

TÉRMINOS Y CONDICIONES

CLONAI es una plataforma tecnológica., sociedad comercial legalmente constituida conforme a las leyes de la República de Colombia, con domicilio principal en Km 4, Anillo Vial, Zona Franca, Bucaramanga, Santander (en adelante, la “Compañía”, “CLONAI”, “nosotros” o “nuestro”).

CLONAI opera el sitio web <https://www.clonai.co/> (el “Sitio”), y cualquier otro producto, software, funcionalidad o servicio relacionado que haga referencia o se vincule a los presentes términos legales (en conjunto, los “Servicios”).

Puede contactarnos a través del correo electrónico gerencia@clonai.co o por correspondencia física en la dirección antes indicada.

Los presentes **Términos Legales** constituyen un acuerdo legalmente vinculante entre usted, ya sea actuando en nombre propio o en representación de una persona jurídica (en adelante, el “Usuario” o “usted”), y **CLONAI S.A.S.**, en relación con el acceso, registro y uso de los Servicios ofrecidos bajo la marca CLONAI.

Al acceder, registrarse o utilizar los Servicios, usted declara que ha leído, comprendido y aceptado de manera expresa e inequívoca la totalidad de estos Términos Legales. **SI NO ESTÁ DE ACUERDO CON TODOS LOS PRESENTES TÉRMINOS LEGALES, LE ESTÁ EXPRESAMENTE PROHIBIDO UTILIZAR LOS SERVICIOS Y DEBERÁ CESAR SU USO DE MANERA INMEDIATA.**

Cualquier política, condición adicional o documento complementario que sea publicado o referenciado dentro de los Servicios se entenderá incorporado al presente documento por referencia y hará parte integral del mismo.

CLONAI se reserva el derecho, a su sola discreción, de modificar, actualizar o sustituir estos Términos Legales en cualquier momento. Dichas modificaciones entrarán en vigor a partir de su publicación en el Sitio o en las plataformas correspondientes. La fecha de “**Última actualización**” será modificada en consecuencia, y el Usuario renuncia expresamente a exigir notificación individual por cada cambio realizado. Es responsabilidad del Usuario revisar periódicamente estos Términos Legales para mantenerse informado de eventuales actualizaciones. El uso continuado de los Servicios después de la publicación de cambios constituirá aceptación expresa de los mismos.

Los Servicios están destinados exclusivamente a personas **mayores de dieciocho (18) años**. Los menores de edad no están autorizados para registrarse ni utilizar los Servicios de CLONAI.

1. NUESTROS SERVICIOS

Los Servicios ofrecidos por **CLONAI** consisten en una plataforma de **software como servicio (SaaS)** basada en inteligencia artificial, que permite a los usuarios configurar agentes conversacionales, automatizar comunicaciones, campañas, flujos operativos e integraciones con herramientas y servicios de terceros.

La información, contenidos, respuestas o resultados generados a través del uso de los Servicios **no están destinados a ser distribuidos ni utilizados en jurisdicciones o países en los que dicha distribución o uso resulte contrario a la ley, regulación o normativa aplicable**, o que implique para CLONAI la obligación de cumplir requisitos adicionales de registro, autorización o habilitación en dichas jurisdicciones.

En consecuencia, aquellos usuarios que accedan a los Servicios desde ubicaciones distintas a la República de Colombia lo harán **por su propia iniciativa y bajo su exclusiva responsabilidad**, siendo responsables del cumplimiento de las leyes locales que resulten aplicables en su respectiva jurisdicción.

2. DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL

2.1. Propiedad intelectual de ClonAI

ClonAI es titular o licenciataria de todos los derechos de propiedad intelectual relacionados con los Servicios que presta, incluyendo, sin limitarse a ello, la plataforma tecnológica, el software, el código fuente y objeto, las bases de datos, arquitecturas, algoritmos, modelos de inteligencia artificial, flujos de automatización, integraciones, configuraciones, entrenamientos, prompts, diseños funcionales, interfaces de usuario, estructura del sistema, documentación técnica, textos, imágenes, videos, gráficos y cualquier otro desarrollo tecnológico puesto a disposición del usuario (en adelante, el “**Contenido**”).

De igual forma, ClonAI es titular de las marcas comerciales, marcas de servicio, nombres comerciales, logotipos y demás signos distintivos utilizados en relación con los Servicios (las “**Marcas**”).

El Contenido y las Marcas están protegidos por las leyes de derechos de autor, propiedad industrial, competencia desleal y demás normas aplicables, así como por tratados internacionales vigentes, tanto en Colombia como en otras jurisdicciones donde los Servicios sean accesibles.

