

Términos y Condiciones del Servicio y de Uso

Parte I: copropiedades clientes · Parte II: residentes y usuarios de la aplicación

CÓMO LEER ESTE DOCUMENTO

Este documento tiene dos partes. La Parte I es la relación entre AppControl y la copropiedad que utiliza la plataforma. La Parte II son las condiciones que aplican a residentes, propietarios y arrendatarios que usan la aplicación. Las disposiciones comunes del final aplican a ambas.

Disposiciones preliminares

Identificación del Proveedor

AppControl, identificada con NIT **79.725.188-4**, con domicilio en la Carrera 43A No. 16B-50, Medellín, Antioquia, titular de la marca **AppControl**.

Definiciones

Término	Significado
Plataforma	El software AppControl, en sus versiones web y móvil, y los módulos contratados.
Servicio	El acceso a la Plataforma bajo modalidad de software como servicio (SaaS), con el soporte y las actualizaciones incluidas.
Cliente	La copropiedad, conjunto residencial o empresa administradora que contrata el servicio.
Usuario	Toda persona habilitada por el Cliente para usar la Plataforma: administrador, consejo, revisor fiscal, portería, residentes, visitantes, proveedores.
Residente	Propietario, arrendatario u ocupante de una unidad privada, habilitado como Usuario.
Datos del Cliente	Toda información cargada, generada o procesada por el Cliente o sus Usuarios en la Plataforma.
Orden de Servicio	Documento que detalla módulos contratados, número de unidades, precio, vigencia y condiciones específicas.
Pasarela de Pagos	Entidad tercera, autorizada, que procesa las transacciones electrónicas.

PARTE I. Condiciones para copropiedades clientes

Esta parte constituye la relación entre el Proveedor y el Cliente, junto con la Orden de Servicio, los Anexos y las políticas referenciadas.

1. Objeto y licencia de uso

El Proveedor concede al Cliente una licencia **no exclusiva, intransferible, revocable y limitada** para acceder y usar la Plataforma durante la vigencia del uso del Servicio, exclusivamente para la gestión de la copropiedad identificada en la Orden de Servicio.

La licencia no implica transferencia de propiedad sobre el software. El Cliente no podrá sublicenciar, revender, arrendar, descompilar, aplicar ingeniería inversa ni desarrollar productos derivados.

2. Naturaleza y límites del Servicio

Esta cláusula es esencial y el Cliente declara comprenderla plenamente. El Proveedor suministra una herramienta informática. **El Proveedor no es**, ni actúa como:

- a) **Administrador de la copropiedad.** Las funciones y responsabilidades del administrador previstas en la Ley 675 de 2001 y en el reglamento de propiedad horizontal son indelegables y permanecen íntegramente en cabeza de quien ejerce ese cargo.
- b) **Entidad financiera, de crédito o de servicios de pago.** El Proveedor no capta, custodia, administra ni intermedia recursos del público, ni realiza actividad sujeta a la vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- c) **Contador, revisor fiscal ni asesor contable, tributario o jurídico.** Los reportes de la Plataforma son insumos; su revisión, aprobación y presentación ante asambleas o autoridades corresponde al Cliente y a sus profesionales.
- d) **Operador de seguridad privada.** Las funcionalidades de control de acceso son herramientas de registro; no sustituyen los servicios de vigilancia ni la supervisión humana.

QUÉ SIGNIFICA

Nosotros entregamos el sistema, organizamos los informes y planteamos recomendaciones. Sin embargo, las decisiones derivadas de esa información corresponden al administrador y a la copropiedad.

La Plataforma procesa la información que el Cliente y sus Usuarios ingresan. El Proveedor no verifica su veracidad ni exactitud y no responde por decisiones adoptadas con base en datos erróneos o desactualizados suministrados por el Cliente.

3. Cuentas, roles y accesos

El Cliente designará al menos un **administrador de cuenta**, responsable de crear, modificar y revocar accesos y de asignar roles y permisos.

