

CONTRATO MARCO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS Y LICENCIA DE USO DE PLATAFORMA

MERIDIAN TECH S.A.S. — Contrato No. _____

Contenido

CONSIDERACIONES	3
CAPÍTULO I — DEFINICIONES E INTERPRETACIÓN	4
CLÁUSULA 1. DEFINICIONES	4
CLÁUSULA 2. REGLAS DE INTERPRETACIÓN	6
CLÁUSULA 3. DOCUMENTOS DEL CONTRATO Y ORDEN DE PRELACIÓN	6
CAPÍTULO II — OBJETO Y ALCANCE	7
CLÁUSULA 4. OBJETO	7
CLÁUSULA 5. ALCANCE Y EXCLUSIONES	8
CAPÍTULO III — OBLIGACIONES DE LAS PARTES	8
CLÁUSULA 6. OBLIGACIONES DE MERIDIAN	8
CLÁUSULA 7. OBLIGACIONES DEL CLIENTE	9
CAPÍTULO IV — LICENCIA DE USO	10
CLÁUSULA 8. LICENCIA LIMITADA	10
CAPÍTULO V — PROPIEDAD INTELECTUAL	11
CLÁUSULA 9. TITULARIDAD DE MERIDIAN	11
CLÁUSULA 10. DESARROLLOS ESPECÍFICOS, PÁGINA WEB Y DOMINIO	12
CLÁUSULA 11. TITULARIDAD DEL CLIENTE	13
CLÁUSULA 12. DECLARACIONES DEL CLIENTE SOBRE SU ROL FRENTE A TERCEROS	13
CAPÍTULO VI — PROTECCIÓN DE LA TECNOLOGÍA	14
CLÁUSULA 13. USOS PROHIBIDOS Y NO INGENIERÍA INVERSA	14
CLÁUSULA 14. PROTECCIÓN DEL SECRETO EMPRESARIAL	15
CAPÍTULO VII — CONFIDENCIALIDAD, NO CIRCUNVENCIÓN Y NO CAPTACIÓN	16
CLÁUSULA 15. INFORMACIÓN CONFIDENCIAL	16
CLÁUSULA 16. NO CIRCUNVENCIÓN	17
CLÁUSULA 17. NO CAPTACIÓN DE PERSONAL	17
CAPÍTULO VIII — PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y SEGURIDAD	18
CLÁUSULA 18. ROLES DE LAS PARTES	18
CLÁUSULA 19. OBLIGACIONES DEL CLIENTE COMO RESPONSABLE	19
CLÁUSULA 20. OBLIGACIONES DE MERIDIAN COMO ENCARGADO	19
CLÁUSULA 21. SUBENCARGADOS Y TRANSMISIONES INTERNACIONALES	20
CLÁUSULA 22. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	21
CAPÍTULO IX — SERVICIOS DE TERCEROS	21

CLÁUSULA 23. DEPENDENCIA DE TERCEROS	21
CAPÍTULO X — CONDICIONES ECONÓMICAS	22
CLÁUSULA 24. PRECIO, IMPLEMENTACIÓN Y FORMA DE PAGO	22
CLÁUSULA 25. MORA, SUSPENSIÓN, ACELERACIÓN Y GARANTÍAS.....	25
CAPÍTULO XI — VIGENCIA, RENOVACIÓN Y TERMINACIÓN	27
CLÁUSULA 26. VIGENCIA, INSTALACIÓN Y PERIODO MÍNIMO	27
CLÁUSULA 27. RENOVACIÓN.....	27
CLÁUSULA 28. CAUSALES DE TERMINACIÓN	28
CLÁUSULA 29. TERMINACIÓN ANTICIPADA Y PAGOS ANTICIPADOS.....	28
CLÁUSULA 30. CLÁUSULA PENAL GENERAL.....	30
CLÁUSULA 31. EFECTOS DE LA TERMINACIÓN	30
CAPÍTULO XII — RESPONSABILIDAD	31
CLÁUSULA 32. RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE	31
CLÁUSULA 33. INDEMNIDAD	31
CLÁUSULA 34. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD.....	32
CLÁUSULA 35. FUERZA MAYOR Y CASO FORTUITO.....	33
CAPÍTULO XIII — EQUIPOS Y VERIFICACIÓN	33
CLÁUSULA 36. EQUIPOS.....	33
CLÁUSULA 37. VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO	35
CAPÍTULO XIV — DISPOSICIONES FINALES	35
CLÁUSULA 38. INDEPENDENCIA DE LAS PARTES.....	35
CLÁUSULA 39. CESIÓN Y SUBCONTRATACIÓN	35
CLÁUSULA 40. NOTIFICACIONES.....	36
CLÁUSULA 41. MODIFICACIONES.....	36
CLÁUSULA 42. INTEGRIDAD Y SEPARABILIDAD	36
CLÁUSULA 43. FIRMA ELECTRÓNICA Y VALOR PROBATORIO	37
CLÁUSULA 44. LEY APLICABLE Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	37
CLÁUSULA 45. AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS DEL REPRESENTANTE.....	38
CLÁUSULA 46. PERFECCIONAMIENTO Y EJEMPLARES	38

Contrato No. _____

Entre los suscritos:

MERIDIAN TECH S.A.S., sociedad por acciones simplificada, constituida y existente conforme a las leyes de la República de Colombia, identificada con NIT 902.100.512-0, con domicilio principal en el municipio de Floridablanca, departamento de Santander, dirección comercial y de notificación judicial en la Carrera 11 No. 12-32, barrio Villabel, Floridablanca, correo electrónico miguelmendezempresa011@gmail.com y teléfono 315 569 2272, representada legalmente por MIGUEL ÁNGEL MÉNDEZ RANGEL, mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía No. 1.097.489.030 expedida en Floridablanca, quien obra en su calidad de representante legal y en adelante se denominará MERIDIAN; y

_____ (razón social o nombre del comerciante), identificada con NIT / C.C. No. _____, con domicilio en _____, dirección de notificación en _____, correo electrónico _____ y teléfono _____, representada legalmente por _____, mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía No. _____, quien en adelante se denominará EL CLIENTE;

conjuntamente denominadas LAS PARTES e individualmente LA PARTE, hemos convenido celebrar el presente Contrato Marco de Prestación de Servicios Tecnológicos y Licencia de Uso de Plataforma (en adelante, el “Contrato”), previas las siguientes:

CONSIDERACIONES

PRIMERA. MERIDIAN es una empresa de desarrollo y explotación de tecnología propia que diseña, desarrolla, opera y licencia plataformas de software, automatizaciones, integraciones, agentes conversacionales de inteligencia artificial, conectores con servicios de mensajería, sitios web y sistemas de recepción y gestión de pedidos, los cuales constituyen desarrollos preexistentes de su exclusiva propiedad.

SEGUNDA. MERIDIAN no es productor, proveedor, expendedor, comercializador ni intermediario de los bienes o servicios que EL CLIENTE ofrece a sus propios clientes o consumidores finales. MERIDIAN no opera un portal de contacto ni un mercado electrónico en el que terceros oferentes publiquen productos para que los consumidores los contacten; provee exclusivamente una herramienta tecnológica que EL CLIENTE opera bajo su propia marca, su propia identidad comercial, sus propias cuentas y su propia responsabilidad.

TERCERA. EL CLIENTE es un comerciante o empresario que actúa en ejercicio de su actividad económica organizada, conoce el alcance y las limitaciones de los servicios y los contrata como herramienta intrínsecamente ligada a su propia operación mercantil, y no

para la satisfacción de una necesidad privada, familiar o doméstica. En consecuencia, EL CLIENTE no ostenta la calidad de consumidor en los términos del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011.

CUARTA. LAS PARTES reconocen que este Contrato constituye un negocio jurídico mercantil entre comerciantes, regido por el Código de Comercio y, en lo no previsto por este, por el Código Civil, conforme al artículo 822 del Código de Comercio.

QUINTA. LAS PARTES han negociado libremente las condiciones económicas, técnicas y de permanencia, que constan en este Contrato y en sus Anexos, y declaran que las han celebrado de buena fe, en los términos del artículo 871 del Código de Comercio.

En virtud de lo anterior, LAS PARTES acuerdan las siguientes cláusulas:

CAPÍTULO I — DEFINICIONES E INTERPRETACIÓN

CLÁUSULA 1. DEFINICIONES

Para todos los efectos de este Contrato y de sus Anexos, los siguientes términos, escritos con mayúscula inicial, tendrán el significado que se les asigna a continuación, sea que se empleen en singular o en plural:

- 1.1. Acta de Instalación: el Acta de Instalación y Puesta en Marcha que consta en el Anexo F, mediante la cual LAS PARTES dejan constancia de que la Plataforma se encuentra instalada y en funcionamiento.
- 1.2. Agentes de IA: asistentes conversacionales, modelos de instrucciones, cadenas de razonamiento, flujos de decisión y configuraciones desarrollados o parametrizados por MERIDIAN para atender, calificar, responder o gestionar interacciones automatizadas, cualquiera que sea el nombre comercial con que se identifiquen.
- 1.3. Anexo Comercial: el Anexo A (Orden de Servicio), suscrito por LAS PARTES, en el que constan el Plan contratado y las variables económicas y de vigencia del servicio.
- 1.4. Anexo Técnico: el Anexo B, en el que se describe el alcance funcional específico contratado.
- 1.5. Cargo de Implementación: la remuneración única que EL CLIENTE paga por la instalación, configuración y puesta en marcha de la Solución y por los entregables que el Plan incluya, tales como la Página Web, la segmentación de la primera campaña y la conexión de pagos (en conjunto, la “Implementación”).
- 1.6. Componentes Preexistentes: todo elemento de software, arquitectura, código, prompt, configuración, conector, plantilla, metodología, diseño de base de datos, documentación o know-how creado, adquirido o licenciado por MERIDIAN con anterioridad a este Contrato, o desarrollado con posterioridad por fuera de la ejecución específica del mismo.

- 1.7. Contenido del Cliente: información, textos, imágenes, catálogos, precios, instrucciones, mensajes y datos que EL CLIENTE, sus Usuarios Autorizados o sus propios clientes introducen, transmiten o procesan a través de la Plataforma.
- 1.8. Credenciales: usuarios, contraseñas, tokens, llaves de API, códigos de verificación, certificados y cualquier otro mecanismo de autenticación entregado o habilitado por MERIDIAN.
- 1.9. Datos del Cliente: los datos, incluidos los datos personales, de los cuales EL CLIENTE es Responsable del Tratamiento y que se procesan a través de la Plataforma.
- 1.10. Enlace de Pago: el enlace de cobro generado por MERIDIAN a través de la pasarela de pagos Bold y remitido al correo electrónico o al número de contacto registrado por EL CLIENTE.
- 1.11. Equipos: las tablets y demás dispositivos y accesorios que MERIDIAN entregue al CLIENTE para la operación de la Solución, relacionados en el Acta de Entrega de Equipos (Anexo D).
- 1.12. Fecha de Instalación: la fecha determinada conforme a la Cláusula 26.3.
- 1.13. Fecha de Pago: cada una de las fechas determinadas conforme a la Cláusula 24.5.
- 1.14. Información Confidencial: la definida en la Cláusula 15.
- 1.15. Mensualidad: la remuneración mensual del Plan contratado, señalada en el Anexo Comercial.
- 1.16. Página Web: el sitio web y el nombre de dominio que MERIDIAN diseña, configura y publica para EL CLIENTE cuando el Plan contratado los incluya.
- 1.17. Personal de MERIDIAN: socios, administradores, empleados, contratistas independientes, desarrolladores, diseñadores, analistas y demás personas naturales o jurídicas vinculadas a MERIDIAN por cualquier título, que hayan participado en la ejecución del Contrato o que EL CLIENTE haya conocido con ocasión del mismo.
- 1.18. Plan: cada una de las modalidades de servicio ofrecidas por MERIDIAN (Esencial “Arranca”, Básico, Pro y Premium), cuyo precio y alcance constan en el Anexo Comercial y en el Anexo Técnico.
- 1.19. Plataforma: el conjunto de software, servicios en la nube, interfaces, paneles de administración, bases de datos, automatizaciones, Agentes de IA, conectores, APIs y demás componentes tecnológicos que MERIDIAN pone a disposición del CLIENTE bajo la modalidad de servicio.