La titularidad de estos derechos **no se transfiere al usuario** por el uso de los Servicios, salvo autorización expresa y previa por escrito por parte de ClonAI.

2.2. Uso autorizado de los Servicios de automatización con IA

Sujeto al cumplimiento de los presentes Términos y Condiciones, ClonAI otorga al usuario una licencia **limitada, no exclusiva, intransferible, revocable y no sublicenciable** para utilizar los Servicios de automatización e inteligencia artificial exclusivamente para sus propios fines comerciales internos.

El usuario reconoce y acepta que:

- a) Los Servicios de ClonAI funcionan mediante modelos de inteligencia artificial y sistemas automatizados que procesan información para generar respuestas, flujos, análisis o acciones automatizadas;
- b) Las respuestas, resultados o automatizaciones generadas por la IA pueden variar y no constituyen asesoría legal, financiera, médica ni profesional especializada;
- c) El usuario es responsable de verificar, validar y supervisar los resultados generados por los Servicios antes de su uso o implementación.

Queda expresamente prohibido al usuario copiar, descompilar, modificar, entrenar modelos derivados, extraer lógica interna, realizar ingeniería inversa o explotar comercialmente la plataforma, los modelos de IA, los flujos de automatización o cualquier componente tecnológico de ClonAI, salvo autorización expresa y escrita.

2.3. Datos e información del cliente

El usuario conserva la titularidad de los datos, información, textos, archivos, mensajes y contenidos que cargue, suministre o integre a la plataforma de ClonAI en el marco de la prestación de los Servicios (los “**Datos del Cliente**”).

No obstante, el usuario autoriza a ClonAI a utilizar dichos Datos del Cliente **únicamente para**:

- a) Prestar, mantener y mejorar los Servicios;

- b) Ejecutar procesos de automatización e inteligencia artificial solicitados por el usuario;
- c) Cumplir obligaciones legales o contractuales.

ClonAI no adquiere derechos de propiedad sobre los Datos del Cliente y se compromete a tratarlos conforme a la legislación aplicable en materia de protección de datos personales y a su Política de Privacidad.

2.4. Envíos y retroalimentación

Al enviar a ClonAI comentarios, sugerencias, ideas, mejoras, propuestas o cualquier tipo de retroalimentación relacionada con los Servicios (los “**Envíos**”), el usuario autoriza a ClonAI a utilizarlos de forma gratuita, irrevocable, mundial y sin limitación, con el fin de mejorar, desarrollar u optimizar la plataforma, los modelos de IA y los procesos de automatización.

Dichos Envíos **no se considerarán información confidencial**, y ClonAI no estará obligada a reconocer ni compensar al usuario por su uso.

2.5. Responsabilidad del usuario

El usuario declara y garantiza que:

- a) Cuenta con los derechos, autorizaciones y legitimación necesaria sobre los Datos del Cliente y Envíos que suministre a ClonAI;
- b) El uso de los Servicios no vulnera derechos de terceros ni disposiciones legales;
- c) No utilizará los Servicios para fines ilícitos, fraudulentos, engañosos o contrarios a la normativa aplicable.

El usuario será el único responsable del uso que haga de los Servicios y de los resultados obtenidos mediante la automatización y la inteligencia artificial de ClonAI, y se obliga a mantener indemne a ClonAI frente a cualquier reclamación derivada de dicho uso.

3. DECLARACIONES DEL USUARIO

Al acceder o utilizar los Servicios de **ClonAI**, el usuario declara y garantiza, bajo la gravedad de juramento, que:

1. Tiene la **capacidad legal** para obligarse y acepta cumplir íntegramente con los presentes Términos y Condiciones, ya sea en nombre propio o en representación de una persona jurídica debidamente constituida y autorizada;
2. Es **mayor de edad** conforme a la legislación vigente en la jurisdicción desde la cual accede a los Servicios;
3. Utilizará los Servicios de forma **legítima, ética y responsable**, y no accederá a la plataforma mediante medios automatizados no autorizados, incluyendo bots, scripts, scrapers u otros mecanismos destinados a extraer información, replicar funcionalidades o interferir con el funcionamiento normal de los Servicios;
4. No utilizará los Servicios de ClonAI para fines ilícitos, fraudulentos, engañosos, abusivos, ni para actividades que infrinjan derechos de terceros, disposiciones legales, regulatorias o contractuales aplicables;
5. Será el **único responsable del uso que haga de los Servicios**, así como de la supervisión, validación y control de las respuestas, flujos, automatizaciones o resultados generados mediante la inteligencia artificial;
6. Garantiza que toda la información, datos, contenidos e integraciones que suministre a ClonAI son **veraces, exactos, actualizados y completos**, y que cuenta con las autorizaciones necesarias para su uso dentro de la plataforma;

7. Reconoce que los Servicios de ClonAI **no sustituyen la intervención humana**, ni constituyen asesoría legal, financiera, médica o profesional especializada, y que cualquier decisión tomada con base en los resultados generados por la plataforma será de su exclusiva responsabilidad.