El Cliente es responsable de mantener actualizada la lista de Usuarios y revocar accesos de forma inmediata cuando una persona deje de estar vinculada a la copropiedad; de garantizar que los Usuarios conozcan y cumplan estos Términos; y de todas las actuaciones realizadas desde las cuentas de sus Usuarios.

El Proveedor mantendrá registros de auditoría de las operaciones críticas y los pondrá a disposición del Cliente cuando este lo solicite motivadamente.

4. Módulos del Servicio

El alcance del Servicio depende de los módulos indicados en la Orden de Servicio.

4.1. Ingresos y recaudo de cuotas de administración

Permite generar y notificar cuentas de cobro, registrar pagos, aplicar intereses de mora conforme al reglamento de propiedad horizontal y a la Ley 675 de 2001, y generar estados de cuenta por unidad privada.

Flujo de los recursos. Los pagos electrónicos son procesados por una **Pasarela de Pagos** independiente y autorizada. Los recursos se abonan directamente a la cuenta bancaria titularidad del Cliente registrada en la Plataforma. **En ningún momento los recursos ingresan al patrimonio del Proveedor ni son custodiados por este.**

El Proveedor no responde por demoras, rechazos, contracargos ni fallas atribuibles a la Pasarela de Pagos, a las entidades financieras o a las redes de pago. La conciliación bancaria y la validación de la aplicación de los pagos corresponden al Cliente; el Proveedor pondrá a disposición los reportes necesarios.

QUÉ SIGNIFICA

El dinero de las cuotas va directo a la cuenta de la copropiedad, a través de una pasarela autorizada. AppControl no toca esa plata en ningún momento — solo registra y reporta el movimiento.

4.2. Egresos

Permite registrar y clasificar gastos, cargar soportes documentales, gestionar flujos de aprobación configurables y generar reportes de ejecución presupuestal.

La aprobación, autorización y ejecución efectiva de cualquier pago corresponde exclusivamente al Cliente, a través de sus órganos competentes y de sus propias entidades financieras. La Plataforma registra y documenta la decisión; no la ejecuta ni la sustituye. Los flujos de aprobación configurados no reemplazan los controles, autorizaciones y límites previstos en el reglamento de propiedad horizontal, en las decisiones de la asamblea o del consejo, ni en la ley.

4.3. Control de acceso

Permite registrar el ingreso y salida de residentes, visitantes, proveedores y vehículos, mediante identificación documental, códigos, credenciales digitales o, cuando el Cliente lo habilite, **datos biométricos**.

El uso de datos biométricos está sujeto a la cláusula 8.3 y a la Política de Privacidad y Cookies. El Cliente se obliga a habilitar siempre un **método alternativo no biométrico** de ingreso, sin costo ni menoscabo para quien no autorice el tratamiento de sus datos biométricos.

Otros módulos: PQR, Actualización de Datos, Novedades, Visitas de Supervisor, correspondencia, algo que indica el uso de otros módulos

5. Contenido publicitario en la Plataforma

El Cliente reconoce y acepta que la Plataforma puede incluir espacios con **publicidad de productos y servicios del Proveedor y de terceros aliados comerciales**, dirigida a los Usuarios que hayan otorgado la autorización correspondiente.

El Proveedor se obliga a que dicho contenido: (i) esté **identificado como publicidad** de forma visible; (ii) **no interfiera** con las funciones esenciales de gestión —estado de cuenta, pagos, PQRS, comunicaciones de la administración y control de acceso—; (iii) no se dirija a menores de edad; y (iv) no utilice datos sensibles para su segmentación.

El Cliente podrá **objetar motivadamente** la publicación de anuncios de un anunciante determinado cuando exista conflicto de interés con la copropiedad, competencia con un proveedor contratado por ella o contradicción con decisiones de sus órganos de administración. El Proveedor atenderá la objeción dentro de los **diez (10) días hábiles** siguientes.