- 1.20. Servicios de Terceros: servicios prestados por proveedores ajenos a MERIDIAN y necesarios o convenientes para el funcionamiento de la Solución, incluidos Meta Platforms, Inc. y sus servicios WhatsApp, Instagram y Messenger, la pasarela de pagos Bold, proveedores de infraestructura en la nube, proveedores de modelos de inteligencia artificial, entidades financieras y operadores de telecomunicaciones.
- 1.21. Solución: el resultado funcional que EL CLIENTE percibe, integrado por la Plataforma, los Componentes Preexistentes, las configuraciones, la Página Web cuando aplique y los Servicios de Terceros.
- 1.22. Usuarios Autorizados: las personas naturales a quienes EL CLIENTE habilita para acceder a la Plataforma, dentro del número contratado en el Anexo Comercial.

CLÁUSULA 2. REGLAS DE INTERPRETACIÓN

- 2.1. Los títulos de los capítulos y de las cláusulas se incluyen por comodidad y no afectan su interpretación.
- 2.2. Las expresiones “incluido”, “incluye” y “tales como” se entenderán siempre seguidas de “sin limitarse a”.
- 2.3. Los plazos en días se entenderán en días hábiles, salvo que se indique expresamente que son calendario. Los plazos en meses se computarán conforme al artículo 829 del Código de Comercio.
- 2.4. Toda referencia a una Cláusula, numeral o Capítulo se entiende hecha a este Contrato, salvo indicación en contrario.
- 2.5. Este Contrato ha sido negociado por LAS PARTES; en consecuencia, no será interpretado en contra de ninguna de ellas por su condición de redactora, sin perjuicio de las normas legales imperativas aplicables.

CLÁUSULA 3. DOCUMENTOS DEL CONTRATO Y ORDEN DE PRELACIÓN

- 3.1. Forman parte integral e indivisible de este Contrato los siguientes documentos, siempre que hayan sido suscritos o aceptados por LAS PARTES:
 - a) El presente Contrato Marco;
 - b) El Anexo Comercial (Anexo A);
 - c) El Anexo Técnico (Anexo B);
 - d) El Anexo de Encargo del Tratamiento de Datos Personales (Anexo C);
 - e) El Acta de Entrega de Equipos (Anexo D), cuando se entreguen Equipos;
 - f) El Acuerdo de Niveles de Servicio (Anexo E), cuando LAS PARTES lo suscriban;
 - g) El Acta de Instalación (Anexo F);

- h) El pagaré en blanco con carta de instrucciones (Anexo G), que se suscribe simultáneamente con este Contrato;
 - i) La Política de Tratamiento de Datos Personales de MERIDIAN, publicada en su sitio web; y
 - j) Los otrosíes y órdenes de servicio adicionales que LAS PARTES suscriban durante la vigencia.
- 3.2. En caso de contradicción entre estos documentos, prevalecerán en el siguiente orden: (i) el Anexo Comercial, en cuanto a variables económicas y de vigencia; (ii) el Anexo C, en cuanto a protección de datos personales; (iii) el presente Contrato Marco; (iv) el Anexo Técnico; y (v) los demás Anexos.
- 3.3. Ninguna orden de compra, formato, condición general o documento unilateral emitido por EL CLIENTE modificará este Contrato, aun cuando MERIDIAN preste el servicio con posterioridad a su recepción. Solo obligan a MERIDIAN los documentos suscritos por su representante legal o por apoderado debidamente facultado.

CAPÍTULO II — OBJETO Y ALCANCE

CLÁUSULA 4. OBJETO

- 4.1. Por virtud de este Contrato, MERIDIAN se obliga a: (i) otorgar al CLIENTE una licencia de uso limitada sobre la Plataforma en los términos de la Cláusula 8; y (ii) prestar los servicios tecnológicos de Implementación, operación y soporte descritos en el Anexo Técnico, a cambio de la remuneración pactada en el Anexo Comercial.
- 4.2. El servicio se presta bajo la modalidad de software como servicio. En consecuencia, no hay venta, cesión, transferencia ni entrega de software, código fuente, código objeto, arquitectura ni componente alguno de propiedad de MERIDIAN, salvo lo previsto en la Cláusula 10.3 respecto de la Página Web.
- 4.3. MERIDIAN asume obligaciones de medio y no de resultado respecto de los resultados comerciales, el volumen de ventas, la tasa de conversión, la disponibilidad de los Servicios de Terceros y el comportamiento de los modelos de inteligencia artificial, los cuales dependen de factores ajenos a su control. MERIDIAN responde por la diligencia y el cuidado propios de un prestador profesional de servicios tecnológicos.
- 4.4. Los Agentes de IA operan sobre modelos probabilísticos que pueden generar respuestas inexactas, incompletas o inesperadas. EL CLIENTE declara conocer esta característica intrínseca de la tecnología, acepta que ella no constituye por sí sola defecto del servicio y asume la obligación de supervisar las interacciones

automatizadas en los procesos que tengan efectos jurídicos o económicos relevantes.

CLÁUSULA 5. ALCANCE Y EXCLUSIONES

- 5.1. El alcance funcional, los módulos, las integraciones, los límites de uso, el número de establecimientos y el número de Usuarios Autorizados son los definidos en el Anexo Técnico y en el Anexo Comercial.
- 5.2. Salvo pacto expreso en el Anexo Técnico, no están incluidos: desarrollos a la medida no descritos, integraciones con sistemas no listados, migración de datos históricos, capacitación adicional a la pactada, soporte en sitio, licencias de terceros que deba adquirir EL CLIENTE, costos de consumo variable de Servicios de Terceros, conectividad, ni la gestión de las cuentas del CLIENTE ante terceros.
- 5.3. Los servicios adicionales solicitados por EL CLIENTE se cotizarán por separado y se incorporarán mediante orden de servicio adicional suscrita por LAS PARTES. Ninguna solicitud verbal genera obligación de ejecución para MERIDIAN.
- 5.4. MERIDIAN podrá evolucionar, actualizar, modificar o sustituir componentes técnicos de la Plataforma, siempre que ello no disminuya de manera sustancial y permanente la funcionalidad contratada. Las mejoras, actualizaciones y nuevas versiones son de propiedad exclusiva de MERIDIAN y no generan a favor del CLIENTE derecho adicional alguno.

CAPÍTULO III — OBLIGACIONES DE LAS PARTES

CLÁUSULA 6. OBLIGACIONES DE MERIDIAN

MERIDIAN se obliga a:

- 6.1. Poner a disposición del CLIENTE la Plataforma con las funcionalidades descritas en el Anexo Técnico, dentro de los plazos allí pactados.
- 6.2. Realizar la Implementación y dejar constancia de ella en el Acta de Instalación.
- 6.3. Prestar soporte técnico en los horarios, canales y tiempos de respuesta definidos en el Anexo Técnico o, cuando se suscriba, en el Anexo E.
- 6.4. Emplear medidas técnicas, humanas y administrativas razonables y proporcionales al riesgo para proteger la información del CLIENTE, conforme al principio de seguridad del artículo 4, literal g), de la Ley 1581 de 2012.
- 6.5. Guardar confidencialidad sobre la información del CLIENTE en los términos del Capítulo VII.

- 6.6. Tratar los datos personales del CLIENTE exclusivamente en calidad de Encargado del Tratamiento, siguiendo sus instrucciones documentadas, conforme al Capítulo VIII y al Anexo C.
- 6.7. Informar al CLIENTE, con la diligencia debida, sobre los incidentes de seguridad que afecten sus datos, así como sobre los cambios relevantes anunciados por los Servicios de Terceros que puedan afectar la operación.
- 6.8. Capacitar a los Usuarios Autorizados en el alcance pactado.
- 6.9. Expedir las facturas electrónicas de venta correspondientes, conforme a la normativa tributaria vigente.
- 6.10. MERIDIAN no asume obligación alguna de garantizar disponibilidad ininterrumpida, salvo lo que se pacte en el Anexo E; de garantizar la continuidad, las políticas, las tarifas o las decisiones de los Servicios de Terceros; de garantizar resultados comerciales; de supervisar el contenido que EL CLIENTE procesa; ni de verificar la licitud de la actividad económica del CLIENTE.

CLÁUSULA 7. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

EL CLIENTE se obliga a:

- 7.1. Pagar oportunamente y en su totalidad, a través de los Enlaces de Pago, los valores pactados en el Anexo Comercial, en las condiciones y fechas previstas en la Cláusula 24.
- 7.2. Suministrar de manera veraz, completa, oportuna y actualizada la información, los catálogos, los precios, las políticas, los textos, las imágenes y las instrucciones necesarios para la prestación del servicio, y responder por su contenido, licitud y exactitud.
- 7.3. Ser y mantenerse como titular de sus propias cuentas ante los Servicios de Terceros, en particular de la cuenta de WhatsApp Business API, del Portafolio Comercial de Meta, de las cuentas de Instagram y Messenger, de los números telefónicos asociados y de la cuenta en la pasarela Bold u otro medio de recaudo, y cumplir íntegramente las políticas de dichos terceros.
- 7.4. Custodiar las Credenciales, no compartirlas con terceros no autorizados, mantener el control de los dispositivos desde los que se accede a la Plataforma y notificar de inmediato a MERIDIAN cualquier pérdida, filtración o uso no autorizado.
- 7.5. Responder por todos los actos, omisiones y accesos realizados a través de sus Credenciales y por las actuaciones de sus Usuarios Autorizados, empleados, contratistas y dependientes, como si fueran propios.

- 7.6. Obtener y conservar todas las autorizaciones, consentimientos, licencias, permisos y habilitaciones exigidos por la ley para su actividad económica, para el contenido que procesa y para el tratamiento de los datos personales de sus propios clientes, incluida la autorización previa, expresa e informada del artículo 9 de la Ley 1581 de 2012 y la autorización para transferencias internacionales cuando corresponda.
- 7.7. Cumplir la totalidad de las normas aplicables a su actividad, incluidas las de protección al consumidor, comercio electrónico, facturación electrónica, protección de datos personales, propiedad intelectual, publicidad y comunicaciones comerciales, y en particular la Ley 2300 de 2023 en cuanto a los días y franjas horarias permitidos para el contacto comercial y de cobranza, la prohibición de contacto en domingos y festivos, la autorización previa del canal por parte del consumidor y el mecanismo ágil para cancelar las comunicaciones. La programación de mensajes, campañas y recordatorios a través de la Plataforma es decisión y responsabilidad exclusiva del CLIENTE.
- 7.8. Abstenerse de utilizar la Plataforma para enviar comunicaciones comerciales no solicitadas, mensajes masivos sin autorización del destinatario o contenido ilícito, engañoso, discriminatorio, difamatorio o que infrinja derechos de terceros.
- 7.9. Designar un interlocutor técnico y comercial con capacidad de decisión y mantener actualizados sus datos de contacto.
- 7.10. Contar con la conectividad, los dispositivos y las condiciones técnicas mínimas señaladas en el Anexo Técnico.
- 7.11. Informar a MERIDIAN, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su conocimiento, cualquier reclamación, requerimiento de autoridad, queja de consumidor, bloqueo o sanción impuesta por un Servicio de Tercero que se relacione con el uso de la Plataforma.
- 7.12. Permitir las verificaciones de cumplimiento previstas en la Cláusula 37.
- 7.13. El incumplimiento de las obligaciones previstas en los numerales 7.3, 7.4, 7.6, 7.7 y 7.8 se califica expresamente como grave para efectos de la terminación prevista en la Cláusula 28.2.