ClonAI se reserva el derecho de **suspender, limitar o cancelar** el acceso del usuario a los Servicios, de manera temporal o definitiva, en caso de que se detecte el suministro de información falsa, inexacta, desactualizada o incompleta, o el uso indebido de la plataforma, sin que ello genere derecho a indemnización alguna.

4. COMPRAS Y PAGO

Los Servicios de ClonAI se ofrecen bajo esquemas de **suscripción, planes comerciales, licencias de uso o servicios personalizados**, según las condiciones informadas al momento de la contratación.

4.1. Métodos de pago

ClonAI acepta, entre otros, los siguientes medios de pago:

- Tarjetas de crédito y/o débito
- Transferencias bancarias nacionales o internacionales
- Otros métodos habilitados a través de proveedores de pago autorizados

El usuario se obliga a proporcionar información de compra, facturación y cuenta **veraz, completa, precisa y actualizada** para todas las transacciones realizadas a través de los Servicios, incluyendo datos de contacto, correo electrónico, método de pago y vigencia del mismo.

4.2. Precios, moneda e impuestos

Los precios de los Servicios serán los vigentes al momento de la compra o contratación. ClonAI se reserva el derecho de **modificar, actualizar o ajustar los precios** en cualquier momento, lo cual será informado oportunamente cuando aplique a servicios recurrentes o suscripciones.

Salvo que se indique expresamente lo contrario, los pagos podrán realizarse en **peso colombiano (COP)**, sin perjuicio de que ClonAI pueda habilitar otras monedas conforme a su operación comercial.

Los valores informados **no incluyen impuestos**, tasas, retenciones o contribuciones aplicables, los cuales serán asumidos por el usuario conforme a la normativa fiscal vigente en su jurisdicción.

4.3. Autorización de cobro

Al realizar una compra o contratar un plan, el usuario **autoriza expresamente** a ClonAI a debitar o cargar los valores correspondientes al método de pago suministrado, incluyendo cargos recurrentes en el caso de suscripciones activas.

ClonAI se reserva el derecho de **corregir errores u omisiones en los precios**, incluso si el pago ya ha sido solicitado o recibido, y de realizar los ajustes o reembolsos que correspondan conforme a la ley aplicable.

4.4. Rechazo, suspensión o cancelación

ClonAI se reserva el derecho de **rechazar, suspender o cancelar** cualquier pedido, plan o suscripción, total o parcialmente, cuando:

- Se detecte información falsa, incompleta o inconsistente;
- Existan fallos en el método de pago;
- Se evidencie uso indebido, fraudulento o contrario a estos Términos;
- El usuario incumpla obligaciones de pago.

En caso de mora o falta de pago, ClonAI podrá **suspender temporalmente el acceso a los Servicios**, incluyendo los agentes de inteligencia artificial y las automatizaciones activas, hasta tanto se regularice la situación, sin que ello genere responsabilidad alguna a su cargo.

5. SUSCRIPCIONES

5.1. Facturación y renovación automática

Los Servicios de **ClonAI** se ofrecen principalmente bajo la modalidad de **suscripción**, la cual se mantendrá activa y se **renovará automáticamente** salvo que el usuario manifieste su voluntad de cancelarla conforme a lo establecido en estos Términos.

Al contratar una suscripción, el usuario **autoriza expresamente** a ClonAI a realizar cargos recurrentes al método de pago registrado, sin necesidad de aprobación adicional para cada cobro, hasta tanto la suscripción sea cancelada.

Salvo que se indique lo contrario en la oferta comercial, el ciclo inicial de facturación tendrá una duración mínima de **tres (3) meses**, y, una vez cumplido dicho periodo, la suscripción se renovará de forma **mensual**.

5.2. Cancelación y no reembolsos

El usuario podrá **cancelar su suscripción en cualquier momento**, comunicándolo a ClonAI a través de los canales de contacto habilitados.

La cancelación **surtirá efectos al finalizar el periodo de facturación vigente**, manteniéndose el acceso a los Servicios hasta dicha fecha.