6. Precio, facturación y pago

El precio, la periodicidad y la modalidad de cobro se establecen en la Orden de Servicio. Salvo pacto distinto, se factura de forma anticipada, en pesos colombianos, con los impuestos discriminados conforme a la ley. El Proveedor expedirá cuenta de cobro o **factura electrónica de venta** conforme a la normativa de la DIAN vigente.

Mora. El incumplimiento causará intereses moratorios a la máxima tasa legal permitida. Transcurridos 10 días calendario de mora, el Proveedor podrá suspender el Servicio sin previo aviso.

Ajuste de precios. El precio podrá ajustarse anualmente, con aviso de al menos **sesenta (60) días calendario**. Si el Cliente no acepta el ajuste, podrá terminar la suscripción al servicio antes de la fecha de entrada en vigencia del nuevo precio.

QUÉ SIGNIFICA

Ningún aumento de precio lo toma por sorpresa: se avisa con dos meses de anticipación y usted puede cancelar la suscripción si no está de acuerdo.

7. Derecho de retracto y reversión del pago

Retracto. Cuando el Cliente tenga la calidad de consumidor conforme a la Ley 1480 de 2011 y la suscripción se haya realizado por medios electrónicos o a distancia, podrá retractarse dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes a la celebración de la suscripción, sin penalidad. El Proveedor reintegrará las sumas pagadas dentro de los treinta (30) días calendario siguientes.

Reversión del pago. Cuando el pago se efectúe con tarjeta de crédito, débito u otro instrumento de pago electrónico, el Cliente podrá solicitar la reversión en los casos y bajo el procedimiento del artículo 51 de la Ley

1480 de 2011 y el Decreto 587 de 2016, dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes a la fecha en que tuvo noticia de la operación fraudulenta o de la inconformidad, presentando la solicitud simultáneamente al Proveedor y al emisor del instrumento.

8. Tratamiento de datos personales

8.1. Roles de las partes

Tratamiento	Responsable	Encargado
Módulos de gestión de la copropiedad	El Cliente	El Proveedor
Publicidad y comunicaciones comerciales dirigidas a Usuarios que la autorizaron directamente	El Proveedor	—
Datos de contacto y facturación del Cliente y sus representantes	El Proveedor	—

Para la gestión de la copropiedad, el Proveedor actúa como **encargado** y trata los datos únicamente conforme a las instrucciones del Cliente. Para la finalidad publicitaria, el Proveedor actúa como **responsable independiente**, con base en una autorización otorgada directamente por el Usuario y separada de la relación contractual con el Cliente.

8.2. Obligaciones del Proveedor como encargado

Tratar los datos únicamente para prestar el Servicio; no cederlos ni comunicarlos a terceros salvo a los mencionados en el Anexo A o por mandato legal; garantizar la confidencialidad de quienes accedan a ellos; asistir al Cliente en la atención de consultas y reclamos de titulares; y suprimir o devolver los datos al terminar la suscripción del Servicio, conforme a la cláusula 11.

8.3. Datos sensibles

Los **datos biométricos** son datos sensibles conforme al artículo 5 de la Ley 1581 de 2012. Su tratamiento exige autorización **explícita** del titular, quien debe ser informado de su carácter sensible y de que **no está obligado a autorizarlo**.

El Cliente se obliga a obtener dichas autorizaciones y a no condicionar la prestación de ningún servicio de la copropiedad a su otorgamiento. Los datos de niñas, niños y adolescentes solo podrán tratarse en su interés superior, con autorización de sus representantes legales. **Los datos sensibles no se utilizan para finalidades publicitarias en ningún caso.**

8.4. Obligaciones del Cliente

- Suministrar información veraz, completa y actualizada.

- b) Contar con las autorizaciones de tratamiento de todos los titulares cuya información cargue, y poder acreditarlas.
- c) Informar a residentes y demás titulares sobre el uso de la Plataforma, las finalidades del tratamiento y sus derechos.
- d) Usar la Plataforma conforme a la ley, al reglamento de propiedad horizontal y a las decisiones de sus órganos de administración.
- e) Custodiar sus credenciales y las de sus Usuarios, y pagar oportunamente el precio del Servicio.
- f) Notificar al Proveedor cualquier incidente de seguridad o uso no autorizado.