CAPÍTULO IV — LICENCIA DE USO

CLÁUSULA 8. LICENCIA LIMITADA

- 8.1. MERIDIAN otorga al CLIENTE una licencia de uso limitada, no exclusiva, intransferible, no sublicenciable, revocable en los casos previstos en este Contrato y restringida al territorio, al plazo, al número de establecimientos y al número de Usuarios Autorizados señalados en el Anexo Comercial.

- 8.2. La licencia se otorga exclusivamente para su utilización en la operación comercial propia del CLIENTE, y no para su reventa, redistribución, uso compartido o en régimen de tiempo compartido, ni para la prestación de servicios de agencia, consultoría o intermediación a favor de terceros.
- 8.3. La licencia no comprende derecho alguno sobre el código fuente, el código objeto, la arquitectura, los prompts, las configuraciones, los modelos de datos, la documentación técnica ni la metodología de MERIDIAN, que permanecen bajo su exclusivo control.
- 8.4. La licencia se extingue de pleno derecho con la terminación del Contrato, por cualquier causa, sin necesidad de declaración judicial ni requerimiento previo.
- 8.5. El uso de la Plataforma por encima de los límites contratados de establecimientos, usuarios, mensajes, minutos de audio, transacciones o consumo faculta a MERIDIAN para facturar el excedente conforme a la Cláusula 24.9 y a las tarifas del Anexo Comercial, sin perjuicio de las demás acciones contractuales.

CAPÍTULO V — PROPIEDAD INTELECTUAL

CLÁUSULA 9. TITULARIDAD DE MERIDIAN

- 9.1. MERIDIAN es y continuará siendo titular exclusivo de la totalidad de los derechos patrimoniales de autor y demás derechos de propiedad intelectual e industrial sobre: la Plataforma; el software en sus versiones de código fuente y código objeto, protegido como obra literaria conforme a la Ley 23 de 1982 y a la Decisión Andina 351 de 1993; los módulos y aplicaciones; los algoritmos; las automatizaciones y flujos de trabajo; los Agentes de IA; los prompts, instrucciones de sistema y configuraciones propias; las arquitecturas de solución; las APIs y conectores propios; la documentación técnica; las metodologías y procesos internos; el know-how; los diseños, estructuras y modelos de bases de datos; las marcas, nombres, logotipos y signos distintivos de MERIDIAN; y los Componentes Preexistentes.
- 9.2. Ninguna disposición de este Contrato podrá interpretarse como transferencia, cesión, licencia implícita o renuncia de derechos de propiedad intelectual a favor del CLIENTE. Todo derecho no otorgado expresamente se entiende reservado a MERIDIAN.
- 9.3. El pago del precio remunera exclusivamente el derecho de uso de la Plataforma durante la vigencia contratada y los servicios prestados, y no constituye contraprestación por la adquisición de derechos patrimoniales de autor, salvo lo previsto en la Cláusula 10.3.

CLÁUSULA 10. DESARROLLOS ESPECÍFICOS, PÁGINA WEB Y DOMINIO

- 10.1. Cuando MERIDIAN realice desarrollos, configuraciones, parametrizaciones o personalizaciones específicas solicitadas por EL CLIENTE (los “Desarrollos Específicos”), LAS PARTES acuerdan expresamente, como pacto en contrario a la presunción del artículo 20 de la Ley 23 de 1982, que:
- a) Los Desarrollos Específicos se construyen sobre Componentes Preexistentes de MERIDIAN, los cuales conservan íntegramente su titularidad;
 - b) La titularidad de los derechos patrimoniales de autor sobre los Desarrollos Específicos corresponde a MERIDIAN, y sobre ellos EL CLIENTE recibe únicamente una licencia de uso en los términos de la Cláusula 8;
 - c) Lo anterior aplica salvo que un documento suscrito por LAS PARTES pacte expresamente una cesión de derechos patrimoniales a favor del CLIENTE, la cual deberá constar por escrito e identificar los derechos cedidos, el tiempo, el ámbito territorial y las modalidades de explotación, conforme al artículo 183 de la Ley 23 de 1982; y
 - d) En ningún caso la cesión de un Desarrollo Específico comprenderá los Componentes Preexistentes, la arquitectura general, los prompts base, los conectores ni la metodología de MERIDIAN.
- 10.2. MERIDIAN declara que cuenta con los acuerdos necesarios con su Personal para ostentar la titularidad de los derechos patrimoniales sobre los desarrollos, sin perjuicio de los derechos morales de autor, que son inalienables e irrenunciables.
- 10.3. Página Web, dominio y segmentación de la primera campaña. Cuando el Plan lo incluya, la Página Web, el dominio y la segmentación de la primera campaña se entregan al CLIENTE bajo licencia de uso en los términos de la Cláusula 8, y la Página Web y el dominio permanecen en titularidad de MERIDIAN mientras el Cargo de Implementación no haya sido pagado en su totalidad. Pagado íntegramente el Cargo de Implementación, MERIDIAN, sin contraprestación adicional y dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la solicitud escrita del CLIENTE: (i) le transferirá los derechos patrimoniales de autor sobre el diseño y los contenidos específicos de la Página Web, por todo el término de protección legal y para todos los países; y (ii) tramitará el traspaso del dominio a su nombre ante el registrador correspondiente, conforme a las políticas de este. La transferencia no comprende los Componentes Preexistentes, las plantillas, el código base, los conectores ni las integraciones con la Plataforma, a los que se aplica el literal d) del numeral 10.1. La configuración de la segmentación de la primera campaña se mantiene bajo licencia de uso, sin perjuicio de la titularidad del CLIENTE sobre sus datos conforme al numeral 11.1. Mientras la titularidad permanezca en cabeza de MERIDIAN, esta podrá deshabilitar la Página Web y el

dominio durante cualquier suspensión del servicio conforme a la Cláusula 25.4. Si el Contrato termina sin que el Cargo de Implementación haya sido pagado en su totalidad, EL CLIENTE podrá obtener la transferencia pagando el saldo insoluto con sus intereses dentro de los sesenta (60) días calendario siguientes a la terminación; vencido ese plazo, MERIDIAN podrá disponer libremente de la Página Web y del dominio.

CLÁUSULA 11. TITULARIDAD DEL CLIENTE

- 11.1. EL CLIENTE conserva la titularidad sobre el Contenido del Cliente, sus marcas y signos distintivos, sus bases de datos comerciales y los datos personales de los cuales es Responsable del Tratamiento.
- 11.2. EL CLIENTE otorga a MERIDIAN una licencia limitada, no exclusiva y revocable sobre el Contenido del Cliente, circunscrita estricta y exclusivamente a lo necesario para prestar el servicio contratado durante la vigencia del Contrato. MERIDIAN no utilizará el Contenido del Cliente ni los Datos del Cliente para finalidades comerciales propias, para entrenar modelos de inteligencia artificial ni para beneficiar a otros clientes.
- 11.3. EL CLIENTE autoriza a MERIDIAN a utilizar su nombre comercial y logotipo con el único fin de referenciarlo como cliente en su portafolio comercial y sitio web. Esta autorización es revocable mediante comunicación escrita.
- 11.4. EL CLIENTE declara y garantiza que cuenta con todos los derechos sobre el Contenido del Cliente y que su uso a través de la Plataforma no infringe derechos de terceros.

CLÁUSULA 12. DECLARACIONES DEL CLIENTE SOBRE SU ROL FRENTE A TERCEROS

- 12.1. EL CLIENTE declara y acepta que, frente a sus propios clientes y consumidores finales, él es el único proveedor, productor, expendedor y responsable de los bienes o servicios que comercializa, de la información que suministra, de la publicidad que emite, de las garantías legales, del derecho de retracto y de la atención de peticiones, quejas y reclamos.
- 12.2. EL CLIENTE operará la Plataforma bajo su propia marca e identidad comercial, utilizando cuentas, números telefónicos y medios de pago de su exclusiva titularidad, sin presentar a MERIDIAN como proveedor, garante, intermediario o corresponsable frente al consumidor final.
- 12.3. MERIDIAN no recibe, custodia, administra ni transfiere los recursos derivados de las operaciones del CLIENTE con sus consumidores. Las funcionalidades de validación de pagos consisten exclusivamente en la lectura, verificación y conciliación de información sobre pagos que se efectúan directamente entre el

consumidor final y EL CLIENTE, en cuentas de titularidad de este último. MERIDIAN no presta servicios de recaudo, pago, giro o transferencia de fondos por cuenta de terceros, ni actividad alguna sujeta a la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia Financiera de Colombia.

- 12.4. EL CLIENTE mantendrá indemne a MERIDIAN frente a cualquier reclamación de consumidores o autoridades derivada de los hechos descritos en esta Cláusula, en los términos de la Cláusula 33.

CAPÍTULO VI — PROTECCIÓN DE LA TECNOLOGÍA

CLÁUSULA 13. USOS PROHIBIDOS Y NO INGENIERÍA INVERSA

- 13.1. EL CLIENTE, sus Usuarios Autorizados, empleados, contratistas, sociedades vinculadas y cualquier persona que acceda a la Plataforma por su intermedio, se obligan a abstenerse de:

- a) Realizar ingeniería inversa, descompilar, desensamblar, traducir o intentar derivar el código fuente, la estructura interna o los algoritmos de la Plataforma;
- b) Extraer, copiar, reproducir, transcribir, fotografiar, grabar o almacenar de forma sistemática el código, la lógica, los flujos, las pantallas, los diagramas o la arquitectura de la Solución;
- c) Extraer, replicar, transcribir o reutilizar los prompts, instrucciones de sistema, configuraciones, parámetros, plantillas de conversación o cadenas de razonamiento de los Agentes de IA;
- d) Modificar, adaptar, traducir o crear obras derivadas de la Plataforma;
- e) Reconstruir, replicar o reproducir el flujo operativo, la secuencia funcional o la metodología de la Solución, en todo o en parte, por sí o por interpuesta persona;
- f) Utilizar la documentación técnica, los manuales, los diagramas o cualquier información recibida para desarrollar, encargar o financiar el desarrollo de un producto o servicio sustancialmente equivalente o competidor;
- g) Compartir, ceder, revender, sublicenciar, arrendar o poner a disposición de terceros las Credenciales, los accesos, las APIs, la documentación o la información técnica;
- h) Realizar pruebas de penetración, escaneos de vulnerabilidades, ataques de denegación de servicio o cualquier acción que comprometa la seguridad o el rendimiento de la Plataforma, sin autorización escrita previa de MERIDIAN;
- i) Utilizar robots, scrapers o mecanismos automatizados para extraer información de la Plataforma más allá de las funcionalidades habilitadas;

- j) Eliminar, alterar u ocultar avisos de propiedad intelectual, marcas de agua o mecanismos técnicos de protección; y
 - k) Utilizar la Plataforma por fuera de las condiciones, límites, territorio y finalidades contratadas.
- 13.2. Límite legal. Las prohibiciones anteriores se entienden sin perjuicio de: (i) el derecho del usuario legítimo a realizar una copia de seguridad o de resguardo, conforme al artículo 24 de la Decisión Andina 351 de 1993; (ii) la adaptación del programa realizada por el usuario para su exclusiva utilización, en los términos del artículo 27 de la misma Decisión; y (iii) los actos de ingeniería inversa de buena fe con fines exclusivos de interoperabilidad legalmente amparados. EL CLIENTE que pretenda ampararse en la excepción del ordinal (iii) deberá notificarlo previamente y por escrito a MERIDIAN, indicando la finalidad concreta de interoperabilidad perseguida, y otorgarle un plazo de quince (15) días hábiles para suministrar la información de interfaz necesaria; si MERIDIAN la suministra, la excepción no será invocable.
- 13.3. El incumplimiento de esta Cláusula constituye incumplimiento grave, faculta a MERIDIAN para suspender el servicio de inmediato y terminar el Contrato, y da lugar a la cláusula penal de la Cláusula 30, sin perjuicio de las acciones por competencia desleal, por infracción de derechos de autor y de las penas que correspondan.

