

CON LA FIRMA DE UNA PROPUESTA DE SERVICIO – CONTRATO O UNA DECLARACIÓN DE TRABAJO (“SOW”) EN NOMBRE DE (I) COMPLARKETING S.A.S. O DE (II) CUALQUIERA DE SUS FILIALES, SUBSIDIARIA, SUCURSAL, DISTRIBUIDOR O REVENDEDOR AUTORIZADO, EL CLIENTE ACEPTA ESTAR OBLIGADA POR LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO PLASMADOS EN EL PRESENTE DOCUMENTO, QUE EN ADELANTE SERÁ DENOMINADO ACUERDO. LAS PARTES ENTENDERÁN QUE, CUANDO SE USE LA DENOMINACIÓN COMPLARKETING S.A.S., INCLUIRÁ A CUALQUIERA DE LOS SUJETOS ENUNCIADOS EN LA OPCIÓN (ii).

## 1. Definiciones

**Filial:** significa, con respecto a una Parte, cualquier entidad que controle, sea controlada por dicha Parte o esté bajo control común con ella, donde "control" significa la propiedad legal, beneficiosa o equitativa de por lo menos una mayoría del total de las participaciones en el capital con derecho a voto de dicha entidad, pero sólo mientras exista dicho control.

**BANT:** Marco de calificación de ventas utilizado para identificar y perseguir los prospectos más calificados sobre la base de su presupuesto, autoridad, necesidades y calendario.

**Presupuesto:** Recursos disponibles para invertir en la solución.

**Autoridad:** Asegurarse de que la persona clave que toma las decisiones esté involucrada.

**Necesidad:** Establecer la necesidad específica que la solución va a satisfacer.

**Tiempo:** Definir el marco de tiempo en el que se invertirá en la solución.

**BI:** Inteligencia de negocios.

**BIRST:** (BI/Análisis).

**Servicios de Consultoría:** significa cualquier servicio mutuamente acordado realizado por COMPLARKETING S.A.S. y/o sus filiales y subcontratistas bajo este ACUERDO y cualquier Orden de Compra o declaración de trabajo ("SOW") aplicable.

**CRM:** Gestión de relaciones de El Cliente.

**Dispositivo:** es una unidad de hardware o equipo físico que proporciona una o más funciones de computación dentro de un sistema informático.

**Documentación:** significa la documentación de usuario entonces vigente para el Software.

**EAM:** Gestión de Activos Empresariales.

**Posición de licencia efectiva de ELP:** Establecer una posición de licencia efectiva significa hacer un inventario completo de los activos de software y compararlos con la documentación e instalaciones de la licencia.

**EPM:** Gestión del Rendimiento Empresarial.

**ERP:** Planificación de recursos empresariales.

**IT:** Tecnología de la información.

**LEAD:** La base de datos está hecha desde cero. Los datos se recogen y se enriquecen con las necesidades de los clientes, además tienen la opción de participar en el proyecto.

**Reclutamiento:** Investigar y comprender las características de los posibles socios. Formalizar la asociación con el cliente.

**Fomentar:** Comprender las necesidades de los socios y proporcionarles capacitación.

**Optar:** Aceptar que el líder sea contactado nuevamente.

**Servicios de Consultoría Pre-pagados:** son todos los Servicios de Consultoría que son pagados por adelantado por El Cliente.

**Análisis de Propensión:** Dimensiona el mercado y selecciona las compañías más potenciales.

**Lead calificado (Marketing):** La base de datos está hecha desde cero. Los datos se recogen y se enriquecen con las necesidades del cliente, además de la opción de participar en el proyecto y una precalificación (se establece una conversación inicial con la BDM en la que hay una descripción básica de la solución y se fija una cita con el departamento de ventas).

**Lead calificado (ventas):** La base de datos se hace desde cero. Se recogen los datos y se enriquecen con las necesidades del cliente, además de la opción de participar en el proyecto y se identifica una oportunidad a través del BANT (conversación especializada sobre la solución).

**Datos Personales Relevantes:** significa cualquier dato personal para el cual El Cliente (y/o cualquier filial de El Cliente) es el Controlador de Datos y para el cual COMPLARKETING S.A.S. (y/o cualquier afiliado de COMPLARKETING S.A.S. y/o subcontratista de COMPLARKETING S.A.S.) es un Procesador de Datos. Para evitar dudas, los Datos Personales Relevantes no incluyen datos personales para los cuales COMPLARKETING S.A.S. o una filial de COMPLARKETING S.A.S. es un Controlador de Datos. Los términos Datos Personales, Procesamiento (y sus derivados), Controlador de Datos, Procesador de Datos y Sujeto de Datos tendrán los significados que se les da bajo las leyes de protección de datos aplicables, incluyendo la Ley 1266 de 2008, y sus respectivas modificaciones legales o jurisprudenciales, incluyendo cualquier legislación nacional de promulgación de la misma y/o todas las demás leyes aplicables relevantes.

**SAM Software Asset Management:** Toda la infraestructura y los procesos necesarios para la gestión, el control y la protección eficaces de los activos de software en todas las etapas de su ciclo de vida.

**Software:** significa cualquier software, en forma de código de objeto, vendido a El Cliente en virtud de un acuerdo separado.

**SOW (Statement of Work):** Propuesta de Servicio – Contrato

## 2. Servicios.

COMPLARKETING S.A.S. proporcionará a El Cliente: (a) los servicios de consultoría profesional ("Servicios profesionales"); y/o (b) los servicios analíticos ("Servicios analíticos"), colectivamente los ("Servicios") identificados en Órdenes de compra ejecutados mutuamente y/o declaraciones de trabajo ejecutadas mutuamente ("SOW"), cada uno de los cuales hace referencia a este Acuerdo. Para evitar cualquier duda, en caso de conflicto entre los términos y condiciones de este Acuerdo, y los términos y condiciones de la Propuesta de Servicio – Contrato, prevalecerán los términos y condiciones de la Propuesta de Servicio – Contrato.

## 3. Honorarios y pagos.

El Cliente se compromete a pagar los honorarios establecidos en cada Orden de Pedido, si los hubiera, de acuerdo con los términos de pago de este Acuerdo. Las facturas de los Servicios Analíticos se facturarán según lo establecido en la correspondiente Orden de Compra o en la Propuesta de Servicios – Contrato o en la declaración de trabajo ("SOW") correspondiente. Las facturas de los Servicios Profesionales se facturarán al momento de la ejecución y serán pagaderas según lo establecido en la correspondiente Orden de Compra o en la Propuesta de Servicios – Contrato o en la declaración de trabajo ("SOW") correspondiente. COMPLARKETING S.A.S. podrá agregar un cargo por servicio mensual por la cantidad más alta permitida por la ley si se paga menos en todos los saldos vencidos que estén pendientes más de treinta (30) días después de la fecha de la factura. Dicho cargo por servicio es adicional al saldo vencido. COMPLARKETING S.A.S. tendrá derecho a cualquier costo de cobro de cualquier cantidad vencida en virtud del presente documento, incluidos los honorarios razonables de los abogados. Ninguna de las tarifas incluye impuestos, y El Cliente es responsable de pagar las tasas correspondientes a impuestos de carácter municipal, departamental y/o nacional, tales como el impuesto sobre el consumo y otros impuestos aplicables que no sean los impuestos sobre los ingresos netos de COMPLARKETING S.A.S. El Cliente pagará o reembolsará a COMPLARKETING S.A.S. por cualquiera de dichos impuestos y COMPLARKETING S.A.S. podrá añadir dichos impuestos a las facturas presentadas a El Cliente por COMPLARKETING S.A.S.