8.5. Terceros y transferencia internacional de información

El Proveedor podrá apoyarse en proveedores de infraestructura, comunicaciones, pagos y publicidad, relacionados en el **Anexo A**. Cuando ello implique transferencia o transmisión internacional de información, garantizará que se realice hacia países con nivel adecuado de protección según la Superintendencia de Industria y Comercio, o bajo contrato que asegure estándares equivalentes.

El Proveedor informará al Cliente con al menos treinta (30) días de anticipación la incorporación de un nuevo tercero. El Cliente podrá objetar motivadamente dentro de ese plazo.

9. Seguridad de la información e incidentes

El Proveedor implementa, como mínimo: cifrado en tránsito y en reposo; control de acceso basado en roles; autenticación reforzada para cuentas administrativas; registros de auditoría; segregación de ambientes; y copias de respaldo periódicas.

Incidentes. El Proveedor notificará al Cliente todo incidente de seguridad que comprometa datos personales bajo su custodia dentro de las **48 horas** siguientes a su detección, indicando naturaleza, datos afectados, medidas adoptadas y recomendaciones. El Cliente, como responsable, deberá reportarlo a la Superintendencia de Industria y Comercio conforme al artículo 17 literal n) de la Ley 1581 de 2012. El Proveedor prestará la colaboración razonable.

10. Disponibilidad, soporte y niveles de servicio

El Proveedor procurará una disponibilidad mensual no inferior al **99,5%**, excluyendo ventanas de mantenimiento programado —anunciadas con al menos cuarenta y ocho (48) horas de anticipación— y eventos de fuerza mayor.

Nivel	Descripción	Respuesta	Solución objetivo
Crítico	Plataforma inaccesible o recaudo interrumpido	2 h hábiles	8 h hábiles
Alto	Módulo principal inoperante	4 h hábiles	24 h hábiles

Nivel	Descripción	Respuesta	Solución objetivo
Medio	Funcionalidad degradada con alternativa disponible	1 día hábil	5 días hábiles
Bajo	Consulta, sugerencia o error menor	2 días hábiles	Según planeación

Canal de soporte: soporte@appcontrol.com.co y línea +57 300 2006070, en horario lunes a viernes, 8:00 a 18:00.

11. Portabilidad y salida del Servicio

Durante la vigencia, el Cliente podrá exportar sus datos en formatos estructurados de uso común (CSV, XLSX) desde la Plataforma.

Terminado la suscripción por cualquier causa, el Proveedor mantendrá los Datos del Cliente disponibles para exportación durante **treinta (30) días calendario**. Vencido ese plazo procederá a su supresión segura, salvo la información que deba conservarse por mandato legal —en particular los soportes contables, por el término del artículo 28 del Código de Comercio— y la necesaria para atender eventuales reclamaciones. A solicitud escrita, expedirá constancia de supresión.

QUÉ SIGNIFICA

Si se va, se lleva su información. Tiene 30 días para descargarla completa y le entregamos constancia de que la borramos.

12. Propiedad intelectual y confidencialidad

La Plataforma, su código fuente, arquitectura, interfaces, documentación y marcas son propiedad exclusiva del Proveedor. **Los Datos del Cliente son y seguirán siendo de su propiedad**; el Proveedor únicamente adquiere la licencia limitada necesaria para prestar el Servicio.

El Proveedor podrá generar y usar **información estadística agregada y anonimizada** derivada del uso de la Plataforma, con fines de mejora del producto, análisis de mercado y comercialización de espacios publicitarios, siempre que no permita identificar al Cliente, a una copropiedad determinada ni a persona natural alguna, ni por sí sola ni en combinación con otra información razonablemente disponible.

El uso del nombre o logotipo del Cliente con fines comerciales requiere su autorización previa y escrita.