CLÁUSULA 14. PROTECCIÓN DEL SECRETO EMPRESARIAL

- 14.1. LAS PARTES reconocen que la Plataforma, la arquitectura de la Solución, los prompts y configuraciones de los Agentes de IA, los flujos de automatización, los modelos de datos, la metodología de implementación, los precios internos, la estructura de costos, la lista de proveedores y aliados y el know-how de MERIDIAN constituyen secreto empresarial en los términos del artículo 260 de la Decisión Andina 486 de 2000, por cuanto: (i) no son generalmente conocidos ni fácilmente accesibles para quienes se desenvuelven en el sector; (ii) tienen valor comercial por ser secretos; y (iii) MERIDIAN ha adoptado medidas razonables para mantenerlos en reserva, incluidas las previstas en este Contrato.
- 14.2. EL CLIENTE se obliga a abstenerse de usar, divulgar, explotar o permitir el acceso de terceros al secreto empresarial de MERIDIAN, obligación que subsiste de manera indefinida mientras la información conserve la calidad de secreto empresarial.
- 14.3. LAS PARTES reconocen que la explotación no autorizada de un secreto empresarial al que se accedió en virtud de una relación contractual, así como su comunicación o divulgación, constituyen actos de competencia desleal conforme a la Decisión Andina 486 de 2000 y a la Ley 256 de 1996, y facultan a MERIDIAN para ejercer las

acciones declarativa y de condena y preventiva o de prohibición, incluso ante la Superintendencia de Industria y Comercio en ejercicio de sus funciones jurisdiccionales.

- 14.4. La documentación técnica que MERIDIAN entregue al CLIENTE llevará la leyenda “INFORMACIÓN CONFIDENCIAL — SECRETO EMPRESARIAL DE MERIDIAN TECH S.A.S.” y no podrá reproducirse ni difundirse.

CAPÍTULO VII — CONFIDENCIALIDAD, NO CIRCUNVENCIÓN Y NO CAPTACIÓN

CLÁUSULA 15. INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

- 15.1. Se entiende por Información Confidencial toda información, en cualquier soporte o formato, revelada por una de LAS PARTES (la “Parte Reveladora”) a la otra (la “Parte Receptora”) con ocasión de la negociación o ejecución de este Contrato, incluidos: código fuente y objeto; documentación técnica y funcional; arquitecturas, diagramas y modelos de datos; prompts, configuraciones y parámetros de Agentes de IA; APIs, conectores e integraciones; Credenciales y llaves de acceso; metodologías, procesos y manuales; precios internos, márgenes y estructura de costos; identidad y condiciones de proveedores y aliados; listas de clientes y prospectos; estrategias comerciales y planes de producto; información financiera, contable y tributaria; know-how y secretos empresariales; y los datos personales a los que se acceda.
- 15.2. La Parte Receptora se obliga a: (i) mantener la Información Confidencial en estricta reserva; (ii) utilizarla exclusivamente para la ejecución del Contrato; (iii) no divulgarla a terceros sin autorización escrita previa de la Parte Reveladora; (iv) limitar el acceso a las personas que necesiten conocerla, obligándolas por escrito en términos no menos estrictos; (v) adoptar medidas de seguridad al menos equivalentes a las que aplica a su propia información confidencial; y (vi) responder por el incumplimiento de las personas a quienes dio acceso.
- 15.3. Excepciones. No se considerará Información Confidencial aquella que la Parte Receptora demuestre, mediante prueba documental, que: (a) era de dominio público al momento de su revelación o pasó a serlo posteriormente sin culpa suya; (b) ya estaba legítimamente en su poder antes de la revelación, sin obligación de reserva; (c) le fue revelada por un tercero facultado para hacerlo y sin obligación de confidencialidad; o (d) fue desarrollada de manera independiente, sin acceso ni referencia a la Información Confidencial.
- 15.4. Revelación obligatoria. Si la Parte Receptora es requerida por autoridad competente para revelar Información Confidencial, deberá: (i) notificarlo de

inmediato a la Parte Reveladora, salvo prohibición legal; (ii) revelar únicamente la porción legalmente exigida; y (iii) solicitar que se le dé tratamiento reservado.

- 15.5. Duración. Las obligaciones de confidencialidad se mantendrán durante toda la vigencia del Contrato y por cinco (5) años contados desde su terminación por cualquier causa. Tratándose de información que constituya secreto empresarial o de datos personales, la obligación subsiste mientras la información conserve tal calidad.
- 15.6. Devolución. Terminado el Contrato, la Parte Receptora devolverá o destruirá la Información Confidencial y certificará por escrito su destrucción dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al requerimiento, salvo las copias que deba conservar por obligación legal, las cuales permanecerán sujetas a esta Cláusula.

CLÁUSULA 16. NO CIRCUNVENCIÓN

- 16.1. Durante la vigencia del Contrato y por los dieciocho (18) meses siguientes a su terminación, EL CLIENTE se obliga a no eludir ni prescindir de MERIDIAN mediante la contratación directa o indirecta —por sí, por interpuesta persona o a través de sociedades vinculadas, administradores, socios o familiares— de los proveedores, aliados, desarrolladores, integradores o contratistas específicos que MERIDIAN le haya presentado, revelado o incorporado de manera particular para la prestación del servicio, con el propósito o el efecto de replicar, sustituir o continuar la Solución sin la participación de MERIDIAN.
- 16.2. Alcance restringido. Esta obligación no constituye una prohibición general de contratar en el mercado y no se aplica a: (a) proveedores de servicios de acceso público y general, tales como Meta, WhatsApp, Bold, proveedores de nube masiva o proveedores de modelos de inteligencia artificial de acceso público; (b) proveedores con los que EL CLIENTE acredite haber tenido relación previa, mediante prueba documental fechada con anterioridad a este Contrato; (c) proveedores que EL CLIENTE identifique por sus propios medios sin utilizar información suministrada por MERIDIAN; ni (d) la contratación de servicios ajenos al objeto de este Contrato.
- 16.3. Corresponde al CLIENTE acreditar la relación previa o la identificación independiente a que se refieren los literales b) y c) del numeral 16.2.
- 16.4. El incumplimiento de esta Cláusula da lugar a la cláusula penal de la Cláusula 30 y a las acciones por competencia desleal que correspondan.

CLÁUSULA 17. NO CAPTACIÓN DE PERSONAL

- 17.1. Durante la vigencia del Contrato y por los doce (12) meses siguientes a su terminación, EL CLIENTE se obliga a no contratar ni vincular por cualquier

modalidad, y a no inducir a la terminación de su relación con MERIDIAN, a ningún miembro del Personal de MERIDIAN que haya participado en la ejecución del Contrato o que EL CLIENTE haya conocido con ocasión del mismo.

- 17.2. La obligación se extiende a la contratación indirecta a través de terceros, sociedades vinculadas o intermediarios.
- 17.3. Excepciones. No constituye incumplimiento: (a) la contratación derivada de una convocatoria pública y abierta en la que EL CLIENTE no haya dirigido invitación individual a la persona; ni (b) la contratación de personas cuya relación con MERIDIAN hubiere terminado por decisión de MERIDIAN o con más de seis (6) meses de anterioridad.
- 17.4. El incumplimiento de esta Cláusula dará lugar al pago, a título de cláusula penal, de una suma equivalente a seis (6) veces la remuneración mensual bruta que la persona percibía de MERIDIAN, sin perjuicio de la indemnización de los perjuicios adicionales que se acrediten.
- 17.5. Esta Cláusula obliga exclusivamente al CLIENTE y no restringe en modo alguno el derecho de las personas naturales a escoger libremente su profesión u oficio ni a cambiar de empleador. Ninguna estipulación de este Contrato es oponible a un trabajador o contratista, quien no es parte del mismo.

CAPÍTULO VIII — PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y SEGURIDAD

CLÁUSULA 18. ROLES DE LAS PARTES

- 18.1. Respecto de los datos personales de los clientes, consumidores, contactos, proveedores y empleados del CLIENTE que se traten a través de la Plataforma, EL CLIENTE actúa como Responsable del Tratamiento y MERIDIAN actúa exclusivamente como Encargado del Tratamiento, en los términos del artículo 3 de la Ley 1581 de 2012.
- 18.2. MERIDIAN actúa como Responsable del Tratamiento únicamente respecto de: (i) los datos de contacto de los representantes y Usuarios Autorizados del CLIENTE utilizados para la administración de la relación contractual; y (ii) los datos de facturación y de cumplimiento de obligaciones legales. Estos tratamientos se rigen por la Política de Tratamiento de Datos Personales de MERIDIAN.
- 18.3. MERIDIAN no decide sobre las finalidades del tratamiento de los datos de los clientes finales del CLIENTE, no determina qué datos se recolectan ni con qué propósito, y no ejerce control sobre las bases de datos del CLIENTE más allá de las operaciones técnicas necesarias para prestar el servicio.

CLÁUSULA 19. OBLIGACIONES DEL CLIENTE COMO RESPONSABLE

19.1. EL CLIENTE declara y garantiza que, en su calidad de Responsable del Tratamiento:

- a) Ha obtenido de los titulares la autorización previa, expresa e informada exigida por el artículo 9 de la Ley 1581 de 2012 y conserva prueba de ella;
- b) Cuenta con una política de tratamiento de datos personales y con un aviso de privacidad, y los ha puesto a disposición de los titulares;
- c) Ha informado a los titulares las finalidades del tratamiento, incluida la de ser atendidos por medios automatizados y agentes conversacionales, así como el hecho de que sus datos pueden ser tratados por encargados y transmitidos o transferidos internacionalmente;
- d) Ha cumplido, cuando le sea exigible, con la inscripción de sus bases de datos en el Registro Nacional de Bases de Datos administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio;
- e) No incorporará a la Plataforma datos sensibles en el sentido del artículo 5 de la Ley 1581 de 2012, ni datos de niños, niñas y adolescentes, salvo que cuente con la autorización cualificada exigida por la ley y lo haya informado previamente y por escrito a MERIDIAN;
- f) Es el único responsable de atender las consultas y reclamos de los titulares y de resolver el ejercicio de sus derechos de conocer, actualizar, rectificar y suprimir; y
- g) Sus instrucciones a MERIDIAN son lícitas y no infringen la normativa de protección de datos personales.

19.2. MERIDIAN no verifica ni está obligada a verificar la existencia, validez o suficiencia de las autorizaciones obtenidas por EL CLIENTE. La ausencia o insuficiencia de dichas autorizaciones es de responsabilidad exclusiva del CLIENTE y activa la obligación de indemnidad de la Cláusula 33.

CLÁUSULA 20. OBLIGACIONES DE MERIDIAN COMO ENCARGADO

MERIDIAN se obliga a:

- 20.1. Tratar los datos personales únicamente conforme a las instrucciones documentadas del CLIENTE y para las finalidades derivadas de la prestación del servicio, absteniéndose de usarlos para fines propios.
- 20.2. Conservar la información en condiciones de seguridad que impidan su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, conforme al artículo 18 de la Ley 1581 de 2012.
- 20.3. Guardar reserva sobre los datos, obligación que subsiste aun después de terminada la relación contractual.

- 20.4. Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos cuando así lo instruya EL CLIENTE, y habilitar los medios técnicos para que EL CLIENTE pueda hacerlo por sí mismo.
- 20.5. Trasladar al CLIENTE, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a su recepción, cualquier consulta o reclamo que un titular dirija directamente a MERIDIAN, absteniéndose de atenderlo por su cuenta.
- 20.6. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que deban conocerla.
- 20.7. Informar al CLIENTE, sin dilación indebida y a más tardar dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a su detección confirmada, cualquier incidente de seguridad que afecte datos personales bajo su custodia, indicando la naturaleza del incidente, los datos comprometidos, las medidas adoptadas y las recomendadas. Corresponde al CLIENTE, como Responsable, evaluar y realizar los reportes que la ley le exija ante la autoridad y ante los titulares.
- 20.8. Cumplir las instrucciones que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.
- 20.9. Devolver o suprimir los datos personales a la terminación del Contrato, en los términos del numeral 31.4.

