financiación del terrorismo.

31. DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL

Este Acuerdo le permite al usuario tener acceso a los Servicios de Suscripción y Consumo de Cellvoz. No obstante, no otorga ninguna licencia de servicios y/o productos a través del mismo. Los Servicios de Suscripción y Consumo de Cellvoz están protegidos por las leyes de propiedad intelectual, pertenecen y son propiedad de la compañía o de nuestros proveedores, Por tanto, nos reservamos todos los derechos de propiedad. Con la aceptación de estos Términos Y Condiciones el usuario acepta que no copiará, alquilará, venderá, distribuir o crearás, en su totalidad o de manera parcial, y por ningún medio, trabajos derivados que se relacionen con el Contenido de los Servicios y/o productos de Cellvoz ya sean

parte de sus servicios por Suscripción o de Consumo, a excepción de la autorización expresa por escrito del que en su momento haga las veces de Representante Legal de la compañía.

32. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Toda controversia o diferencia relativa a este contrato se resolverá por la Justicia Ordinaria.

33. MODIFICACIONES Y ACTUALIZACIONES

Cellvoz podrá modificar los presentes Términos y Condiciones en cualquier momento, haciendo públicos en su Plataforma o Sitio Web los términos modificados. Todos los términos modificados entrarán en vigencia en los treinta (30) días calendarios siguientes a su publicación. Si el Cliente no acepta las modificaciones introducidas, Cellvoz mantendrá las condiciones inicialmente acordadas hasta tanto consuma los saldos que tenga en su cuenta, o se venza el periodo de facturación (1-30 del mes) en el cual se realiza la modificación, posterior a ello quedará disuelto el vínculo contractual y será inhabilitado su ingreso a la Plataforma. Si vencidos los treinta (30) días, el Cliente continúa haciendo uso de los servicios, se considerará que el Cliente acepta los nuevos términos y que el contrato continuará vinculando a ambas partes.

34. VIGENCIA DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

Durante el tiempo que el Cliente, cuente con o haga uso de, cualquier servicio o licenciamiento que se adquieran a través de la Plataforma de servicios en la nube de Cellvoz, los presentes Términos y Condiciones estarán vigentes. El Cliente podrá cada mes renovar o ampliar los servicios contratados de acuerdo a sus necesidades y de acuerdo a la viabilidad técnica y comercial de Cellvoz.