## 4. Plazo.

El presente Acuerdo comenzará en la Fecha de Entrada en Vigor y continuará mientras exista cualquier Orden de Compra o Propuesta de Servicios – Contrato o declaración de trabajo ("SOW"), denominado (el "Plazo").

## 5. Terminación.

Cualquiera de las partes podrá rescindir el presente Acuerdo inmediatamente después de la notificación por escrito a la otra parte en caso de que ésta haya cometido un incumplimiento sustancial del presente Acuerdo que permanezca sin subsanar treinta (30) días después de la notificación inicial por escrito de dicho incumplimiento. Al momento de la terminación, El Cliente retirará, destruirá o devolverá a COMPLARKETING S.A.S. cualquier material proporcionado por El Cliente como parte de los Servicios. En el caso de (i) una violación de la Sección 9, o (ii) si El Cliente (a) celebra alguna reunión con o propone celebrar o ha propuesto algún arreglo o composición con sus acreedores; (b) hace que un liquidador, administrador o secuestre tome posesión o sea designado sobre o haga que se imponga o se ejecute cualquier tipo de embargo, ejecución, liquidación u otro

proceso (y no se libere dentro de siete (7) días) sobre la totalidad o sustancialmente todos sus activos; o (c) deja o amenaza con dejar de llevar a cabo sus negocios o se vuelve incapaz de pagar sus deudas a medida que se van venciendo, COMPLARKETING S.A.S. tendrá el derecho de terminar este Acuerdo inmediatamente.

## 6. Marketing

Una vez recibido el consentimiento escrito de la otra parte, cada una de las partes podrá utilizar el nombre, el nombre comercial, las marcas comerciales y los iconos de la otra parte para determinados fines de comercialización y promoción, según lo convenido mutuamente por escrito por ambas partes. Todo uso de los activos de una parte por la otra parte redundará en beneficio de la parte propietaria de los activos y dicha parte propietaria será la única con derecho a registrar sus activos.

## 7. Gestión de las relaciones.

### 7.1. Gobierno

El SOW definirá los detalles para la gobernabilidad de la relación entre las partes. Las partes llevarán a cabo sus propias responsabilidades de gestión de manera oportuna.

### 7.2. Resolución de controversias

El Gerente de Relaciones de El Cliente manejará en primera instancia, mediante una negociación directa, cualquier disputa que surja bajo estos Términos (o el SOW), dentro de los siete (7) días hábiles siguientes a la recepción de una notificación de cualquiera de las partes especificando la naturaleza de la disputa. Si no se resuelve, la disputa será resuelta según lo establecido en la Propuesta de Servicio – Contrato. Las violaciones de los derechos de propiedad intelectual quedan excluidas de este mecanismo.

Toda controversia o diferencia relativa a este Acuerdo y a su ejecución o liquidación, incumplimiento, terminación o validez, se resolverá por un tribunal arbitral administrado por la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia y conforme a las reglas procedimentales vigentes. El Tribunal así constituido se sujetará a disposiciones legales que lo regulan, de acuerdo con las siguientes reglas: A) el Tribunal estará integrado por un árbitro, que deberá ser abogado. B) La organización interna del tribunal se sujetará a las reglas previstas para el efecto por la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia. C) El tribunal decidirá en derecho y aplicará la legislación colombiana. D) El tribunal funcionará en la ciudad de Medellín (Colombia) en las instalaciones de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia

### 7.3 No Captación

El Cliente se comprometen a no contratar o intentar contratar a ninguno de los empleados, colaboradores, contratistas o Subcontratistas durante la vigencia del presente Acuerdo y sus prórrogas, El Cliente se obliga a no desplazar ni de interferir en la relación comercial que tenga COMPLARKETING S.A.S. con respecto a su relación con sus empleado, contratistas o subcontratistas, en caso de cualquier conducta de El Cliente que tenga como efecto directo o indirecto la intromisión, obstaculización o desplazamiento de empleados, contratistas o subcontratistas, El Cliente se obliga a pagar a COMPLARKETING S.A.S. una penalidad de un millón de dólares de los EEUU (US\$1,000,000.00).

## 8. Concesión de licencias; restricciones.

### 8.1.

Con sujeción a las obligaciones de El Cliente en el presente documento, COMPLARKETING S.A.S. otorga a El Cliente durante la vigencia del presente Contrato una licencia limitada, revocable, no exclusiva, intransferible y no sub-licenciable para (a) acceder y utilizar los Servicios de Análisis proporcionados por COMPLARKETING S.A.S., incluida la información propietaria de los clientes potenciales de COMPLARKETING S.A.S., únicamente a los efectos de (según corresponda) comunicarse con dichos clientes potenciales, comprometerse con ellos y presentarles ofertas (los "Clientes Potenciales"); y (b) utilizar los Servicios Profesionales a los que se hace referencia la Propuesta de Servicios – Contrato correspondiente. Para evitar dudas, el uso de los Clientes potenciales, los Servicios profesionales y cualquier material relacionado se rige por

estos términos y por cualquier otra política que COMPLARKETING S.A.S. emita ocasionalmente. En caso de que una Orden de Pedido relacionada con un Servicio incluya restricciones de licencia adicionales relacionadas con dicho Servicio, dichas restricciones de licencia adicionales se aplicarán con respecto a dicho Servicio. Todos los derechos no licenciados expresamente a El Cliente en virtud del presente se reservan a COMPLARKETING S.A.S., incluyendo, sin limitación, todos los derechos de propiedad y de titularidad de la tecnología de COMPLARKETING S.A.S. y de los Servicios. El Cliente reconoce y acepta que los derechos de El Cliente sobre la Propiedad Intelectual de COMPLARKETING S.A.S. (tal como se define en la Sección 11 a continuación), incluida su tecnología y los Servicios, se limitan a los derechos de licencia establecidos en esta Sección 8.1. El Cliente no reclamará la propiedad o los derechos de propiedad de la tecnología o los Servicios de COMPLARKETING S.A.S., ni de aquellos que se encuentren en titularidad de otra persona y que sean ofrecidos por COMPLARKETING S.A.S. en virtud de una licencia o de cualquier otro vínculo contractual.

## **8.2.**

El Cliente no está autorizada a cambiar o modificar la propiedad intelectual de COMPLARKETING S.A.S. Sin limitar lo anterior, en caso de cualquier cambio, modificación, extensión o corrección de la misma, El Cliente por la presente asigna irrevocablemente a COMPLARKETING S.A.S. todos y cada uno de los derechos que se puede considerar que tiene en cualquier cambio, modificación, extensión o corrección de este tipo, y se compromete a ejecutar todos los documentos necesarios para implementar y efectuar dicha asignación. En la medida en que El Cliente no esté disponible o no esté dispuesta a ejecutar dichos documentos, El Cliente designa a COMPLARKETING S.A.S. como su apoderado a los efectos de ejecutar la cesión anterior. El Cliente no podrá (i) apropiarse indebidamente de ningún software, tecnología u otros servicios de COMPLARKETING S.A.S., o (ii) utilizar, o permitir, habilitar o ayudar a terceros a utilizar los Servicios para crear productos o servicios de la competencia, o (iii) modificar la Propiedad Intelectual de COMPLARKETING S.A.S. o utilizar cualquiera de las Propiedades Intelectuales de COMPLARKETING S.A.S., a menos que COMPLARKETING S.A.S. acuerde lo contrario por escrito.