CLÁUSULA 21. SUBENCARGADOS Y TRANSMISIONES INTERNACIONALES

- 21.1. EL CLIENTE autoriza expresamente a MERIDIAN para apoyarse en subencargados —proveedores de infraestructura en la nube, almacenamiento, procesamiento, modelos de inteligencia artificial, mensajería y servicios conexos— para la prestación del servicio. La lista vigente de subencargados y los países en que operan constan en el Anexo C y podrá actualizarse informando al CLIENTE con quince (15) días hábiles de antelación.
- 21.2. MERIDIAN exigirá a sus subencargados obligaciones de seguridad y confidencialidad no menos estrictas que las asumidas en este Contrato y responderá ante EL CLIENTE por su actuación en los mismos términos y con los mismos límites que le son aplicables conforme al Capítulo XII.
- 21.3. EL CLIENTE reconoce y autoriza que el tratamiento se realice total o parcialmente fuera del territorio colombiano, en particular en los Estados Unidos de América y en los demás países señalados en el Anexo C, mediante infraestructura de cómputo y almacenamiento en la nube.
- 21.4. LAS PARTES reconocen que la remisión de datos personales del Responsable al Encargado constituye una transmisión y no una transferencia, y que este Contrato, junto con el Anexo C, cumple la función del contrato de transmisión previsto en el artículo 2.2.2.25.5.2 del Decreto 1074 de 2015, en virtud del cual MERIDIAN se obliga a dar tratamiento a los datos a nombre del CLIENTE, a salvaguardar la

seguridad de las bases de datos y a guardar confidencialidad respecto del tratamiento.

- 21.5. En la medida en que alguna operación constituya transferencia internacional, EL CLIENTE declara contar con la autorización expresa e inequívoca del titular, y LAS PARTES reconocen que la operación resulta además necesaria para la ejecución de este Contrato.

CLÁUSULA 22. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

- 22.1. MERIDIAN implementará y mantendrá medidas técnicas, administrativas y humanas razonables y proporcionales al riesgo, que incluirán como mínimo: control de acceso por roles y Credenciales individuales; cifrado en tránsito; segregación lógica de la información entre clientes; registros de auditoría; copias de respaldo periódicas; y procedimientos de gestión de incidentes.
- 22.2. EL CLIENTE reconoce que ningún sistema de información es absolutamente seguro y que MERIDIAN no garantiza la inviolabilidad de la Plataforma frente a ataques informáticos, accesos no autorizados o fallas de terceros, sin perjuicio de su obligación de diligencia conforme al numeral 22.1.
- 22.3. EL CLIENTE es responsable de la seguridad de sus propios dispositivos, redes, correos electrónicos, cuentas ante terceros y Credenciales. Los incidentes originados en el entorno del CLIENTE, en sus Usuarios Autorizados o en la pérdida o filtración de sus Credenciales no son imputables a MERIDIAN.

CAPÍTULO IX — SERVICIOS DE TERCEROS

CLÁUSULA 23. DEPENDENCIA DE TERCEROS

- 23.1. EL CLIENTE reconoce y acepta que la Solución depende, total o parcialmente, de Servicios de Terceros sobre los cuales MERIDIAN no ejerce control, en particular de Meta Platforms, Inc. (WhatsApp, Instagram y Messenger) y de la pasarela de pagos Bold, así como de proveedores de infraestructura en la nube, de modelos de inteligencia artificial, entidades financieras, operadores de telecomunicaciones y proveedores de conectividad.
- 23.2. En consecuencia, MERIDIAN no garantiza ni responde por: cambios en las políticas, condiciones de uso, precios o requisitos técnicos de dichos terceros; verificaciones, suspensiones, bloqueos, restricciones o cancelaciones de las cuentas del CLIENTE; interrupciones, fallas, degradación o indisponibilidad de sus servicios; cambios en sus APIs que exijan reingeniería; decisiones regulatorias que afecten su operación; ni la terminación de sus servicios.

- 23.3. La relación contractual con los Servicios de Terceros cuyas cuentas sean de titularidad del CLIENTE se establece directamente entre EL CLIENTE y dicho tercero. EL CLIENTE es responsable de cumplir sus políticas, de mantener sus cuentas activas y en buen estado, y de asumir los costos de consumo que generen, salvo que el Anexo Comercial disponga que están incluidos en la Mensualidad.
- 23.4. Si un Servicio de Tercero deja de estar disponible o modifica sus condiciones de manera que afecte sustancialmente la Solución, MERIDIAN propondrá de buena fe una alternativa técnica razonable. Si no existiere alternativa viable, cualquiera de LAS PARTES podrá terminar el Contrato respecto de la funcionalidad afectada, sin indemnización a cargo de ninguna de ellas y con reliquidación proporcional del precio hacia el futuro.
- 23.5. El bloqueo, suspensión o restricción de las cuentas del CLIENTE ante Meta, WhatsApp, Bold o cualquier otro tercero por causas imputables al CLIENTE — incluidos el envío de mensajes no solicitados, la infracción de las políticas de la plataforma o el incumplimiento de la Ley 2300 de 2023— no suspende ni extingue la obligación de pago del CLIENTE ni genera responsabilidad para MERIDIAN.

CAPÍTULO X — CONDICIONES ECONÓMICAS

CLÁUSULA 24. PRECIO, IMPLEMENTACIÓN Y FORMA DE PAGO

- 24.1. Conceptos. EL CLIENTE pagará a MERIDIAN el Cargo de Implementación y la Mensualidad correspondientes al Plan contratado, los excedentes de consumo y los servicios adicionales, en los valores señalados en el Anexo Comercial. La tabla de Planes de referencia del Anexo Comercial expresa los valores vigentes a la fecha de su suscripción.
- 24.2. Impuestos. Los precios se expresan en pesos colombianos y antes del impuesto sobre las ventas (IVA). Cuando la prestación esté gravada conforme a la ley vigente al momento de la facturación, el IVA se liquidará y adicionará en la factura a la tarifa legalmente aplicable. Cada una de LAS PARTES asume los demás tributos que legalmente le correspondan; las retenciones que EL CLIENTE esté obligado a practicar se aplicarán conforme a la ley.
- 24.3. Facturación. MERIDIAN expedirá factura electrónica de venta por cada pago. EL CLIENTE dispone de tres (3) días hábiles desde su recepción para objetarla por escrito; vencido este plazo sin objeción, la factura se entenderá irrevocablemente aceptada para todos los efectos legales.
- 24.4. Causación del Cargo de Implementación. Antes de la Fecha de Instalación no se causa ni se paga suma alguna. El Cargo de Implementación se causa y se hace exigible en la Fecha de Instalación, conforme a la modalidad elegida según el

numeral 24.6. Los meses de servicio y las Fechas de Pago se cuentan a partir de la Fecha de Instalación.

- 24.5. Mensualidades. La Mensualidad se paga por mes anticipado. La primera Mensualidad es exigible el día en que se cumpla un (1) mes contado desde la Fecha de Instalación, y cada una de las siguientes el mismo día de los meses subsiguientes (cada una, una “Fecha de Pago”); si el mes de vencimiento no tiene ese día, la Fecha de Pago será el último día de dicho mes. Cada Mensualidad remunera el mes de servicio que inicia en la respectiva Fecha de Pago. El periodo comprendido entre la Fecha de Instalación y la primera Fecha de Pago corresponde a la puesta en marcha y estabilización de la Solución, y su remuneración está comprendida en el Cargo de Implementación.
- 24.6. Modalidades de pago del Cargo de Implementación. EL CLIENTE elegirá en el Anexo Comercial una de las siguientes modalidades:
- (i) Tres pagos, disponible únicamente en los Planes Esencial, Básico y Pro: el cincuenta por ciento (50 %) en la Fecha de Instalación; el veinticinco por ciento (25 %) junto con la primera Mensualidad, en la primera Fecha de Pago; y el veinticinco por ciento (25 %) restante junto con la segunda Mensualidad, en la segunda Fecha de Pago;
 - (ii) Pago único del cien por ciento (100 %) en la Fecha de Instalación, modalidad obligatoria en el Plan Premium; o
 - (iii) Pago anticipado: el cien por ciento (100 %) del Cargo de Implementación junto con seis (6) o doce (12) Mensualidades, pagados en la Fecha de Instalación. Las Mensualidades pagadas por anticipado se aplicarán a las Fechas de Pago sucesivas a partir de la primera.

El pago en tres cuotas es un plazo concedido en beneficio del CLIENTE y está sujeto a la cláusula aceleratoria de la Cláusula 25.7.

- 24.7. Descuento por pago anticipado. MERIDIAN reconoce un descuento del quince por ciento (15 %) sobre la Mensualidad de lista únicamente cuando EL CLIENTE paga por anticipado doce (12) Mensualidades conforme al ordinal (iii) del numeral 24.6, en los Planes Básico, Pro o Premium. El Plan Esencial no admite descuento en ninguna modalidad, y el pago anticipado de seis (6) Mensualidades no otorga descuento en ningún Plan. El descuento es un beneficio condicionado al cumplimiento del periodo mínimo de permanencia y, en caso de terminación anticipada imputable al CLIENTE, se reintegra conforme al literal b) del numeral 29.2. MERIDIAN no concede descuentos distintos del previsto en este numeral.
- 24.8. Medio de pago. Todos los pagos se efectuarán exclusivamente a través de los Enlaces de Pago emitidos por MERIDIAN o, cuando MERIDIAN lo autorice por escrito

suscrito por su representante legal, mediante transferencia a la cuenta bancaria de titularidad de MERIDIAN que esta designe en ese mismo documento. MERIDIAN no solicitará pagos a cuentas de terceros ni a través de canales distintos. El pago se entiende efectuado cuando la pasarela Bold confirme la transacción aprobada o cuando los recursos se acrediten en la cuenta designada. El pago efectuado a persona, cuenta o canal distinto no extingue la obligación, conforme al artículo 1634 del Código Civil.

- 24.9. Excedentes de consumo. El consumo por encima de los límites del Plan —en particular, en el Plan Esencial, cada mensaje adicional a los diez mil (10.000) mensajes mensuales incluidos, a razón de cincuenta pesos (\$50) antes de IVA por mensaje— se liquidará por mes vencido y se pagará junto con la Mensualidad de la Fecha de Pago siguiente.
- 24.10. Consumos variables de terceros. Los consumos variables de Servicios de Terceros que el Anexo Comercial no incluya en la Mensualidad se facturarán según el consumo real y en la forma indicada en dicho Anexo.
- 24.11. Reajuste anual. Transcurridos doce (12) meses contados desde la Fecha de Instalación, y en cada aniversario, MERIDIAN podrá reajustar la Mensualidad en un porcentaje no superior a la variación del Índice de Precios al Consumidor (IPC) certificada por el DANE para el año calendario inmediatamente anterior, más cinco (5) puntos porcentuales, informando al CLIENTE con treinta (30) días calendario de antelación. El reajuste no afecta las Mensualidades ya pagadas por anticipado. Si EL CLIENTE no acepta el reajuste, podrá terminar el Contrato sin penalidad alguna al vencimiento del mes de servicio en curso, comunicándolo por escrito dentro de los quince (15) días calendario siguientes al aviso.
- 24.12. Carácter no reembolsable del Cargo de Implementación. Causado el Cargo de Implementación, este no es reembolsable, por corresponder a servicios efectivamente ejecutados, sin perjuicio de lo previsto en el numeral 29.5.
- 24.13. Contracargos. Cuando un pago efectuado con tarjeta de crédito o débito, o a través de la pasarela Bold, sea objeto de contracargo, reversión, desconocimiento o anulación solicitado por EL CLIENTE o por el titular del medio de pago, el pago se tendrá por no efectuado desde la fecha en que debió hacerse, con todas las consecuencias de la mora previstas en la Cláusula 25, incluidas la suspensión y la aceleración, y EL CLIENTE asumirá los costos, comisiones y gastos que el contracargo genere a MERIDIAN. EL CLIENTE reconoce que, por contratar en ejercicio de su actividad empresarial, no le es aplicable la reversión del pago prevista en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011. LAS PARTES acuerdan que el Acta de Instalación suscrita o la aceptación tácita prevista en el numeral 26.3, junto con los registros de uso, acceso y actividad de la Plataforma, constituyen prueba de la

prestación efectiva del servicio y podrán ser aportados por MERIDIAN ante la entidad financiera, la pasarela de pagos o cualquier autoridad.