Todas las compras, pagos de suscripción, licencias, configuraciones, integraciones y servicios asociados a la plataforma de ClonAI son **definitivos y no reembolsables**, sin excepción, en atención a la naturaleza digital, automatizada y personalizada de los Servicios.

La cancelación de la suscripción no genera derecho a devoluciones, compensaciones ni créditos por periodos no utilizados.

Para consultas, solicitudes o inconformidades relacionadas con la suscripción, el usuario podrá comunicarse a través del correo electrónico gerencia@clonai.co.

5.3. Cambios en las tarifas

ClonAI se reserva el derecho de **modificar, actualizar o ajustar** las tarifas de suscripción en cualquier momento. Cualquier cambio en los precios será informado al usuario con la antelación exigida por la legislación aplicable y solo aplicará a los **periodos de facturación futuros**.

El uso continuado de los Servicios una vez entren en vigor las nuevas tarifas constituirá aceptación expresa de las mismas.

6. SOFTWARE

Como parte de la prestación de los Servicios, **ClonAI** podrá poner a disposición del usuario **software, aplicaciones, plataformas, APIs, agentes de inteligencia artificial, integraciones, SDKs, scripts, conectores o herramientas tecnológicas** (en conjunto, el “**Software**”), ya sea de forma directa o a través de terceros autorizados.

6.1. Licencias de uso

En caso de que el Software esté sujeto a un contrato de licencia de usuario final (**CLUF / EULA**), los términos de dicho acuerdo regirán de manera preferente el uso del Software.

Cuando el Software no cuente con un CLUF independiente, ClonAI otorga al usuario una licencia **limitada, no exclusiva, revocable, personal, intransferible y no sublicenciable**, para utilizar el Software **únicamente en conexión con los Servicios de ClonAI** y conforme a lo dispuesto en estos Términos y Condiciones.

Esta licencia **no confiere derecho alguno de propiedad** sobre el Software, sus componentes, modelos de inteligencia artificial, código fuente, lógica interna o documentación asociada.

6.2. Condición del Software (“AS IS”)

El Software y la documentación relacionada se proporcionan **“TAL CUAL” y “SEGÚN DISPONIBILIDAD”**, sin garantías de ningún tipo, ya sean expresas, implícitas o legales, incluyendo, sin limitarse a ello, garantías de comerciabilidad, idoneidad para un propósito particular, disponibilidad continua, exactitud de resultados o no infracción.

El usuario reconoce y acepta que el uso del Software, incluidos los sistemas de inteligencia artificial y automatización, **implica riesgos inherentes**, y que ClonAI no garantiza que el Software esté libre de errores, interrupciones, vulnerabilidades, fallos técnicos o resultados imprevistos.

6.3. Limitaciones de uso

El usuario se obliga a **no reproducir, copiar, modificar, descompilar, realizar ingeniería inversa, redistribuir, sublicenciar, vender, alquilar o explotar** el Software, total o parcialmente, salvo en los casos expresamente autorizados aplicable o por estos Términos y Condiciones.

Cualquier uso del Software distinto al autorizado constituirá un **incumplimiento grave** de los presentes Términos y podrá dar lugar a la suspensión inmediata del acceso a los Servicios, sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar.

7. ACTIVIDADES PROHIBIDAS

El usuario se compromete a utilizar los Servicios de **ClonAI** únicamente para los fines para los cuales han sido puestos a disposición, conforme a estos Términos y a la legislación aplicable.

Los Servicios de ClonAI **no podrán utilizarse para fines distintos**, ni en relación con actividades comerciales no autorizadas expresamente por ClonAI.

7.1. Usos prohibidos de la plataforma

Como condición esencial para el uso de los Servicios, el usuario se obliga a **no realizar, directa ni indirectamente**, ninguna de las siguientes actividades:

1. Extraer, recopilar, almacenar o reutilizar de forma sistemática datos, contenidos, respuestas, flujos, configuraciones, lógica de negocio o cualquier otro elemento de los Servicios con el fin de crear bases de datos, repositorios, productos derivados o servicios competidores, sin autorización expresa y escrita de ClonAI.
2. Acceder, intentar acceder o interferir con cuentas, sistemas, agentes de IA, APIs, integraciones o datos de otros usuarios, o de ClonAI, sin autorización.
3. Eludir, desactivar, interferir o vulnerar los mecanismos de seguridad, control de acceso, limitación de uso, monitoreo, facturación o protección tecnológica de los Servicios.
4. Utilizar los Servicios para engañar, defraudar, suplantar identidades, manipular información o inducir a error a terceros, incluyendo el uso de agentes de IA con fines fraudulentos o engañosos.
5. Utilizar los Servicios para acosar, intimidar, amenazar, difamar, abusar o causar daño a personas naturales o jurídicas.
6. Usar los Servicios de manera contraria a la ley, la moral, el orden público o las regulaciones aplicables en la jurisdicción del usuario o de los destinatarios finales de las automatizaciones.
7. Cargar, transmitir o ejecutar código malicioso, virus, bots no autorizados, scripts, spam, ataques de denegación de servicio (DDoS) o cualquier mecanismo que afecte la estabilidad, disponibilidad o seguridad de la plataforma.
8. Realizar ingeniería inversa, descompilar, desensamblar, copiar, adaptar, modificar o intentar descubrir el código fuente, modelos de inteligencia artificial, lógica interna, prompts base, flujos o arquitectura de ClonAI.
9. Utilizar herramientas automatizadas externas no autorizadas para interactuar con los Servicios, incluyendo scrapers, crawlers, robots, lectores offline o sistemas de extracción masiva de información.
10. Usar los Servicios como parte de actividades destinadas a **competir directa o indirectamente con ClonAI**, o para desarrollar productos, servicios o soluciones similares.
11. Revender, sublicenciar, ceder, transferir o explotar comercialmente el acceso a la plataforma, agentes de IA o automatizaciones, sin autorización expresa.
12. Vender, transferir o ceder su cuenta o credenciales de acceso a terceros.

7.2. Contenidos, datos y configuraciones del usuario

En el marco del uso de los Servicios, el usuario podrá cargar, integrar o suministrar información, datos, mensajes, textos, flujos, prompts, archivos, configuraciones, respuestas automatizadas o contenidos similares (en adelante, las **"Contribuciones"**).

Al suministrar Contribuciones, el usuario declara y garantiza que:

1. Cuenta con los **derechos, autorizaciones, licencias y consentimientos necesarios** para utilizar dichas Contribuciones dentro de la plataforma de ClonAI.

2. Las Contribuciones **no infringen derechos de propiedad intelectual, privacidad, protección de datos personales, imagen o derechos morales de terceros.**
3. Las Contribuciones no son falsas, engañosas, ilegales, difamatorias, obscenas, violentas, discriminatorias, ofensivas ni contrarias a la ley.
4. Las Contribuciones no se utilizan para promover odio, violencia, acoso, explotación de menores, pornografía infantil o cualquier actividad prohibida por la ley.
5. Las Contribuciones no incluyen datos personales sensibles, información confidencial o regulada, salvo que el usuario cuente con las autorizaciones legales correspondientes y asuma toda la responsabilidad por su tratamiento.
6. El uso de las Contribuciones dentro de la plataforma cumple con todas las normas legales y regulatorias aplicables.

7.3. Consecuencias del incumplimiento

Cualquier uso de los Servicios que infrinja lo dispuesto en este numeral constituirá un **incumplimiento grave** de los presentes Términos y podrá dar lugar, sin previo aviso, a:

- La **suspensión temporal o definitiva** de la cuenta del usuario;
- La **desactivación de agentes de IA y automatizaciones**;
- La **terminación del contrato**;
- Las acciones legales correspondientes, si a ello hubiere lugar

8. LICENCIA DE CONTRIBUCIÓN

8.1. Uso de datos y Contribuciones

El usuario reconoce y acepta que, para la correcta prestación de los Servicios de **ClonAI**, podremos **acceder, almacenar, alojar, procesar, transmitir y utilizar** las Contribuciones, datos, mensajes, configuraciones, flujos, prompts, archivos, integraciones y demás información que el usuario suministre o genere a través de la plataforma, de conformidad con estos Términos Legales y con la **Política de Privacidad de ClonAI**, así como con las opciones y configuraciones seleccionadas por el usuario.

Dicho tratamiento se realizará **únicamente para fines operativos, técnicos, de seguridad, soporte, mejora del servicio y ejecución de las automatizaciones de inteligencia artificial**, sin perjuicio de las obligaciones legales aplicables en materia de protección de datos personales.

8.2. Propiedad de las Contribuciones

ClonAI **no reclama la titularidad** sobre las Contribuciones del usuario. El usuario conserva la **plena propiedad** de sus datos, contenidos, mensajes, flujos, configuraciones, información cargada y cualquier derecho de propiedad intelectual asociado a los mismos.

Sin embargo, el usuario otorga a ClonAI una **licencia no exclusiva, mundial, revocable, limitada y libre de regalías**, durante la vigencia de la relación contractual, para usar dichas Contribuciones **exclusivamente en la medida necesaria para operar, mantener, ejecutar, soportar y mejorar los Servicios**.