## **9. Uso aceptable de los Servicios.**

El Cliente acuerda que no (a) modificará, copiará, descompilará, desarmará o realizará ingeniería inversa, ni hará que ninguna otra parte modifique, copie, descompile, desarme o realice ingeniería inversa, la Propiedad Intelectual de COMPLARKETING S.A.S.; (b) sublicenciará ninguna de las Propiedades Intelectuales de COMPLARKETING S.A.S. a terceros ni venderá, revenderá, alquilará, sublicenciará o arrendará los Servicios a terceros; (c) de otro modo, violará la concesión de licencia o las restricciones establecidas en la Sección 8 anterior; (d) utilizar los Servicios para fines maliciosos o no autorizados; (e) interferir o interrumpir la integridad o el desempeño de los Servicios, las operaciones de COMPLARKETING S.A.S. o los datos de terceros contenidos en los mismos, ya sea directamente o utilizando tecnología de terceros; (g) alterar, copiar, mover o eliminar cualquier etiqueta o código colocado como parte de los Servicios; (h) utilizar o permitir, habilitar o ayudar a cualquier tercero a utilizar, los Servicios para crear productos o servicios de la competencia.

## **10. Cumplimiento de las leyes y los términos por parte de El Cliente.**

El Cliente deberá (a) según lo requerido por la Ley Aplicable, notificar a Leads acerca de cómo se utilizarán y compartirán los datos con COMPLARKETING S.A.S. y sus procesadores posteriores, (b) obtener y mantener un consentimiento válido para que COMPLARKETING S.A.S. procese los datos de Lead según lo requerido en la política de privacidad de El Cliente y según se requiera de otra manera; (c) no utilizar los Servicios para contenidos o actividades ilegales, obscenas, ofensivas o fraudulentas, tales como abogar o causar daño, interferir o violar la integridad o seguridad de una red o sistema, evadir filtros, enviar mensajes no solicitados, abusivos o engañosos, virus o códigos dañinos, o violar los derechos de terceros; d) ser responsable de sus empleados, consultores y agentes que utilicen los Servicios prestados en virtud del presente documento; e) utilizar los Servicios en cumplimiento de todas las leyes aplicables; y f) obtener y mantener el consentimiento válido del consumidor para enviar y recibir mensajes. Es responsabilidad exclusiva de El Cliente cumplir con todas las leyes y regulaciones aplicables a la recepción, uso, almacenamiento y salvaguarda de los datos que identifican a los consumidores proporcionados por COMPLARKETING S.A.S. a El Cliente, y cumplirlas. El Cliente se compromete a mantener controles y salvaguardas físicas, electrónicas y de procedimiento comercialmente razonables para proteger cualquier información del consumidor recibida de conformidad con estos términos contra el uso o la divulgación no autorizados, incluido el mantenimiento de las salvaguardas



apropiadas para restringir el acceso a los datos del consumidor únicamente para llevar a cabo los propósitos para los que se divulgó la información. A los efectos del presente Acuerdo. Por "legislación aplicable" se entenderán todas las leyes, normas, reglamentos, tratados (y obligaciones gubernamentales análogas), incluidas las de carácter local, nacional y multinacional, que sean aplicables a la parte según lo exija el contexto.

## 11. Derechos de propiedad intelectual.

COMPLARKETING S.A.S. conservará todos los derechos de la propiedad intelectual que COMPLARKETING S.A.S. proporciona a El Cliente, incluyendo todos sus derechos sobre sus tecnologías, secretos comerciales, conocimientos técnicos y otra propiedad intelectual creada por COMPLARKETING S.A.S., incluyendo, sin limitación, cualquier modificación, mejora y derivados de los mismos. COMPLARKETING S.A.S. conservará todos los derechos sobre los Servicios (incluyendo, sin limitación, cualquier material o código proporcionado como parte de los Servicios Profesionales), tecnologías, información, secretos comerciales, conocimientos técnicos, propiedad intelectual, información y datos generados por COMPLARKETING S.A.S. o los sistemas de COMPLARKETING S.A.S., ya sean preexistentes o creados después de la Fecha de Entrada en Vigencia, incluyendo cualquier modificación, mejora y derivados de los mismos (incluyendo, sin limitación, métricas, datos e información generados por dichos Servicios y software) (colectivamente, "Propiedad Intelectual de COMPLARKETING S.A.S."). En el presente documento no se otorgan licencias implícitas.

## 12. Información confidencial.

COMPLARKETING S.A.S. y El Cliente entienden y acuerdan que en relación con la negociación y el cumplimiento de este Acuerdo, cada parte puede haber tenido o tener acceso o haber estado o estar expuesta a, directa o indirectamente, información privada o confidencial de la otra parte, incluyendo, pero no limitándose a, secretos comerciales, programas y códigos informáticos, scripts, algoritmos, características y modos de operación, invenciones (sean o no patentables), técnicas, procesos, metodologías, esquemas, procedimientos de prueba, diseño y arquitectura de software, especificaciones de diseño y función, información de análisis y rendimiento, documentación, detalles de sus productos y servicios, así como nombres y conocimientos de, e información relativa a, vendedores, empleados, consultores, clientes y clientes potenciales, conocimientos técnicos, ideas, e información técnica, comercial, de precios, financiera y de marketing y estrategias y cualquier otra información que la parte receptora deba saber razonablemente que es confidencial ("Información Confidencial"). Cada una de las partes (en su nombre y en el de sus subcontratistas, empleados o representantes, o agentes de cualquier tipo) acuerda mantener y tratar toda la Información Confidencial de la otra parte de forma confidencial y protegerá la Información Confidencial con el mismo grado de cuidado que cada una de las partes utiliza para proteger su propia Información Confidencial de naturaleza similar. La Información Confidencial no será revelada a ningún tercero sin el consentimiento previo por escrito de la otra parte, excepto que la parte receptora podrá revelar la Información Confidencial o partes de la misma a (a) sus directores, funcionarios, empleados, agentes y representantes según la necesidad de conocerla; (b) sus vendedores o subcontratistas según la necesidad de conocerla y bajo obligaciones de confidencialidad no menos restrictivas que las contenidas en el presente documento; o c) según lo exijan la ley, los reglamentos aplicables o los procedimientos judiciales, siempre que, no obstante, si la parte receptora está obligada a revelar esa Información Confidencial con arreglo al apartado b) de la presente cláusula 12, la parte receptora notificará sin demora a la parte reveladora dicha revelación pendiente y consultará con ésta antes de su revelación la disponibilidad y conveniencia de solicitar una orden de protección u otros medios para preservar la confidencialidad de la Información Confidencial. No obstante cualquier disposición en contrario contenida en el presente documento, la Información Confidencial no incluye ninguna información que: i) en el momento de la divulgación o posteriormente se obtenga legalmente de fuentes de acceso público generalmente conocidas por el público (salvo como resultado de una divulgación por la parte receptora o su representante); ii) esté a disposición de la parte receptora de forma no confidencial de una fuente que no esté ni haya estado vinculada por un acuerdo de confidencialidad con respecto a la Información Confidencial; o iii) haya sido adquirida o desarrollada de forma independiente por la parte receptora sin violar sus obligaciones en virtud del presente Acuerdo o de cualquier Ley Aplicable. La presente Sección 12 sustituirá cualquier acuerdo anterior relativo al tratamiento confidencial y/o la no divulgación de Información Confidencial; siempre que, no obstante, cualquier información divulgada en virtud de ese acuerdo anterior se considere Información Confidencial y esté protegida en virtud de los términos del presente Acuerdo como si el presente Acuerdo hubiera estado vigente en el momento de dicha divulgación. Con sujeción a la Sección 23 (contenida en párrafos posteriores de este documento), a la terminación o expiración del presente Acuerdo y previa solicitud por escrito de la parte reveladora, la otra parte devolverá o destruirá la Información Confidencial de dicha parte que esté en su posesión.