CLÁUSULA 25. MORA, SUSPENSIÓN, ACELERACIÓN Y GARANTÍAS

- 25.1. Mora. El solo vencimiento de la fecha de pago sin que este se haya efectuado constituye al CLIENTE en mora, sin necesidad de requerimiento judicial o extrajudicial, conforme al numeral 1 del artículo 1608 del Código Civil.
- 25.2. Intereses moratorios. Sobre las sumas en mora se causarán intereses moratorios a la tasa máxima legal permitida, equivalente a una y media veces el interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera de Colombia para el periodo respectivo, conforme al artículo 884 del Código de Comercio, sin que en ningún caso excedan el límite legal.
- 25.3. Recordatorios. En la fecha de vencimiento de cualquier pago y durante los tres (3) días calendario siguientes, MERIDIAN remitirá al CLIENTE recordatorios de pago por correo electrónico y/o por mensaje de chat al número de contacto registrado, en los que indicará el valor adeudado y la posibilidad de suspensión. LAS PARTES acuerdan que dichos recordatorios constituyen el aviso previo de la suspensión prevista en el numeral 25.4. Los recordatorios no alteran la mora configurada conforme al numeral 25.1.
- 25.4. Suspensión. A partir del cuarto (4.º) día calendario siguiente al vencimiento sin que se haya pagado la totalidad de lo adeudado, MERIDIAN podrá suspender, total o parcialmente y sin aviso adicional, el servicio —incluidos los Agentes de IA, la Plataforma, la Página Web y el funcionamiento de los Equipos— hasta que EL CLIENTE pague la totalidad de las sumas vencidas con sus intereses. La suspensión constituye el ejercicio de la excepción de contrato no cumplido del artículo 1609 del Código Civil y no es incumplimiento de MERIDIAN; no interrumpe la causación de las Mensualidades ni el cómputo del periodo mínimo de permanencia, por permanecer reservados a favor del CLIENTE los recursos técnicos. Durante la suspensión MERIDIAN conservará los Datos del Cliente y no los suprimirá por razón de la mora.
- 25.5. Reactivación. MERIDIAN reactivará el servicio dentro del día hábil siguiente a aquel en que la pasarela Bold confirme el pago de la totalidad de las sumas vencidas y sus intereses.
- 25.6. Terminación por mora. La mora superior a treinta (30) días calendario, o la reincidencia en mora superior al plazo de recordatorios en tres (3) o más oportunidades durante un periodo de doce (12) meses, faculta a MERIDIAN para terminar el Contrato conforme al numeral 28.2.

- 25.7. Cláusula aceleratoria. Sin perjuicio de la suspensión, MERIDIAN podrá declarar extinguido el plazo y exigir de inmediato la totalidad del saldo insoluto del Cargo de Implementación, junto con las demás sumas vencidas y sus intereses moratorios, en cualquiera de los siguientes eventos: (a) cuando cualquier cuota del Cargo de Implementación o cualquier Mensualidad permanezca sin pagar al cuarto (4.º) día calendario siguiente a su vencimiento; o (b) cuando el Contrato termine anticipadamente por causa imputable al CLIENTE, incluidas la terminación por MERIDIAN conforme al numeral 28.2 y la terminación anticipada por decisión del CLIENTE prevista en la Cláusula 29. En el evento del literal b), a las sumas aceleradas se adicionarán las previstas en el numeral 29.2, cuando este aplique. MERIDIAN podrá hacer uso de esta facultad mediante comunicación escrita remitida al correo electrónico registrado o con la presentación de la demanda ejecutiva, conforme al artículo 431 del Código General del Proceso. La aceleración no procederá por el solo hecho de la admisión del CLIENTE a un proceso de reorganización, en los términos del artículo 16 de la Ley 1116 de 2006.
- 25.8. Mérito ejecutivo. LAS PARTES acuerdan que este Contrato, junto con el Anexo Comercial, el Acta de Instalación y las facturas electrónicas aceptadas expresa o tácitamente, contienen obligaciones claras, expresas y exigibles a cargo del CLIENTE que prestan mérito ejecutivo conforme al artículo 422 del Código General del Proceso.
- 25.9. Pagaré en blanco con carta de instrucciones. Como garantía de todas las obligaciones a su cargo derivadas de este Contrato y de sus Anexos —incluidos el saldo del Cargo de Implementación, las Mensualidades, los excedentes de consumo, el valor de reposición de los Equipos y la sanción por su no restitución, las sumas del numeral 29.2, las cláusulas penales, los costos de contracargos y los intereses moratorios—, EL CLIENTE y, cuando así se pacte en el Anexo Comercial, su representante legal u otra persona en calidad de deudor solidario, suscriben en la fecha de firma de este Contrato un pagaré con espacios en blanco a la orden de MERIDIAN, junto con su carta de instrucciones (Anexo G), conforme a los artículos 621, 622 y 709 del Código de Comercio. MERIDIAN queda facultada para llenar los espacios en blanco estrictamente de acuerdo con la carta de instrucciones y para exigir su pago por la vía ejecutiva. La suscripción del pagaré no constituye novación de las obligaciones garantizadas ni limita las demás acciones de MERIDIAN. El impuesto de timbre, si llegare a causarse, será de cargo del CLIENTE; LAS PARTES dejan constancia de que, conforme al artículo 519 del Estatuto Tributario, modificado por la Ley 1111 de 2006, la tarifa aplicable a la fecha de suscripción es del cero por ciento (0 %), sin perjuicio de las modificaciones legales posteriores. Terminado el Contrato y pagada la totalidad de las obligaciones, MERIDIAN devolverá o anulará el pagaré a solicitud del CLIENTE.

- 25.10. Imputación de pagos. Los pagos del CLIENTE se imputarán, en su orden, a los gastos de cobranza a que haya lugar, a los intereses y al capital de las obligaciones más antiguas, conforme al artículo 1653 del Código Civil.

CAPÍTULO XI — VIGENCIA, RENOVACIÓN Y TERMINACIÓN

CLÁUSULA 26. VIGENCIA, INSTALACIÓN Y PERIODO MÍNIMO

- 26.1. Vigencia. El Contrato produce efectos desde su firma. La prestación del servicio y el cómputo del plazo inician en la Fecha de Instalación. El plazo inicial comprende el periodo de puesta en marcha a que se refiere el numeral 24.5 y el número de meses de servicio pactado en el Anexo Comercial, cada uno remunerado con una Mensualidad; en consecuencia, vence el día anterior a la Fecha de Pago siguiente a la última Mensualidad del plazo pactado.
- 26.2. Obligaciones previas a la instalación. Desde la firma del Contrato son exigibles las obligaciones de confidencialidad, protección de la tecnología y protección de datos personales, así como la obligación del CLIENTE de entregar oportunamente los insumos y accesos previstos en el Anexo Técnico.
- 26.3. Acta de Instalación y Fecha de Instalación. Concluida la instalación, MERIDIAN presentará al CLIENTE el Acta de Instalación. La fecha de su suscripción es la Fecha de Instalación. Si EL CLIENTE no suscribe el Acta ni formula por escrito objeciones concretas y justificadas sobre el funcionamiento de la Plataforma dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la instalación, esta se tendrá por aceptada tácitamente y la Fecha de Instalación será la fecha en que se realizó. Las objeciones oportunas y justificadas serán atendidas por MERIDIAN y, una vez subsanadas, se aplicará nuevamente el procedimiento de este numeral. Las observaciones menores que no impidan el funcionamiento de la Plataforma se registrarán como pendientes en el Acta y no impiden su suscripción ni la aceptación.
- 26.4. Periodo mínimo de permanencia. Cuando el Anexo Comercial contemple un periodo mínimo de permanencia, EL CLIENTE se obliga a mantener el Contrato vigente durante dicho periodo, contado desde la Fecha de Instalación, como contraprestación de las condiciones económicas otorgadas en consideración a esa permanencia, en particular el descuento del numeral 24.7 cuando aplique y el plazo para el pago del Cargo de Implementación.

CLÁUSULA 27. RENOVACIÓN

- 27.1. Vencido el plazo inicial, el Contrato se renovará automáticamente por periodos sucesivos iguales al plazo de servicio inicial, salvo que cualquiera de LAS PARTES manifieste su voluntad de no renovarlo mediante comunicación escrita remitida con treinta (30) días calendario de antelación al vencimiento.

- 27.2. En cada renovación, MERIDIAN podrá reajustar la Mensualidad conforme al numeral 24.11.
- 27.3. Los periodos renovados no generan un nuevo periodo mínimo de permanencia, salvo pacto expreso en un nuevo Anexo Comercial.

CLÁUSULA 28. CAUSALES DE TERMINACIÓN

- 28.1. El Contrato terminará por: (a) vencimiento del plazo sin renovación; (b) mutuo acuerdo escrito; (c) terminación unilateral por incumplimiento; (d) terminación anticipada por decisión del CLIENTE, en los términos de la Cláusula 29; (e) disolución o liquidación de cualquiera de LAS PARTES; o (f) fuerza mayor prolongada, conforme a la Cláusula 35.
- 28.2. Terminación unilateral por MERIDIAN. MERIDIAN podrá terminar el Contrato de manera unilateral e inmediata, sin indemnización a su cargo, mediante comunicación escrita, cuando EL CLIENTE: (i) incurra en mora conforme al numeral 25.6; (ii) incumpla las Cláusulas 13, 14, 15, 16 o 17; (iii) utilice la Plataforma para actividades ilícitas, fraudulentas o contrarias a la ley; (iv) suministre información falsa o adulterada; (v) infrinja de manera grave o reiterada las políticas de los Servicios de Terceros o la Ley 2300 de 2023; (vi) ceda el Contrato o las Credenciales sin autorización; o (vii) incumpla cualquier otra obligación esencial y no la subsane dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al requerimiento escrito de MERIDIAN.
- 28.3. Terminación unilateral por EL CLIENTE. EL CLIENTE podrá terminar el Contrato por incumplimiento grave de MERIDIAN, siempre que lo haya requerido por escrito, identificando el incumplimiento, y MERIDIAN no lo haya subsanado dentro de los treinta (30) días calendario siguientes.
- 28.4. LAS PARTES pactan que las causales previstas en los numerales 28.2 y 28.3 operan como condición resolutoria expresa, sin necesidad de declaración judicial previa y sin perjuicio del derecho de la parte afectada a acudir ante el juez competente.