8.3. Comentarios, sugerencias y feedback

Al enviar sugerencias, ideas, comentarios, recomendaciones u otros aportes relacionados con los Servicios de ClonAI, el usuario acepta que ClonAI podrá **utilizarlos, reproducirlos, adaptarlos, implementarlos y compartirlos** para cualquier propósito lícito, incluyendo la mejora del producto y del servicio, **sin que ello genere compensación alguna** a favor del usuario.

8.4. Responsabilidad sobre las Contribuciones

ClonAI **no es responsable** por las declaraciones, configuraciones, respuestas automatizadas, mensajes, flujos o resultados generados a partir de las Contribuciones del usuario o de las instrucciones proporcionadas a los agentes de inteligencia artificial.

El usuario declara y acepta que es **el único responsable** del contenido, legalidad, veracidad y uso de sus Contribuciones, así como de los efectos que dichas Contribuciones puedan generar frente a terceros.

En consecuencia, el usuario acepta **exonerar, indemnizar y mantener indemne a ClonAI**, sus afiliadas, directivos, empleados y aliados, frente a cualquier reclamación, sanción, daño o perjuicio derivado del uso de sus Contribuciones o del incumplimiento de la normativa aplicable.

9. SITIOS WEB, SERVICIOS Y CONTENIDO DE TERCEROS

Los Servicios de ClonAI pueden contener, integrar o permitir el acceso a **sitios web, plataformas, APIs, software, modelos de inteligencia artificial, canales de mensajería, pasarelas de pago, servicios en la nube u otros servicios de terceros** (en adelante, los “**Servicios de Terceros**”), así como a contenidos, información, datos, textos, imágenes, videos, audios, respuestas automatizadas, documentación o materiales provenientes de dichos terceros (el “**Contenido de Terceros**”).

ClonAI **no investiga, supervisa ni garantiza** la exactitud, integridad, idoneidad, disponibilidad, seguridad, legalidad o actualización de los Servicios de Terceros ni de su Contenido de Terceros, y **no asume responsabilidad alguna** por los mismos.

9.1. Integraciones tecnológicas

El usuario reconoce y acepta que el funcionamiento de determinadas funcionalidades de ClonAI depende de integraciones con Servicios de Terceros, incluyendo, a título enunciativo y no limitativo:

- Proveedores de modelos de inteligencia artificial;
- Plataformas de mensajería y comunicación (como WhatsApp u otras);
- Servicios de alojamiento en la nube;
- Herramientas de analítica, publicidad y monitoreo;
- Procesadores de pagos y facturación.

El uso de dichos Servicios de Terceros estará sujeto **exclusivamente a los términos, condiciones y políticas de privacidad de cada proveedor**, siendo responsabilidad del usuario conocerlos y cumplirlos.

9.2. Exclusión de responsabilidad

ClonAI **no será responsable**, directa ni indirectamente, por:

- Fallas, interrupciones, errores, suspensiones o modificaciones en los Servicios de Terceros;
- Cambios en políticas, precios, condiciones técnicas o legales de los Servicios de Terceros;
- Contenidos, respuestas, decisiones o resultados generados por modelos de IA o sistemas de terceros;
- Pérdidas de datos, daños, sanciones o perjuicios derivados del uso de Servicios de Terceros.

La inclusión de enlaces, integraciones, referencias o accesos a Servicios de Terceros **no implica aprobación, respaldo ni garantía** por parte de ClonAI.

9.3. Uso bajo responsabilidad del usuario

Si el usuario decide acceder, integrar, utilizar, contratar o interactuar con Servicios de Terceros a través de ClonAI, lo hará **bajo su exclusiva responsabilidad y riesgo**. En tales casos, estos Términos Legales **no registrarán** la relación entre el usuario y el tercero correspondiente.

Cualquier contratación, pago, suscripción, reclamo o controversia relacionada con Servicios de Terceros será **exclusivamente entre el usuario y el proveedor tercero**, sin responsabilidad alguna para ClonAI.

9.4. Exoneración

El usuario acepta **exonerar y mantener indemne a ClonAI** frente a cualquier reclamación, daño, pérdida, sanción o perjuicio que se derive, directa o indirectamente, del uso, acceso o interacción con Servicios de Terceros o Contenido de Terceros.