### 13. Garantías.

Cada parte representa y garantiza a la otra parte que, según su leal saber y entender: a) El firmante que firma el presente Acuerdo en su nombre tiene derecho a firmar el presente Acuerdo; b) El presente Acuerdo no entra y no entrará en conflicto con ningún otro acuerdo celebrado por él; y c) Es propietario (o ha recibido la debida licencia de uso) de todos los derechos sobre sus marcas necesarios para conceder las licencias otorgadas en el presente. EXCEPTO POR LAS GARANTÍAS ANTERIORES, Y EN LA MAYOR MEDIDA PERMITIDA POR LA LEY APLICABLE, AMBAS PARTES (Y COMPLARKETING S.A.S. EN NOMBRE DE SUS TERCEROS PROVEEDORES) RENUNCIAN A TODAS LAS DECLARACIONES, RECLAMACIONES Y GARANTÍAS, EXPRESAS O IMPLÍCITAS, CONCERNIENTES O RELACIONADAS CON ESTE ACUERDO, Y A TODAS LAS ORDENES DE COMPRA, INCLUYENDO, PERO NO LIMITÁNDOSE A LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZACIÓN Y ADECUACIÓN PARA UN PROPÓSITO PARTICULAR. COMPLARKETING S.A.S. NO GARANTIZA NI HACE NINGUNA DECLARACIÓN NI ASUNCIÓN DEL RIESGO CON RESPECTO AL USO, LOS RESULTADOS DEL USO O LOS BENEFICIOS DE LOS SERVICIOS, O CUALQUIER INFORMACIÓN CONTENIDA EN ELLOS O DE OTRA MANERA PROPORCIONADA DE CONFORMIDAD CON ESTE ACUERDO. NINGÚN PERSONAL DE COMPLARKETING S.A.S. ESTÁ AUTORIZADO A REALIZAR NINGUNA AMPLIACIÓN, MODIFICACIÓN O ADICIÓN A ESTA LIMITACIÓN O A LA EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS EN ESTE ACUERDO. En el caso de cualquier incumplimiento de las garantías contenidas en este acuerdo, la única y exclusiva responsabilidad de la parte incumplidora será la de hacer esfuerzos comercialmente razonables para corregir rápidamente dicho incumplimiento.

EN LO QUE RESPECTA A LOS SERVICIOS DE ANÁLISIS, LAS PISTAS, LOS SERVICIOS DE COMERCIALIZACIÓN SE PROPORCIONAN "TAL COMO ESTÁN", "DONDE ESTÁN". SALVO LO EXPRESAMENTE ESTABLECIDO EN ESTA SECCIÓN, NINGUNA DE LAS PARTES OFRECE GARANTÍAS A LA OTRA, Y TODAS LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS, ESTATUTARIAS O DE OTRO TIPO SE RECHAZAN EN LA MAYOR MEDIDA PERMITIDA POR LA LEY, INCLUYENDO CUALQUIER GARANTÍA DE COMERCIALIZACIÓN, ADECUACIÓN PARA UN PROPÓSITO PARTICULAR, CUMPLIMIENTO DE LAS LEYES, NO INFRACCIÓN, TÍTULO, O BASADAS EN EL CURSO DE LA NEGOCIACIÓN O LOS USOS Y COSTUMBRES DEL COMERCIO. COMPLARKETING S.A.S. NO GARANTIZA QUE LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR EL CONSUMIDOR SEA EXACTA O COMPLETA, O LOS RESULTADOS QUE SE OBTENGAN DE LOS CLIENTES POTENCIALES, INCLUYENDO CUALQUIER TASA DE CONVERSIÓN ESPECÍFICA DEL CLIENTE. EL CLIENTE ENTIENDE Y ACEPTA QUE LOS CLIENTES POTENCIALES Y LA INFORMACIÓN DE CONTACTO RECOLECTADA NO HAN SIDO EVALUADOS O VALIDADOS POR COMPLARKETING S.A.S. Y NO SE GARANTIZA QUE SEAN EXACTOS O ESTÉN LIBRES DE ERRORES.

### 14. Limitación de la responsabilidad.

#### 14.1.

EN NINGÚN CASO, NINGUNA DE LAS PARTES SERÁ RESPONSABLE DE NINGÚN DAÑO INDIRECTO, INCIDENTAL, CONSECUENTE O PUNITIVO, NI DE NINGÚN DAÑO POR PÉRDIDA DE BENEFICIOS, PÉRDIDA DE USO, PÉRDIDA DE NEGOCIO, PÉRDIDA DE INGRESOS O PÉRDIDA DE DATOS, QUE SURJAN DE O EN RELACIÓN CON ESTE ACUERDO O LOS SERVICIOS. NINGUNA DE LAS PARTES SERÁ RESPONSABLE DE LOS ACTOS U OMISIONES DE TERCEROS QUE NO ESTÉN BAJO SU CONTROL. COMPLARKETING S.A.S. NO SERÁ RESPONSABLE DE LOS SERVICIOS, CÓDIGO, TECNOLOGÍA, APLICACIONES, POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS O PRODUCTOS DE TERCEROS. EN EL CASO DE QUE LA LEY APLICABLE NO PERMITA LA LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD COMO SE ESTABLECE ANTERIORMENTE, ESTA LIMITACIÓN SE CONSIDERARÁ MODIFICADA ÚNICAMENTE EN LA MEDIDA NECESARIA PARA CUMPLIR CON LA LEY APLICABLE.

#### 14.2.

EN NINGÚN CASO NINGUNA DE LAS PARTES SERÁ RESPONSABLE DE NINGUNA CAUSA O RECLAMACIÓN QUE SURJA O ESTÉ RELACIONADA CON ESTE ACUERDO, POR UN MONTO SUPERIOR A LAS CANTIDADES QUE HAYAN SIDO PAGADAS EN VIRTUD DEL MISMO DURANTE EL PERÍODO DE DOCE (12) MESES INMEDIATAMENTE ANTERIOR A LA FECHA EN QUE SURTIÓ LA CAUSA DE LA ACCIÓN. EN CASO DE QUE LA LEY APLICABLE NO PERMITA LA LIMITACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD COMO SE ESTABLECE ANTERIORMENTE, ESTA LIMITACIÓN SE CONSIDERARÁ MODIFICADA ÚNICAMENTE EN LA MEDIDA NECESARIA PARA CUMPLIR CON LA LEY APLICABLE.