Cada parte mantendrá bajo reserva la información confidencial de la otra, la usará exclusivamente para la ejecución del Servicio y no la divulgará sin autorización escrita. Esta obligación subsiste **cinco (5) años** desde la terminación.

13. Responsabilidad

Cada parte responderá por los perjuicios directos que cause a la otra por el incumplimiento de sus obligaciones.

Salvo dolo o culpa grave, y sin perjuicio de las normas imperativas de protección al consumidor, la responsabilidad acumulada del Proveedor se limita al **valor total pagado por el Cliente durante los doce (12) meses anteriores** al hecho que originó la reclamación.

El Proveedor no responderá por: (i) el uso de la Plataforma contrario al Servicio, a la ley o al reglamento de propiedad horizontal; (ii) decisiones adoptadas por los órganos del Cliente; (iii) la exactitud de la información ingresada por el Cliente o sus Usuarios; (iv) actos u omisiones de la Pasarela de Pagos o de entidades financieras; (v) las relaciones comerciales que los Usuarios entablen con anunciantes terceros; (vi) fallas de conectividad, equipos o software del Cliente; ni (vii) fuerza mayor o caso fortuito.

Ninguna disposición de esta cláusula limita la responsabilidad del Proveedor frente a los titulares de datos personales conforme a la Ley 1581 de 2012, ni frente a consumidores en los términos de la Ley 1480 de 2011.

14. Vigencia, renovación y terminación

La suscripción tendrá la vigencia señalada en la Orden de Servicio y se prorrogará automáticamente por períodos iguales.

Por incumplimiento. Cualquiera de las partes podrá terminarlo si la otra incumple una obligación esencial y no subsana dentro de los **quince (15) días calendario** siguientes al requerimiento escrito.

Sin justa causa. Cualquiera de las partes podrá terminarlo mediante aviso escrito con **sesenta (60) días calendario** de anticipación. El Proveedor reintegrará la parte proporcional del precio pagado y no causado.

Suspensión. El Proveedor podrá suspender el Servicio por mora conforme a la cláusula 6, o cuando el uso comprometa gravemente la seguridad de los sistemas o de terceros. Salvo riesgo inminente, la suspensión requerirá aviso previo de **diez (10) días calendario** y estará precedida de un requerimiento que permita subsanar.

PARTE II. Condiciones de uso para residentes

LO ESENCIAL EN UNA LÍNEA

Su copropiedad usa el Servicio de AppControl para gestionar la administración del conjunto. Nosotros ponemos la aplicación; su administración toma las decisiones. Esta parte le explica qué puede hacer en la app y a quién debe reclamarle cada cosa.

15. Su acceso a la aplicación

Usted accede a la aplicación porque **la administración de su copropiedad** usa el servicio de AppControl y lo habilitó como Usuario. AppControl no tiene relación contractual directa con usted respecto de la administración del conjunto: esa relación es con su copropiedad y se rige por la Ley 675 de 2001 y por el reglamento de propiedad horizontal.

El uso de la aplicación es gratuito para usted; su copropiedad asume el costo del servicio.

Su cuenta es personal e intransferible. Usted se compromete a suministrar información verdadera, mantenerla actualizada, no compartir su contraseña y avisar de inmediato si sospecha un acceso no autorizado.

Si usted es menor de 18 años, solo podrá usar la aplicación con autorización de sus padres o representantes legales, gestionada a través de la administración. Es su administración quien crea, modifica y desactiva su acceso.

16. Qué puede hacer en la aplicación

Función	Qué le permite
Estado de cuenta	Consultar cuotas de administración, saldos y pagos registrados.
Pagos en línea	Pagar su cuota de administración por medios electrónicos.
Reservas	Reservar zonas comunes según las reglas de su copropiedad.
Visitantes	Autorizar el ingreso de visitantes y domicilios.
PQRS	Radicar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias ante su administración.
Comunicados	Recibir avisos, citaciones y documentos de la administración y del consejo.
Documentos	Consultar actas, reglamentos y estados financieros publicados por la administración.