CLÁUSULA 29. TERMINACIÓN ANTICIPADA Y PAGOS ANTICIPADOS

- 29.1. Contratos sin periodo mínimo. Si el Anexo Comercial no contempla permanencia mínima, EL CLIENTE podrá terminar el Contrato en cualquier momento mediante aviso escrito con treinta (30) días calendario de antelación, pagando los servicios prestados hasta la fecha efectiva de terminación y el saldo insoluto del Cargo de Implementación.
- 29.2. Contratos con periodo mínimo. Si el Contrato termina antes del vencimiento del periodo mínimo por decisión del CLIENTE o por causa imputable a él, EL CLIENTE deberá pagar a MERIDIAN, en la fecha de terminación:

- a) La totalidad de las sumas causadas y no pagadas, incluido el saldo insoluto del Cargo de Implementación, con sus intereses;
 - b) El reintegro del descuento por pago anticipado del numeral 24.7 correspondiente a los meses de servicio transcurridos hasta la fecha de terminación, esto es, la diferencia entre la Mensualidad de lista y la Mensualidad efectivamente pagada por cada uno de esos meses. Este reintegro constituye un ajuste del precio pactado en consideración a la permanencia, y no una pena; y
 - c) A título de cláusula penal, una suma equivalente al cincuenta por ciento (50 %) del valor de las Mensualidades de lista pendientes hasta completar el periodo mínimo pactado.
- 29.3. EL CLIENTE no deberá suma alguna por terminación anticipada cuando esta obedezca a incumplimiento grave de MERIDIAN debidamente acreditado conforme al numeral 28.3, a la imposibilidad definitiva de prestación por causa de Servicios de Terceros conforme al numeral 23.4, o a la fuerza mayor prolongada conforme al numeral 35.3.
- 29.4. Efectos adicionales de la terminación imputable al CLIENTE. En todo caso de terminación anticipada por causa imputable al CLIENTE, con o sin periodo mínimo de permanencia, y además de las sumas previstas en el numeral 29.2 cuando este aplique: (a) se hará exigible de inmediato el saldo insoluto del Cargo de Implementación, conforme al numeral 25.7; (b) EL CLIENTE deberá restituir los Equipos conforme al numeral 36.8; (c) la Página Web y el dominio se registrarán por el numeral 10.3; y (d) MERIDIAN podrá llenar y hacer exigible el pagaré del numeral 25.9 por el valor total de las obligaciones insolutas.
- 29.5. Pagos anticipados. Cuando EL CLIENTE haya pagado Mensualidades por anticipado conforme al ordinal (iii) del numeral 24.6:
- a) Si la terminación es imputable al CLIENTE, las sumas pagadas por anticipado no son reembolsables. Se imputarán, en su orden, al reintegro del descuento del literal b) y a la cláusula penal del literal c) del numeral 29.2, y a las demás sumas adeudadas; si resultaren insuficientes, EL CLIENTE pagará la diferencia, y el remanente, si lo hubiere, quedará en favor de MERIDIAN como precio de los meses de servicio comprometidos en consideración a los cuales se concedieron las condiciones del pago anticipado;
 - b) Si la terminación obedece a incumplimiento grave de MERIDIAN acreditado conforme al numeral 28.3, MERIDIAN reembolsará al CLIENTE, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la terminación, el valor de las Mensualidades pagadas por anticipado correspondientes al tiempo de

servicio no prestado, liquidado a prorrata por días, sin descontar suma alguna por concepto del descuento otorgado; y

- c) Si la terminación obedece a las causas previstas en el numeral 23.4 o en el numeral 35.3, el reembolso se liquidará en la misma forma del literal b).

CLÁUSULA 30. CLÁUSULA PENAL GENERAL

- 30.1. El incumplimiento de las obligaciones contenidas en las Cláusulas 13 (usos prohibidos e ingeniería inversa), 14 (secreto empresarial), 15 (confidencialidad) y 16 (no circunvención) y en el numeral 8.2 (uso de la licencia fuera de su alcance) dará lugar al pago, a favor de MERIDIAN y a título de cláusula penal, de una suma equivalente a ____ salarios mínimos legales mensuales vigentes o al doble del valor total del Contrato calculado sobre el plazo inicial pactado, la que resulte mayor, sin que en ningún caso pueda exceder los límites legales.
- 30.2. LAS PARTES estipulan expresamente, conforme a los artículos 1594 y 1600 del Código Civil, que la cláusula penal aquí pactada: (i) puede exigirse junto con el cumplimiento de la obligación principal; (ii) es acumulable con la indemnización de los perjuicios adicionales que MERIDIAN acredite; y (iii) su pago no extingue la obligación principal ni las obligaciones de abstención pactadas.
- 30.3. MERIDIAN podrá, en lugar de exigir la pena, reclamar la indemnización integral de los perjuicios causados, conforme a las reglas generales.

CLÁUSULA 31. EFECTOS DE LA TERMINACIÓN

Terminado el Contrato por cualquier causa:

- 31.1. Cesa de inmediato el derecho del CLIENTE a acceder a la Plataforma y a usarla, y MERIDIAN podrá desactivar las Credenciales sin aviso adicional.
- 31.2. Se extinguen de pleno derecho todas las licencias otorgadas al CLIENTE, salvo los derechos transferidos conforme al numeral 10.3. EL CLIENTE deberá cesar todo uso de la Plataforma, de los Agentes de IA, de los conectores, de la documentación y de cualquier elemento de propiedad de MERIDIAN, y eliminar las copias que conserve.
- 31.3. Se hacen exigibles de inmediato todas las sumas adeudadas, incluidas las derivadas de la Cláusula 29.
- 31.4. Datos del Cliente. MERIDIAN pondrá a disposición del CLIENTE, durante los treinta (30) días calendario siguientes a la terminación, un archivo de exportación de sus datos en formato estructurado de uso común, siempre que EL CLIENTE se encuentre a paz y salvo. Vencido dicho plazo, MERIDIAN suprimirá definitivamente los datos, salvo aquellos que deba conservar por obligación legal o contable o para la defensa de reclamaciones, los cuales permanecerán sujetos a las obligaciones de

confidencialidad y seguridad. Lo anterior no limita el ejercicio de los derechos de los titulares ni las instrucciones de supresión que imparta EL CLIENTE como Responsable del Tratamiento.

- 31.5. EL CLIENTE deberá restituir los Equipos en los términos del Capítulo XIII.
- 31.6. Supervivencia. Sobreviven a la terminación del Contrato, por el tiempo que en cada una se indica o, en su defecto, por el término de prescripción de las acciones correspondientes: las Cláusulas 9 y 10 (propiedad intelectual); los numerales 11.1 y 11.4; las Cláusulas 13 y 14 (protección de la tecnología y secreto empresarial); la Cláusula 15 (confidencialidad); las Cláusulas 16 y 17 (no circunvención y no captación), por los plazos allí previstos; el numeral 20.3 (reserva de los datos); el numeral 24.13 (contracargos); los numerales 25.2, 25.7, 25.8, 25.9 y 25.10 (intereses, aceleración, mérito ejecutivo, pagaré e imputación de pagos); las Cláusulas 29 y 30 (terminación anticipada y cláusulas penales); los numerales 31.3 y 31.4 (exigibilidad de sumas y devolución o supresión de datos); las Cláusulas 32, 33 y 34 (responsabilidad, indemnidad y limitación de responsabilidad); los numerales 36.4, 36.5, 36.8, 36.9 y 36.10 (riesgo, reposición, restitución y garantía de los Equipos); la Cláusula 38 (independencia de las partes); la Cláusula 40 (notificaciones); la Cláusula 43 (firma electrónica y valor probatorio); y la Cláusula 44 (ley aplicable y solución de controversias); así como toda obligación de pago causada y no satisfecha.

CAPÍTULO XII — RESPONSABILIDAD

CLÁUSULA 32. RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE

- 32.1. EL CLIENTE es el único responsable por: la información e instrucciones que suministra; el contenido que procesa y comercializa; el uso que él y sus Usuarios Autorizados hacen de la Plataforma; la custodia de sus Credenciales, dispositivos y Equipos; sus cuentas ante Servicios de Terceros, incluidas las de Meta y Bold; el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, laborales y regulatorias; la licitud de su actividad económica; las autorizaciones que debe obtener de sus propios clientes; y la atención de las reclamaciones de los consumidores finales.
- 32.2. MERIDIAN no asume responsabilidad por actividades ilícitas, fraudulentas, engañosas o no autorizadas realizadas por EL CLIENTE, sus Usuarios Autorizados, empleados, contratistas o terceros que accedan mediante sus Credenciales.

CLÁUSULA 33. INDEMNIDAD

- 33.1. EL CLIENTE se obliga a mantener indemne y a defender a MERIDIAN, sus socios, administradores, representantes, empleados y contratistas frente a toda

reclamación, demanda, investigación, sanción, multa, condena, costo, gasto y honorario razonable de defensa que se derive de:

- a) El incumplimiento de las obligaciones, declaraciones o garantías del CLIENTE bajo este Contrato;
 - b) La falsedad, inexactitud o insuficiencia de la información suministrada;
 - c) El uso ilícito, fraudulento o no autorizado de la Plataforma;
 - d) La infracción de derechos de terceros, incluidos los de propiedad intelectual, imagen y datos personales;
 - e) El tratamiento de datos personales sin autorización válida o para finalidades no autorizadas;
 - f) El contenido ilegal, engañoso o que infrinja normas de publicidad o de protección al consumidor;
 - g) El incumplimiento de las obligaciones regulatorias, tributarias, laborales o sectoriales del CLIENTE;
 - h) El uso indebido de las integraciones o de las cuentas ante Servicios de Terceros;
 - i) Las reclamaciones de consumidores finales relativas a los bienes o servicios comercializados por EL CLIENTE; y
 - j) Los actos u omisiones de sus empleados, contratistas y Usuarios Autorizados.
- 33.2. MERIDIAN notificará al CLIENTE la reclamación dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su conocimiento. MERIDIAN podrá asumir su propia defensa cuando su reputación o sus intereses así lo exijan, en cuyo caso EL CLIENTE reembolsará los costos razonables. Ninguna transacción o allanamiento que comprometa a MERIDIAN podrá celebrarse sin su consentimiento escrito.
- 33.3. La indemnidad no comprende las consecuencias del dolo o la culpa grave de MERIDIAN. Respecto de las sanciones que la autoridad imponga directamente a MERIDIAN en su calidad de Encargado del Tratamiento, EL CLIENTE reembolsará su valor cuando la causa de la sanción sea un incumplimiento imputable al CLIENTE.

CLÁUSULA 34. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

- 34.1. La responsabilidad total y acumulada de MERIDIAN frente al CLIENTE, por cualquier concepto y bajo cualquier fundamento, no excederá el valor de las sumas efectivamente pagadas por EL CLIENTE a MERIDIAN durante los seis (6) meses inmediatamente anteriores al hecho generador.
- 34.2. MERIDIAN no responderá por daños indirectos, lucro cesante, pérdida de ingresos, pérdida de oportunidades comerciales, pérdida de clientela, daño reputacional,

pérdida o corrupción de datos no imputable a su culpa, ni por perjuicios que no hayan podido preverse al tiempo del Contrato, conforme al artículo 1616 del Código Civil.

- 34.3. MERIDIAN no responderá por daños derivados de: interrupciones o fallas de Servicios de Terceros; fallas de conectividad a internet; bloqueos, suspensiones o cambios de política de Meta, WhatsApp o Bold; fallas de proveedores de nube, alojamiento o modelos de inteligencia artificial; fallas de pasarelas de pago o servicios bancarios; actos u omisiones del CLIENTE o de sus Usuarios Autorizados; uso de la Plataforma por fuera de las condiciones contratadas; ni eventos de fuerza mayor o caso fortuito.
- 34.4. Límite legal. Las limitaciones anteriores no se aplican en caso de dolo o culpa grave de MERIDIAN ni respecto de los daños que la ley no permita limitar. LAS PARTES reconocen que la condonación del dolo futuro no produce efecto alguno, conforme al artículo 1522 del Código Civil.
- 34.5. EL CLIENTE reconoce que el precio pactado ha sido determinado teniendo en cuenta esta distribución de riesgos.