10. GESTIÓN, MONITOREO Y CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS

ClonAI se reserva el derecho, mas no la obligación, de:

1. **Monitorear, auditar y supervisar** el uso de los Servicios, incluyendo las Soluciones de IA, flujos de automatización, integraciones y agentes inteligentes, con el fin de verificar el cumplimiento de estos Términos Legales, prevenir usos indebidos, fraudes, accesos no autorizados o actividades contrarias a la ley.
2. **Adoptar las medidas legales, técnicas y administrativas pertinentes** contra cualquier usuario que, a criterio exclusivo de ClonAI, infrinja estos Términos Legales, la normativa aplicable o haga un uso abusivo de los Servicios, incluyendo —cuando resulte procedente— la notificación a autoridades competentes.
3. **Restringir, suspender, limitar o deshabilitar total o parcialmente** el acceso del Cliente a los Servicios, a las Soluciones de IA o a determinadas automatizaciones, cuando:
 - Se detecte un uso contrario a la ley o a estos Términos.
 - Se comprometa la seguridad, estabilidad o integridad de los sistemas.
 - Se afecte el funcionamiento de otros clientes o infraestructuras de terceros integrados.
4. **Eliminar, bloquear o limitar** Contribuciones, datos, archivos, mensajes, flujos o configuraciones que:
 - Sean excesivos en tamaño, frecuencia o consumo de recursos.
 - Generen cargas anormales en los sistemas.
 - Contengan información ilícita, no autorizada o que infrinja derechos de terceros.
5. **Modificar, pausar, mantener o actualizar** los Servicios y las Soluciones de IA, incluyendo mejoras de seguridad, cambios en modelos, ajustes en automatizaciones o mantenimientos programados o de emergencia, sin que ello genere responsabilidad alguna, siempre que dichas acciones estén orientadas a garantizar la continuidad, seguridad y correcto funcionamiento del servicio.

El Cliente reconoce que la naturaleza de los Servicios basados en inteligencia artificial y automatización puede implicar **interrupciones temporales, ajustes técnicos o cambios operativos**, los cuales no constituirán incumplimiento contractual ni darán lugar a indemnización, salvo pacto expreso en contrario.

11. POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En ClonAI nos comprometemos a proteger la privacidad, confidencialidad y seguridad de la información y de los datos personales de nuestros usuarios y clientes. El tratamiento de datos se realiza conforme a nuestra **Política de Privacidad**, la cual forma parte integral de estos Términos Legales y se encuentra disponible para su consulta en el Sitio. <https://www.clonai.co/politicas-privacidad>

Al utilizar los Servicios, incluyendo las soluciones de automatización, agentes de inteligencia artificial, integraciones y plataformas asociadas, el Usuario **acepta de manera expresa** la recopilación, uso, almacenamiento, procesamiento y transferencia de sus datos personales y de la información generada a través de los Servicios, de conformidad con la Política de Privacidad y la normativa aplicable.

El Usuario reconoce y acepta que los Servicios de ClonAI pueden estar **alojados, operados o soportados desde infraestructuras ubicadas fuera de su país de residencia**, sin limitarse **otros territorios** donde ClonAI o sus proveedores tecnológicos mantengan servidores o centros de procesamiento de datos.

En consecuencia, al acceder o utilizar los Servicios desde Latinoamérica u otras regiones del mundo, el Usuario **autoriza expresamente la transferencia internacional de datos**, incluso hacia jurisdicciones que puedan tener niveles de protección de datos distintos a los de su país de origen, siempre bajo medidas razonables de seguridad, confidencialidad y protección de la información.

El Usuario declara contar con las **autorizaciones, consentimientos y bases legales necesarias** para proporcionar a ClonAI datos personales de terceros (incluyendo clientes finales, contactos o usuarios finales de las automatizaciones), eximiendo a ClonAI de cualquier responsabilidad derivada del uso no autorizado de dichos datos.

12. PLAZO Y TERMINACIÓN

Estos Términos Legales permanecerán en pleno vigor y efecto **mientras el Usuario acceda o utilice los Servicios de ClonAI**, incluyendo, sin limitarse, plataformas, agentes de inteligencia artificial, automatizaciones, integraciones y cualquier funcionalidad asociada.

Sin limitar ninguna otra disposición de estos Términos Legales, ClonAI se reserva el derecho, a su entera discreción y **sin previo aviso ni responsabilidad**, de **suspender, restringir o denegar total o parcialmente el acceso y uso de los Servicios**, incluyendo el bloqueo de determinadas direcciones IP, a cualquier Usuario, por cualquier motivo o sin necesidad de expresar causa, especialmente —aunque no de manera exclusiva— en los siguientes eventos:

- Incumplimiento de cualquier declaración, garantía u obligación contenida en estos Términos Legales.
- Uso indebido, abusivo o no autorizado de los Servicios o de las soluciones de automatización con IA.
- Uso de los Servicios en contravención de la ley, la moral, el orden público o la normativa aplicable.
- Riesgos de seguridad, integridad del sistema, uso fraudulento o afectación a terceros.