17. Qué no puede hacer

- a) Usar la aplicación para acosar, amenazar, difamar o discriminar a otras personas.
- b) Publicar contenido ilegal, ofensivo, obsceno o que vulnere derechos de terceros.
- c) Difundir por los canales de la aplicación datos personales de otros residentes, empleados o visitantes sin su autorización.
- d) Usar los canales de comunicación para publicidad o mensajes masivos no autorizados por la administración.
- e) Intentar acceder a información o funciones que no le corresponden según su rol.

- f) Suplantar la identidad de otro residente, de la administración o del personal de la copropiedad.

QUÉ SIGNIFICA

Los chats y tableros de la app son espacios de convivencia, no redes sociales abiertas. Lo que publique ahí puede ser conocido por su administración y por el consejo, y puede tener consecuencias según el reglamento de su copropiedad.

18. Pagos desde la aplicación

Cuando usted paga su cuota de administración desde AppControl, la transacción es procesada por una **pasarela de pagos autorizada**, no por AppControl. El dinero se abona directamente a la cuenta bancaria de su copropiedad. **AppControl no recibe, custodia ni administra su dinero en ningún momento.**

- La aplicación de su pago al estado de cuenta puede tardar el tiempo que indique la pasarela y la conciliación de su administración.
- Conserve siempre el comprobante de la transacción.
- Si su pago no se refleja, comuníquese primero con la administración, que es quien maneja la cartera.
- Los intereses de mora, descuentos y acuerdos de pago los define su copropiedad conforme a su reglamento y a la Ley 675 de 2001, no AppControl.

19. Control de acceso y datos biométricos

Si su copropiedad utiliza el módulo de control de acceso, la aplicación puede registrar sus ingresos y salidas, y los de sus visitantes.

Cuando el sistema use **huella, rostro u otro dato biométrico**:

- a) Los datos biométricos son **datos sensibles** según el artículo 5 de la Ley 1581 de 2012.
- b) **Usted no está obligado a autorizar su tratamiento.** Puede negarse sin que ello afecte su derecho de acceso a la copropiedad ni el uso de las zonas comunes.
- c) Su copropiedad debe ofrecerle siempre un **método alternativo de ingreso** sin costo adicional.
- d) Puede revocar su autorización en cualquier momento, ante la administración o ante AppControl.
- e) **Sus datos biométricos nunca se usan con fines publicitarios ni comerciales.**

QUÉ SIGNIFICA

Su huella o su rostro son suyos. Autorizar su uso es una decisión libre y reversible, y nadie puede negarle la entrada a su propia casa por no autorizarla.

20. Publicidad y comunicaciones comerciales

La aplicación puede mostrarle ofertas de **servicios de AppControl** y de **terceros aliados comerciales**. Todo contenido publicitario estará marcado de forma visible como tal, y nunca se mezclará con las comunicaciones oficiales de su administración.

Para enviarle comunicaciones comerciales por correo, mensajería, notificaciones u otros medios necesitamos su **autorización expresa y separada**. Usted puede negarla, y **negarla no afecta en absoluto** su uso de la aplicación ni sus derechos como residente.

Puede retirar su autorización cuando quiera, desde la configuración de su cuenta o con el enlace de baja incluido en cada comunicación. La haremos efectiva en un plazo máximo de **cinco (5) días hábiles**.

Si usted decide contratar algo con un anunciante, ese contrato es **directamente con él**: es el único responsable por el producto o servicio, su precio, su entrega y su garantía. AppControl no es parte de esa relación.

QUÉ SIGNIFICA

La publicidad es opcional en lo que le llega al bolsillo: puede apagarla cuando quiera y no pierde nada de la app. Y si compra algo de un anunciante, le reclama a él, no a nosotros.