**14.3.**

LAS LIMITACIONES ANTERIORES NO SE APLICARÁN A: A) NINGUNA DE LAS OBLIGACIONES DE PAGO CONTENIDAS EN LA SECCIÓN 3, O B) EL INCUMPLIMIENTO POR PARTE DE EL CLIENTE DE LAS SECCIONES 9, 10 Y 11. TODAS LAS LIMITACIONES AQUÍ CONTENIDAS TAMBIÉN SE APLICARÁN A LOS TERCEROS PROVEEDORES DE COMPLARKETING S.A.S.

**14.4.**

LAS LIMITACIONES Y EXCLUSIONES ANTERIORES SE APLICARÁN INDEPENDIEMENTE DE QUE LA CAUSA DE LA ACCIÓN SURJA EN EL CONTRATO, EN EL AGRAVIO O DE OTRA MANERA Y A PESAR DE LA FALLA DEL PROPÓSITO ESENCIAL DE CUALQUIER REMEDIO O NEGLIGENCIA.

**14.5.**

LAS PARTES RECONOCEN Y ACUERDAN EXPRESAMENTE QUE COMPLARKETING S.A.S. HA ACEPTADO LA FIJACIÓN DE PRECIOS Y HA CELEBRADO ESTE ACUERDO, EN PARTE EN FUNCIÓN DE LAS LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD ESPECIFICADAS EN EL PRESENTE DOCUMENTO, QUE ASIGNAN EL RIESGO ENTRE COMPLARKETING S.A.S. Y EL CLIENTE Y CONTRIBUYEN A LA BASE DEL ACUERDO ENTRE LAS PARTES.

**15. Indemnización.****15.1. Por El Cliente.**

El Cliente acuerda indemnizar, defender y eximir de responsabilidad a COMPLARKETING S.A.S. y sus miembros, directores, funcionarios y filiales, sucesores y cesionarios de y contra cualquier responsabilidad, daños, costos y gastos (incluidos los honorarios razonables de abogados) que resulten de una reclamación o investigación de terceros relacionada con o derivada de El Cliente o sus empleados, las actividades de los contratistas o agentes con respecto a los Leads o la posesión, divulgación o uso de los mismos, incluyendo, sin limitación, cualquier contacto o información de los consumidores en relación con los mismos, o cualquier incumplimiento de las garantías anteriormente constituidas, incluyendo su garantía de cumplimiento de acuerdo con el Estatuto del Consumidor, o las restricciones en el uso de los Leads. Con sujeción a las disposiciones de la sección 15. 3 a continuación, si un tercero reclama contra COMPLARKETING S.A.S. que (i) la propiedad intelectual de El Cliente (incluyendo, sin limitación, las Aplicaciones y los datos) o el contenido proporcionado a COMPLARKETING S.A.S. infringe los derechos de cualquier tercero a partir de la Fecha de Entrada en Vigor, o (ii) El Cliente ha incumplido sus obligaciones establecidas en la Sección 9, 10 ó 11, entonces en cada caso El Cliente defenderá y pagará todos los costos de la defensa de dicha demanda (incluyendo los honorarios razonables de los abogados), e indemnizará y eximirá a COMPLARKETING S.A.S. de responsabilidad por y contra cualquier cantidad de acuerdo a lo acordado por El Cliente o daños y perjuicios finalmente otorgados por un tribunal de jurisdicción competente a dicho tercero.

**15.2. Por parte de COMPLARKETING S.A.S.**

Con sujeción a las disposiciones de la Sección 15.3 a continuación, si un tercero reclama contra El Cliente que los Servicios infringen la patente colombiana de dicho tercero emitida a partir de la Fecha de Entrada en Vigor, los derechos de autor colombianos o la marca comercial colombiana (una "Reclamación"), COMPLARKETING S.A.S. defenderá la Reclamación y pagará todos los costos de la defensa de dicha reclamación, e indemnizará y eximirá de responsabilidad a El Cliente de y contra todos los montos de liquidación acordados por COMPLARKETING S.A.S. o los daños y perjuicios finalmente otorgados por un tribunal de jurisdicción competente a dicho tercero. Las obligaciones de COMPLARKETING S.A.S. no se aplicarán en la medida en que una reclamación que se basa en: (a) la modificación de los Servicios por parte de El Cliente; (b) la operación o el uso de los Servicios por parte de El Cliente en combinación con otra tecnología de El Cliente o de terceros, incluyendo, sin limitación, cualquier Aplicación; o (c) las modificaciones de los Servicios realizadas por COMPLARKETING S.A.S. bajo la dirección de El Cliente o de acuerdo con las especificaciones proporcionadas por El Cliente.

### 15.3. Procedimiento.

Las obligaciones de indemnización en virtud del presente documento están condicionadas a que la parte que solicita la indemnización (a) notifique rápidamente por escrito a la parte indemnizadora de cualquier reclamación, acción, demanda o procedimiento; (b) otorgue el control exclusivo de la defensa y el acuerdo a la parte indemnizadora; y (c) coopere razonablemente con la parte indemnizadora a expensas de la misma. En caso de que COMPLARKETING S.A.S. determine que existe un riesgo de infracción, a opción y a expensas de COMPLARKETING S.A.S., COMPLARKETING S.A.S. podrá (x) reemplazar o modificar los Servicios con servicios sustancialmente equivalentes o servicios de reemplazo para que los Servicios no sigan infringiendo, (y) obtener para El Cliente el derecho a continuar utilizando los Servicios o si a la entera discreción de COMPLARKETING S.A.S. ni (x) ni (y) es comercialmente factible, (z) cancelar los Servicios correspondientes y reembolsar a El Cliente por cualquier Servicio prepago pero no utilizado a la fecha de finalización. La parte indemnizada podrá participar en la defensa de la demanda a su propio costo y de manera que no perturbe la conducta de la defensa de la parte indemnizada.

### 16. Fuerza Mayor.

Las partes no serán responsables entre sí ni ante ninguna otra persona por ningún retraso o fallo en la ejecución del presente Acuerdo ni por las pérdidas o daños de cualquier naturaleza sufridos por dicha parte debido a la interrupción o falta de disponibilidad de las instalaciones de comunicación, fallo de los servicios públicos o del proveedor de servicios de Internet, actos de guerra, actos de terrorismo, actos de fuerza mayor, actos de vandalismo, rayos, incendios, huelgas, falta de disponibilidad de fuentes de energía o cualquier otra causa que esté fuera del control razonable de la parte.

### 17. Personal de COMPLARKETING S.A.S.

COMPLARKETING S.A.S. puede, sin ninguna restricción, designar subcontratistas para que presten o ayuden a prestar los servicios. Las partes asignarán personal para que realice las actividades que se le exijan en virtud del Acuerdo y serán responsables de la supervisión, dirección, control e indemnización de su personal.

### 18. Obligaciones de El Cliente

#### 18.1. El Cliente concede

El Cliente concede a COMPLARKETING S.A.S. el derecho de utilizar todos esos datos, contenidos y software de terceros a los efectos del cumplimiento de las obligaciones de COMPLARKETING S.A.S. en el presente documento. El Cliente codificará cualquier dato o contenido antes de almacenarlo o cargarlo en los Servicios.