CLÁUSULA 35. FUERZA MAYOR Y CASO FORTUITO

- 35.1. Ninguna de LAS PARTES será responsable por el incumplimiento de sus obligaciones cuando obedezca a fuerza mayor o caso fortuito en los términos del artículo 64 del Código Civil, incluidos actos de autoridad, desastres naturales, conmoción interna, cortes generalizados de energía o telecomunicaciones, ataques informáticos masivos a la infraestructura de terceros y emergencias sanitarias declaradas.
- 35.2. LA PARTE afectada notificará el evento a la otra dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su ocurrencia y adoptará medidas razonables de mitigación. Las obligaciones afectadas se suspenderán mientras dure el evento.
- 35.3. Si el evento se prolonga por más de sesenta (60) días calendario, cualquiera de LAS PARTES podrá terminar el Contrato sin indemnización, liquidando los servicios efectivamente prestados.
- 35.4. La fuerza mayor no exonera del pago de las obligaciones dinerarias ya causadas ni de las obligaciones de confidencialidad y propiedad intelectual.

CAPÍTULO XIII — EQUIPOS Y VERIFICACIÓN

CLÁUSULA 36. EQUIPOS

- 36.1. Aplicación. Esta Cláusula se aplica cuando el Anexo Comercial prevea la entrega de Equipos, la cual se documentará en el Acta de Entrega de Equipos (Anexo D).

- 36.2. Propiedad. Los Equipos son y continuarán siendo de propiedad exclusiva de MERIDIAN. EL CLIENTE es mero tenedor y reconoce dominio ajeno.
- 36.3. Título de la tenencia. En todos los Planes, la entrega de los Equipos se hace a título de comodato precario, conforme a los artículos 2200 y siguientes y 2219 del Código Civil, salvo que el Anexo Comercial pacte expresamente su arrendamiento o su venta.
- 36.4. Custodia y riesgo. EL CLIENTE responde por la custodia, conservación y correcto uso de los Equipos y asume el riesgo de pérdida, hurto, destrucción o daño, salvo el deterioro natural derivado de su uso normal y los defectos de fabricación.
- 36.5. Reposición. En caso de pérdida, hurto o daño no reparable, EL CLIENTE pagará a MERIDIAN el valor de reposición señalado en el Acta de Entrega de Equipos dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al hecho, y presentará copia de la denuncia penal cuando corresponda.
- 36.6. Mantenimiento. MERIDIAN atenderá las fallas de fabricación conforme a la garantía del fabricante. Los daños por mal uso, manipulación no autorizada, caídas, humedad o sobretensión son de cargo del CLIENTE.
- 36.7. Prohibiciones. EL CLIENTE no podrá enajenar, gravar, dar en garantía, subarrendar o trasladar los Equipos fuera del establecimiento registrado, ni permitir su manipulación técnica por terceros.
- 36.8. Restitución. EL CLIENTE restituirá los Equipos en el estado en que los recibió, salvo el deterioro natural por su uso normal, en el lugar que indique MERIDIAN y dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a: (a) la terminación del Contrato por cualquier causa; o (b) el vencimiento de un periodo de treinta (30) días calendario de suspensión continua del servicio conforme al numeral 25.4. En ambos casos la obligación de restituir es exigible sin necesidad de requerimiento.
- 36.9. Sanción por mora en la restitución. Vencido el plazo del numeral 36.8 sin que los Equipos hayan sido restituidos, EL CLIENTE pagará a MERIDIAN una sanción equivalente al uno por ciento (1 %) del valor de reposición del respectivo Equipo por cada día de retraso, sin que el total de la sanción pueda exceder dicho valor de reposición, y sin perjuicio de la acción de restitución.
- 36.10. Garantía. El valor de reposición de los Equipos y la sanción del numeral 36.9 están garantizados con el pagaré del numeral 25.9. Si EL CLIENTE no restituye los Equipos en el plazo previsto, MERIDIAN podrá, a su elección, exigir su restitución o incluir su valor de reposición y la sanción causada en el diligenciamiento del pagaré; pagado el valor de reposición, cesa la obligación de restituir el respectivo Equipo.

CLÁUSULA 37. VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO

- 37.1. MERIDIAN podrá verificar, hasta una vez al año y previo aviso escrito con quince (15) días hábiles de antelación, el cumplimiento de los límites de uso de la licencia (número de establecimientos, Usuarios Autorizados y volúmenes contratados), mediante la revisión de los registros técnicos de la Plataforma.
- 37.2. Cuando existan indicios razonables y documentados de incumplimiento de las Cláusulas 13, 14 o 16, MERIDIAN podrá solicitar al CLIENTE información específica y verificable, que este deberá suministrar dentro de los quince (15) días hábiles siguientes. La negativa injustificada a responder constituye incumplimiento grave.
- 37.3. Si la verificación revela uso por encima de lo contratado, EL CLIENTE pagará el excedente a tarifa de lista desde la fecha en que se inició, más los costos razonables de la verificación.
- 37.4. La verificación se realizará sin acceso a información confidencial del CLIENTE ajena a su objeto y en horarios que no interfieran su operación.

CAPÍTULO XIV — DISPOSICIONES FINALES

CLÁUSULA 38. INDEPENDENCIA DE LAS PARTES

Este Contrato no genera relación laboral, societaria, de agencia comercial, de mandato, de distribución, de franquicia, de asociación ni de cuentas en participación entre LAS PARTES. Cada una de LAS PARTES asume de manera autónoma sus obligaciones laborales, de seguridad social y parafiscales respecto de su propio personal, y mantendrá indemne a la otra frente a cualquier reclamación de sus trabajadores o contratistas. LAS PARTES declaran que no concurren los elementos del contrato de agencia comercial y que, en consecuencia, no hay lugar a las prestaciones del artículo 1324 del Código de Comercio.

CLÁUSULA 39. CESIÓN Y SUBCONTRATACIÓN

- 39.1. EL CLIENTE no podrá ceder este Contrato, su posición contractual ni los derechos y obligaciones derivados del mismo, total o parcialmente, sin autorización previa, expresa y escrita de MERIDIAN. LAS PARTES pactan expresamente esta prohibición en los términos del artículo 887 del Código de Comercio.
- 39.2. MERIDIAN podrá ceder el Contrato a sociedades vinculadas, o en el marco de una reorganización, fusión, escisión o venta de activos, informando al CLIENTE, siempre que se mantengan las condiciones del servicio.
- 39.3. MERIDIAN podrá subcontratar la ejecución de prestaciones específicas, conservando la responsabilidad frente al CLIENTE en los términos del Capítulo XII.

CLÁUSULA 40. NOTIFICACIONES

- 40.1. Toda comunicación se remitirá por escrito a las direcciones físicas y de correo electrónico señaladas en el encabezado, o a las que se informen posteriormente por escrito.
- 40.2. LAS PARTES aceptan el correo electrónico como medio válido y suficiente de notificación para todos los efectos del Contrato, incluidos requerimientos y comunicaciones de terminación. Los recordatorios de pago del numeral 25.3 podrán remitirse además por mensaje de chat al número de contacto registrado. La comunicación se entiende recibida el día hábil siguiente a su envío, salvo prueba de rechazo o devolución por el servidor.
- 40.3. El cambio de dirección, correo electrónico o número de contacto debe informarse por escrito con al menos tres (3) días hábiles de antelación; en su defecto, las comunicaciones remitidas a los datos registrados producirán plenos efectos.

CLÁUSULA 41. MODIFICACIONES

- 41.1. Toda modificación a este Contrato Marco requiere documento escrito suscrito por los representantes legales de LAS PARTES.
- 41.2. Las variables comerciales podrán modificarse mediante un nuevo Anexo Comercial u orden de servicio suscrita por LAS PARTES.
- 41.3. MERIDIAN podrá actualizar el Anexo Técnico y la lista de subencargados por razones de evolución tecnológica o cambios en los Servicios de Terceros, informando al CLIENTE con quince (15) días hábiles de antelación, siempre que no se disminuya sustancialmente la funcionalidad contratada.
- 41.4. La tolerancia de LA PARTE frente al incumplimiento de la otra no constituye renuncia a sus derechos ni modificación del Contrato, ni podrá alegarse como práctica o costumbre entre LAS PARTES.

CLÁUSULA 42. INTEGRIDAD Y SEPARABILIDAD

- 42.1. Este Contrato y sus Anexos constituyen el acuerdo íntegro entre LAS PARTES sobre su objeto y dejan sin efecto toda propuesta, cotización, correo, conversación, presentación comercial o acuerdo previo, verbal o escrito. Ninguna manifestación previa a la firma que no esté incorporada en estos documentos genera obligación.
- 42.2. Si alguna estipulación resultare nula, ineficaz o inoponible, las demás conservarán plena validez, y la estipulación afectada se entenderá reducida al máximo alcance que la ley permita, conservando en lo posible la intención económica de LAS PARTES.

CLÁUSULA 43. FIRMA ELECTRÓNICA Y VALOR PROBATORIO

- 43.1. Este Contrato y sus Anexos podrán celebrarse y modificarse: (i) mediante firma manuscrita en documento físico; (ii) mediante firma electrónica, conforme a la Ley 527 de 1999 y al Decreto 1074 de 2015; (iii) mediante firma digital con certificado expedido por una entidad de certificación acreditada; o (iv) mediante aceptación electrónica inequívoca a través de mecanismos que permitan identificar al aceptante y conservar el registro de su manifestación. El pagaré del Anexo G se suscribirá mediante firma manuscrita o firma digital.
- 43.2. LAS PARTES reconocen la validez, fuerza obligatoria y valor probatorio de los mensajes de datos y de las firmas electrónicas empleadas, y no impugnarán la validez del Contrato por el solo hecho de haberse celebrado por medios electrónicos.
- 43.3. LAS PARTES acuerdan que los correos electrónicos intercambiados desde las direcciones registradas, los registros de aceptación en la Plataforma, los registros de la pasarela de pagos y los archivos de auditoría constituyen prueba de sus manifestaciones de voluntad y de la ejecución del Contrato.

CLÁUSULA 44. LEY APLICABLE Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

- 44.1. Ley aplicable. Este Contrato se rige por las leyes de la República de Colombia.
- 44.2. Domicilio contractual. LAS PARTES fijan como domicilio contractual el municipio de Floridablanca, departamento de Santander.
- 44.3. Arreglo directo. Toda diferencia se someterá primero a arreglo directo entre los representantes legales, por un término de quince (15) días hábiles contados desde la comunicación escrita que plantee la controversia.
- 44.4. Conciliación. Fracasado el arreglo directo, LAS PARTES acudirán a conciliación extrajudicial en derecho ante el Centro de Conciliación de la Cámara de Comercio de Bucaramanga, por un término de treinta (30) días hábiles.
- 44.5. Jurisdicción. Agotadas las etapas anteriores, las controversias se someterán a los jueces civiles competentes del domicilio contractual, con renuncia expresa a cualquier otro fuero.
- 44.6. Lo anterior no impide a MERIDIAN acudir directamente a la jurisdicción para el cobro ejecutivo de obligaciones dinerarias, para solicitar medidas cautelares ni para ejercer las acciones por competencia desleal ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

CLÁUSULA 45. AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS DEL REPRESENTANTE

El representante legal del CLIENTE autoriza a MERIDIAN para tratar sus datos personales de contacto con la finalidad de administrar la relación contractual, remitir comunicaciones relacionadas con el servicio, incluidos los recordatorios de pago, y cumplir obligaciones legales, conforme a la Política de Tratamiento de Datos Personales de MERIDIAN, disponible en su sitio web. Podrá ejercer sus derechos de conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos escribiendo al correo electrónico de MERIDIAN señalado en el encabezado.

CLÁUSULA 46. PERFECCIONAMIENTO Y EJEMPLARES

El presente Contrato se perfecciona con la firma de LAS PARTES. Se firma en dos (2) ejemplares del mismo tenor y valor, o en un único ejemplar electrónico, en _____, a los ____ días del mes de _____ de _____.

POR MERIDIAN

POR EL CLIENTE

MIGUEL ÁNGEL MÉNDEZ RANGEL

C.C. 1.097.489.030

Representante legal

MERIDIAN TECH S.A.S.

NIT 902.100.512-0

Nombre: _____

C.C. _____

Representante legal

Razón social: _____

NIT _____