21. A quién le reclama qué

Si su problema es...	Reclame ante...
Un cobro, un saldo, un acuerdo de pago o un interés de mora	La administración de su copropiedad
Una decisión sobre zonas comunes, sanciones o convivencia	La administración o el consejo de administración
El contenido de un comunicado, acta o estado financiero	La administración de su copropiedad
La app no carga, presenta errores o no le deja iniciar sesión	AppControl: soporte@appcontrol.com.co
Un producto o servicio que compró a un anunciante	El anunciante; en subsidio, la SIC
Publicidad que no autorizó o que no puede desactivar	AppControl: protecciondedatos@appcontrol.com.co
Cree que sus datos fueron tratados indebidamente	La administración y, en subsidio, AppControl y la SIC

AppControl responderá las solicitudes de soporte dentro de los **quince (15) días hábiles** siguientes. Las solicitudes sobre datos personales se atienden en los plazos legales: diez (10) días hábiles para consultas y quince (15) días hábiles para reclamos, prorrogables conforme a la ley.

22. Suspensión de su acceso

Su acceso puede suspenderse o cancelarse si su administración lo desactiva —por ejemplo, porque usted dejó de residir en la copropiedad—, si usted incumple gravemente estas condiciones, o si existen indicios fundados de uso fraudulento.

Salvo riesgo inminente, le informaremos la razón y le daremos oportunidad de explicar su situación. **La suspensión del acceso a la aplicación no afecta sus derechos como copropietario o residente**, que se rigen por la Ley 675 de 2001 y por el reglamento de propiedad horizontal.

Disposiciones comunes a ambas partes

23. Modificaciones

El Proveedor podrá modificar estos Términos por razones normativas, técnicas o de evolución del Servicio. Los cambios sustanciales se comunicarán con al menos **treinta (30) días calendario** de anticipación al Cliente y **quince (15) días calendario** a los Usuarios. Si el Cliente no los acepta, podrá cancelar el Servicio sin penalidad antes de su entrada en vigencia, con reintegro proporcional del precio no causado.

24. Cesión, notificaciones y fuerza mayor

Ninguna parte podrá ceder su posición contractual sin autorización previa y escrita de la otra, salvo fusión, escisión o transformación societaria, que deberá informarse con antelación razonable.

Las comunicaciones se surtirán a las direcciones físicas y de correo electrónico registradas. Las notificaciones electrónicas producen plenos efectos conforme a la Ley 527 de 1999.

Ninguna parte será responsable por el incumplimiento derivado de fuerza mayor o caso fortuito, acreditado y notificado dentro de los cinco (5) días siguientes. Si el evento se prolonga más de sesenta (60) días, cualquiera podrá terminar el Servicio sin penalidad.

25. Independencia de las partes y divisibilidad

Este documento no genera relación laboral, societaria, de mandato, de agencia comercial ni de asociación entre las partes. La nulidad o ineficacia de una cláusula no afecta la validez de las demás.

26. Ley aplicable y solución de controversias

Este documento se rige por la ley colombiana.

Las partes procurarán resolver directamente cualquier diferencia mediante **arreglo directo**, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la comunicación escrita de la controversia. Agotada esta etapa sin acuerdo, acudirán a **conciliación extrajudicial en derecho** ante un centro de conciliación de la ciudad de Medellín. Fracasada la conciliación, la controversia se someterá a la justicia ordinaria colombiana.

Los Usuarios conservan todos sus derechos como consumidores conforme a la Ley 1480 de 2011 y pueden acudir ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

Anexo A. Tratamiento de datos por terceros

Relación de terceros que tratan datos por cuenta del Proveedor. Se mantendrá actualizada y publicada en www.appcontrol.com.co/legal/privacidad.

Proveedor	Servicio	Ubicación del tratamiento
Proveedor de nube	Alojamiento e infraestructura	País / región
Pasarela de pagos	Procesamiento de transacciones	Colombia
Proveedor de mensajería	Notificaciones por correo, SMS o WhatsApp	País / región
Analítica de producto	Métricas de uso	País / región
Plataforma publicitaria	Difusión y medición de campañas	País / región

Documento	Versión	Fecha de entrada en vigencia	Responsable
T&C del Servicio y de Uso	1.0	Julio 1 de 2026	AppControl