#### 18.2. Los gerentes de las empresas

El Cliente nombrará a una persona que actuará como el representante principal de El Cliente en virtud de estos Términos. Este individuo deberá: (a) tendrá la responsabilidad general de gestionar y coordinar el cumplimiento de las obligaciones de El Cliente y (b) estará autorizado a actuar para y en nombre de El Cliente con respecto a todos los asuntos relacionados con los Servicios.

#### 18.3. Declaraciones de El Cliente

El Cliente declara que: (i) es propietaria o tiene derecho a utilizar todos los materiales, datos y contenidos de El Cliente que se procesan, almacenan o utilizan en relación con los Servicios; y (ii) posee todas las licencias y permisos necesarios para el uso de cualquier software de terceros que El Cliente suministre/facilite a COMPLARKETING S.A.S. y que se utilice con los Servicios. Activos.

#### 18.4. Acceso remoto

El Cliente proveerá y mantendrá para COMPLARKETING S.A.S. el acceso remoto a los fines de proveer los Servicios. Cualquier equipo y software necesario para permitir las comunicaciones electrónicas con el fin de proporcionar el acceso remoto será proporcionado por la Sociedad. El Cliente autoriza a COMPLARKETING S.A.S. a almacenar en el lugar de servicio de El Cliente, o a cargar en los productos utilizados para las comunicaciones electrónicas, el equipo y la programación que pueda necesitar ECHEZ para rastrear los niveles de uso o realizar cualquier servicio de reparación o mantenimiento relacionado con los activos.



### 18.5. Recursos de El Cliente

El Cliente se compromete a petición de COMPLARKETING S.A.S. a: (1) poner a disposición de COMPLARKETING S.A.S., personal técnico de El Cliente familiarizado con los requisitos comerciales de El Cliente; (2) proporcionar a COMPLARKETING S.A.S. información completa y precisa sobre los requisitos comerciales de El Cliente con respecto a cualquier trabajo a realizar por COMPLARKETING S.A.S.; (3) responder a las solicitudes de aprobación, cuya aprobación no será denegada o retrasada injustificadamente, siempre que, no obstante, se considere que la aprobación ha sido proporcionada si El Cliente no ha respondido dentro del plazo aplicable; (4) cooperar con COMPLARKETING S.A.S.; (5) notificar con prontitud a COMPLARKETING S.A.S. sobre cualquier reclamo de terceros o sobre licencias inválidas o inexistentes que puedan tener un impacto en estos Términos o en los Servicios; (6) otorgar al Personal de COMPLARKETING S.A.S. y a sus subcontratistas acceso a la Ubicación del Servicio de El Cliente en la medida en que sea razonablemente necesario para que puedan realizar los Servicios, incluso para efectuar los ajustes, el mantenimiento y las reparaciones necesarios; (7) proporcionar cualquier Dato Requerido, y (8) cumplir con todas las demás obligaciones de El Cliente descritas en estos Términos. El Cliente no actuará de manera que afecte o impacte los activos o Servicios sin la aprobación previa por escrito de COMPLARKETING S.A.S. El Cliente proporcionará a COMPLARKETING S.A.S., sin cargo alguno: (a) el uso del espacio para los bienes (si lo hubiera), en el momento o antes de la llegada de los bienes; (b) la energía y el enfriamiento necesarios para soportar los bienes; (c) los servidores, la energía y la conectividad de red necesarios para que los bienes funcionen y cualquier software relacionado; (d) acceso a cualquier Ubicación de Servicio de El Cliente y a las instalaciones e infraestructura relacionadas que COMPLARKETING S.A.S. requiera razonablemente para fines comerciales en relación con el desempeño de los Servicios; (e) acceso total y uso de los productos suministrados por El Cliente, los cuales El Cliente mantendrá en buen estado de reparación y funcionamiento y en condiciones de uso según lo requiera COMPLARKETING S.A.S. para brindar los Servicios; y (f) los demás recursos especificados en estos Términos. El Cliente proveerá además a COMPLARKETING S.A.S. los servicios, utilidades, equipos y suministros razonablemente necesarios para que COMPLARKETING S.A.S. pueda prestar los Servicios consistentes con los que El Cliente provee a su propio personal, incluyendo espacio de oficina, mobiliario de oficina, servicio de conserjería, servicio telefónico local, utilidades (incluyendo aire acondicionado), equipo relacionado con la oficina, suministros, servicios de duplicación y seguridad de las instalaciones en los lugares de servicio de El Cliente. En todos los lugares de servicio de El Cliente en los que se prestarán los Servicios, El Cliente proporcionará a COMPLARKETING S.A.S. acceso y uso del equipo de telecomunicaciones de voz y datos y de las líneas de transmisión de El Cliente, incluidas las impresoras, las terminales y el cableado. El Cliente dará a COMPLARKETING S.A.S. acceso a dichas instalaciones las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana. El Cliente proporcionará un espacio de almacenamiento adecuado para las piezas de repuesto y un espacio de trabajo adecuado que incluya calor, luz, ventilación, corriente eléctrica y tomas de corriente para el uso del personal de COMPLARKETING S.A.S. Estas instalaciones estarán a una distancia razonable de los bienes a los que se prestará servicio. El Cliente mantendrá y reparará todas las instalaciones accesibles para COMPLARKETING S.A.S. en cumplimiento de todas las leyes. El Cliente será responsable de todas las mejoras razonables en los lugares de servicio de El Cliente que sean necesarias para que COMPLARKETING S.A.S. pueda prestar los Servicios. El Cliente también será responsable de todos los costos y gastos asociados con cualquier reubicación de las operaciones de ECHEZ que se realicen a solicitud de El Cliente, siempre que nada de lo contenido en el presente documento obligue a COMPLARKETING S.A.S. a reubicar sus operaciones, a menos que las partes lo acuerden mutuamente. El Cliente se asegurará de que COMPLARKETING S.A.S. esté legalmente autorizada a utilizar cualquier recurso proporcionado por El Cliente.

### 18.6. Desempeño Impedido

En el caso de que el cumplimiento de los Servicios por parte de COMPLARKETING S.A.S. requiera o dependa del cumplimiento de una obligación por parte de El Cliente y ésta retrase o retenga dicho cumplimiento más allá del período de tiempo acordado (o más allá de cinco (5) días, si no se especifica un período de tiempo), el tiempo para el cumplimiento de las obligaciones de COMPLARKETING S.A.S. se extenderá por el período de dicho retraso o retención del cumplimiento.

### 19. Notificación de leyes.

El Cliente se asegurará de que su implementación y uso de los Servicios cumpla con todas las leyes y regulaciones aplicables al negocio de El Cliente, a las ubicaciones geográficas y a las ubicaciones geográficas de sus clientes y usuarios, e informará a COMPLARKETING S.A.S. si dicho cumplimiento requiere alguna modificación de las ofertas de Servicios estándar de

COMPLARKETING S.A.S. A solicitud de El Cliente, COMPLARKETING S.A.S. se esforzará por respaldar los requisitos específicos de El Cliente para el cumplimiento de las Leyes y regulaciones aplicables, y cualquier modificación a las ofertas de Servicios estándar de COMPLARKETING S.A.S. solicitada o requerida por El Cliente podrá requerir servicios profesionales de trabajo por parte de COMPLARKETING S.A.S. y/o honorarios adicionales.

## **20. Ofertas de terceros.**

Ocasionalmente, los servicios de terceros proporcionados por COMPLARKETING S.A.S. con los Servicios de COMPLARKETING S.A.S. ("Ofertas de Terceros") pueden estar disponibles. Al utilizar una Oferta de Terceros, El Cliente autoriza el intercambio de datos con terceros proveedores y reconoce que el acuerdo de El Cliente con el tercero proveedor rige la Oferta de Terceros y el uso de la Información Confidencial de la Empresa por parte del tercero. El Cliente asume toda la responsabilidad por cualquier daño, pérdida, costo o perjuicio que surja del uso o la incapacidad de usar dichas Ofertas de Terceros. Además, si así lo requiere un regulador gubernamental, una orden judicial o una autoridad legal similar, o si así lo requiere dicho tercero en relación con los Servicios, la Empresa acuerda que COMPLARKETING S.A.S. puede eliminar datos específicos asociados a los Servicios para cumplir con ellos. Con respecto a la tecnología o la información de la Empresa o de terceros utilizada o integrada con los Servicios de COMPLARKETING S.A.S., la Empresa o el tercero correspondiente será y seguirá siendo responsable de sus respectivos servicios, tecnologías y personal, y de todos los asuntos relacionados con los mismos. COMPLARKETING S.A.S. no supervisa ni controla dicha limitación, suspensión o terminación de sus servicios y específicamente renuncia a cualquier responsabilidad con respecto a dicha limitación, suspensión o terminación del servicio. EXCEPTO POR LO EXPRESAMENTE GARANTIZADO EN ESTE ACUERDO, TODOS ESTOS SERVICIOS SE PROVEEN "TAL CUAL" Y COMPLARKETING S.A.S. POR LA PRESENTE RENUNCIA A TODAS LAS DECLARACIONES, GARANTÍAS Y OTROS TÉRMINOS Y CONDICIONES CON RESPECTO A DICHOS SERVICIOS, YA SEAN EXPRESOS, IMPLÍCITOS O ESTATUTARIOS, INCLUYENDO TODAS LAS GARANTÍAS Y CONDICIONES DE CALIDAD SATISFACTORIA, COMERCIALIZABILIDAD, IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO PARTICULAR, TÍTULO Y NO INFRACCIÓN.

## **21. Avisos.**

A menos y en la medida en que se establezca lo contrario en la Propuesta de Servicios – Contrato, todas las notificaciones se harán por escrito y se enviarán por correo certificado, con acuse de recibo, o por comunicaciones electrónicas (por ejemplo, por fax) al contacto respectivo de la otra parte. Las notificaciones a El Cliente se enviarán a la dirección establecida en la(s) Orden(es) de Compra(s). Las notificaciones a COMPLARKETING S.A.S. serán enviados a COMPLARKETING S.A.S., Carrera 43 No. 9 Sur 15, Oficina 501, Medellín, Antioquia. Las fechas de vigencia de dicha notificación serán (1) cuando se demuestre que la transmisión por fax ha sido exitosa; (2) cinco días después de la fecha de envío para las cartas certificadas o registradas; o (3) dos días después de la fecha de envío para las cartas de un día para otro. Las direcciones anteriores podrán modificarse en cualquier momento mediante una notificación previa por escrito, según lo dispuesto anteriormente.

## **22. Contratistas independientes.**

Las partes son contratistas independientes y ni el presente Acuerdo ni la prestación de servicios crearán una asociación, sociedad, empresa conjunta o relación de principal y agente, maestro y empleado, o empleador y empleado, entre las partes; y ninguna de las partes tendrá el derecho, el poder o la autoridad (ya sea expresa o implícita) para celebrar o asumir cualquier deber u obligación en nombre de la otra parte.

## **23. Condiciones específicas de los servicios**

Los términos antes y después de esta sección se aplican en general a todos los Servicios. Esta sección contiene términos específicos para los servicios que son adicionales a los términos generales. Estos términos específicos rigen si hay algún conflicto con los términos generales.

### **23.1. Servicios de análisis.**

Con respecto a cada compra o recepción de Leads o Servicios, El Cliente acuerda y garantiza que el uso de los Leads y Servicios y de cualquier llamada y otras interacciones con los consumidores y la información proporcionada a los consumidores como resultado de los Leads cumplirá con todas las leyes, estatutos, normas y reglamentos nacionales, departamentales y locales aplicables, incluyendo, sin limitación, la Ley de Comunicaciones 1341 de 2009, en su última

versión, la Ley de Protección del Consumidor y los reglamentos de aplicación emitidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, y otras leyes y reglamentos que rigen la comercialización, promoción y/o venta de bienes o servicios, incluidas las leyes y reglamentos generales de protección del consumidor, u otras leyes de protección del consumidor que prohíben los actos o prácticas injustos, engañosos o engañosos; sin limitar la generalidad de la subsección (a) anterior, El Cliente no realizará ninguna llamada a ninguna persona que no haya autorizado el tratamiento de su información personal, El Cliente no utilizará ninguna información sobre el Lead con el fin de determinar la elegibilidad de una persona para el seguro, el crédito, el empleo o de cualquier otra forma que viole la Ley de Hebeas Data; El Cliente ha obtenido todas y cada una de las licencias, permisos y otras autorizaciones requeridas por cualquier ley, reglamento o autoridad gubernamental o reguladora para llevar a cabo los negocios de El Cliente tal y como se realizan actualmente, incluyendo la oferta y venta de los productos y servicios que son objeto del Lead; El Cliente ha revelado la existencia de cualquier decreto, orden o acuerdo de consentimiento de orden local o nacional, y cualquier investigación gubernamental formal o informal pendiente, y El Cliente además representa y garantiza que si El Cliente se ve involucrada o nombrada en cualquier acción, investigación, queja u otro procedimiento por o ante cualquier autoridad gubernamental o reguladora, o cualquier parte privada, El Cliente notificará inmediatamente a COMPLARKETING S.A.S. de dicha acción, investigación, queja u otro procedimiento; y El Cliente se asegurará de que los empleados, contratistas y agentes de El Cliente cumplan con lo anterior. El Cliente autoriza a COMPLARKETING S.A.S. a realizar un cargo contra la cuenta de El Cliente con un saldo pre-financiado por el monto de los honorarios de los clientes potenciales que se entregan a El Cliente. Los saldos pre-financiados deberán ser repuestos para mantener el saldo en las cantidades mínimas requeridas establecidas por COMPLARKETING S.A.S. de vez en cuando. COMPLARKETING S.A.S. se reserva el derecho de no entregar Leads en caso de que el saldo de la cuenta sea insuficiente. Las compras de Leads no son cancelables, y las tasas pagadas no son reembolsables. El Cliente no está autorizada a utilizar ningún Leads que no haya sido pagado. Los Leads y servicios son información confidencial de COMPLARKETING S.A.S. EL CLIENTE SE COMPROMETE A NO COMPARTIR CON OTROS, LICENCIAR, REVENDER, DISTRIBUIR O DE OTRA MANERA REVELAR CUALQUIERA O TODOS LOS LEADS O SERVICIOS O LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN ELLOS, SOLOS O COMO PARTE DE UNA LISTA O CUALQUIER OTRO DATO O AGREGADO DE LEADS, A CUALQUIER TERCERO PARA CUALQUIER PROPÓSITO, EXCEPTO SÓLO A UNA ENTIDAD CONTRATADA POR EL CLIENTE COMO CONTRATISTA CON EL ÚNICO PROPÓSITO DE AYUDARLE EN RELACIÓN CON EL USO AUTORIZADO DE LOS LEADS POR EL CLIENTE.

### **23.2. Servicios profesionales.**

A menos que se especifique lo contrario en la Orden de Compra o en la Propuesta de Servicios – Contrato o en la declaración de trabajo (“SOW”) correspondiente, los Servicios Profesionales se prestarán en función del tiempo y los materiales. Los Servicios Profesionales de Prepago se calculan en base a la moneda y el lugar en el que se adquieren y sólo pueden ser utilizados por El Cliente como entidad que adquiere dichos Servicios Profesionales de Prepago y en dicho lugar. No se proporcionarán reembolsos o créditos por ningún Servicio profesional de prepago no utilizado después de la expiración del plazo de los Servicios profesionales, tal como se identifica en la Orden de Compra o en la Propuesta de Servicios – Contrato o en la declaración de trabajo (“SOW”) correspondiente. Cualquier trabajo realizado: a) entre las 21:00 y las 6:00 horas de lunes a sábado se cobrará al 135%; o b) los domingos o un fin de semana o un día festivo entre las 6:00 y las 21:00 se cobrarán al 200% de la tarifa diaria cotizada o, si es prestado entre las 21:00 y las 6:00 se cobrarán al 250%. Los servicios pueden ser prestados en las instalaciones de COMPLARKETING S.A.S., sus subcontratistas o El Cliente. Se cobrará un mínimo de ½ día (4 horas) por todo el trabajo en las instalaciones de El Cliente. Los servicios remotos prestados por teléfono, correo electrónico o acceso remoto a las instalaciones de El Cliente se cobrarán a la tarifa horaria estándar. El Cliente reembolsará a COMPLARKETING S.A.S. los gastos de viaje reales, necesarios y razonables incurridos por COMPLARKETING S.A.S. El Cliente (y su personal) cooperará razonablemente con COMPLARKETING S.A.S. en la prestación de los Servicios Profesionales y le proporcionará a COMPLARKETING S.A.S. la información, la retroalimentación, las instrucciones, los consentimientos, el equipo y el acceso a los locales necesarios para permitir la prestación oportuna de los Servicios Profesionales por parte de COMPLARKETING S.A.S. en la forma prevista en el presente documento. El Cliente será responsable de la integridad y la exactitud de toda la información, los datos y el material proporcionados por El Cliente o sus representantes autorizados a COMPLARKETING S.A.S. El Cliente reconoce que los plazos establecidos en la Propuesta de Servicios – Contrato son sólo estimaciones del tiempo requerido por COMPLARKETING S.A.S. para la prestación de los Servicios Profesionales y que el tiempo no será esencial. El Cliente hará todos los esfuerzos razonables para evitar y reducir los daños y hará copias de seguridad de los datos de forma regular y llevará a cabo comprobaciones de seguridad con el fin de defender o detectar virus y otros programas perturbadores dentro del sistema informático de El Cliente.

#### **24. Varios.**

Este Acuerdo, junto con todos los anexos que hacen referencia a este Acuerdo, contiene el acuerdo completo de las partes y sustituye a todos y cada uno de los acuerdos anteriores tratados en el presente documento o con respecto al tema del mismo, ya sea oral o escrito. COMPLARKETING S.A.S. Rechazara por el presente documento cualquier término o condición ("Términos o Condiciones") que aparezca en cualquier Orden de Compra u otros suplementos que sean adicionales o diferentes de los términos y condiciones de este Acuerdo, y las partes acuerdan que todos esos "Términos o Condiciones" serán nulos y sin efecto. Ninguna enmienda a los términos establecidos en este Acuerdo será efectiva a menos que sea firmada por las partes del mismo, excepto que COMPLARKETING S.A.S. tiene el derecho de modificar su oferta de productos (incluyendo, pero no limitándose a la interrupción de un producto y/o ciertas funcionalidades y/o características del producto) en cualquier momento a través de un aviso a El Cliente a su entera discreción. El hecho de que alguna de las partes no ejerza o haga valer algún derecho en virtud del presente Acuerdo no constituirá una renuncia a tales derechos. El Cliente reconoce y acepta que el Acuerdo de Protección de Datos proporcionado por COMPLARKETING S.A.S. (la "DPA") regirá la relación que se forme por el presente y en caso de conflicto entre dicha DPA y este Acuerdo, dicha DPA regirá. El Cliente autoriza a COMPLARKETING S.A.S. a celebrar acuerdos de protección de datos con procesadores posteriores en nombre de El Cliente. El presente Acuerdo será vinculante y redundará en beneficio de las partes del mismo y de sus respectivos sucesores y cesionarios permitidos. El presente Acuerdo no podrá cederse, en todo o en parte, ya sea voluntariamente o por imperativo legal (incluso mediante la venta de activos, fusión, consolidación o de otro modo), sin el consentimiento previo por escrito de COMPLARKETING S.A.S., consentimiento que no deberá denegarse sin motivo. Cualquier supuesta cesión por ministerio de la ley o de otro modo es anulable a discreción exclusiva de COMPLARKETING S.A.S. COMPLARKETING S.A.S. podrá ceder este Acuerdo a cualquier sucesor de su empresa. El Cliente reconoce que los Servicios contienen características para monitorear el comportamiento de los usuarios y notificará dicho comportamiento de acuerdo con las obligaciones de El Cliente en el presente. Si alguna disposición de este Acuerdo se considera inválida o inaplicable, las disposiciones restantes de este Acuerdo permanecerán en plena vigencia y la disposición inaplicable se interpretará de manera que se pueda hacer cumplir mientras se aproxime lo más posible a la intención de las partes. El presente Acuerdo se regirá en todos los aspectos, incluyendo la validez, la interpretación y el efecto, por las leyes del Estado Colombiano y su domicilio contractual ser la Carrera 43 No. 9 Sur 15, Oficina 501, Medellín, Antioquia El presente Acuerdo no debe interpretarse a favor o en contra de ninguna de las partes en razón de la medida en que alguna de ellas o sus asesores profesionales hayan participado en la preparación o redacción del mismo. El presente Acuerdo podrá ser ejecutado en dos o más contrapartes, cada una de las cuales se considerará un original, pero todas ellas juntas constituirán un mismo Acuerdo. Las contrapartes de este Acuerdo y todos los documentos auxiliares podrán ser ejecutados y entregados por fax u otra firma electrónica y la parte receptora podrá confiar en la recepción de dicho documento por los mismos medios que si se hubiera recibido el original. Los encabezamientos del presente Acuerdo son sólo para fines de referencia y no limitarán o afectarán de otro modo el significado del mismo. Las secciones 3, 8.2, 9, 10, 11 a 14 y 22 y 24 sobrevivirán a la terminación del presente Acuerdo.