ClonAI podrá, en cualquier momento y a su entera discreción, **terminar el uso del Servicio, cancelar o suspender la cuenta del Usuario**, así como **eliminar o deshabilitar cualquier información, configuración, dato o contenido** asociado a la cuenta, **sin que ello genere derecho a indemnización, compensación o reembolso alguno**, salvo que la ley aplicable disponga lo contrario.

En caso de cancelación o suspensión de la cuenta, el Usuario **tendrá prohibido registrarse nuevamente** en los Servicios, ya sea utilizando su nombre real, un nombre falso, un nombre prestado o actuando en nombre de un tercero, sin autorización expresa y previa de ClonAI.

Sin perjuicio de lo anterior, ClonAI se reserva el derecho de **iniciar las acciones legales que considere pertinentes**, incluyendo acciones civiles, penales o administrativas, así como la solicitud de medidas cautelares o mandatos judiciales, cuando el uso de los Servicios genere perjuicios, riesgos legales o afectaciones a sus derechos, propiedad intelectual, infraestructura tecnológica o reputación.

13. MODIFICACIONES E INTERRUPCIONES

ClonAI se reserva el derecho de **modificar, actualizar, ajustar, suspender o eliminar**, total o parcialmente, el contenido, las funcionalidades, los modelos de inteligencia artificial, automatizaciones, integraciones, planes, precios o cualquier componente de los Servicios, **en cualquier momento y por cualquier motivo**, a su entera discreción y **sin previo aviso**.

ClonAI no tiene la obligación de actualizar, mantener o corregir información, funcionalidades o resultados generados por los Servicios, incluyendo aquellos producidos mediante procesos automatizados o sistemas de inteligencia artificial. En consecuencia, **ClonAI no será responsable frente al Usuario ni frente a terceros** por cualquier modificación, cambio de precio, suspensión, interrupción o discontinuación de los Servicios o de cualquiera de sus componentes.

El Usuario reconoce y acepta que **no se garantiza la disponibilidad continua, ininterrumpida o libre de errores de los Servicios**. ClonAI podrá experimentar interrupciones derivadas, entre otras causas, de fallas de hardware, software, integraciones de terceros, servicios de conectividad, mantenimiento programado o no programado, actualizaciones de modelos de IA, ajustes de seguridad o causas de fuerza mayor.

ClonAI se reserva el derecho de **interrumpir, limitar o suspender temporal o definitivamente el acceso a los Servicios**, total o parcialmente, en cualquier momento y sin previo aviso, cuando lo considere necesario para proteger la integridad de sus sistemas, realizar mejoras técnicas, cumplir obligaciones legales o mitigar riesgos operativos o de seguridad.

El Usuario acepta expresamente que **ClonAI no será responsable por pérdidas, daños, lucro cesante, interrupciones operativas, decisiones empresariales, resultados automatizados o cualquier inconveniente** derivado de la imposibilidad de acceder o utilizar los Servicios durante periodos de inactividad, interrupción o modificación.

Nada de lo dispuesto en estos Términos Legales se interpretará como una obligación de ClonAI de **mantener, dar soporte continuo, garantizar disponibilidad permanente, ni proporcionar correcciones, mejoras, actualizaciones o nuevas versiones** de los Servicios o de las soluciones de automatización e inteligencia artificial ofrecidas.

14. MODIFICACIONES E INTERRUPCIONES

ClonAI se reserva el derecho de **cambiar, modificar, actualizar, suspender o eliminar**, total o parcialmente, el contenido, las funcionalidades, los modelos de inteligencia artificial, las automatizaciones, integraciones, planes o cualquier componente de los Servicios, **en cualquier momento y por cualquier motivo**, a su entera discreción y **sin previo aviso**. ClonAI no asume obligación alguna de actualizar la información, resultados, configuraciones o respuestas generadas a través de los Servicios. En ningún caso ClonAI será responsable frente al Usuario ni frente a terceros por cualquier modificación, ajuste de precios, suspensión, interrupción o discontinuación de los Servicios.

ClonAI no garantiza la disponibilidad continua, ininterrumpida o libre de errores de los Servicios. El Usuario reconoce que los Servicios pueden verse afectados por fallas técnicas, problemas de hardware o software, interrupciones de conectividad, dependencias de servicios de terceros, actualizaciones de modelos de inteligencia

artificial, tareas de mantenimiento programadas o no programadas, o por causas fuera del control razonable de ClonAI, lo que puede generar interrupciones, retrasos o errores en la prestación del servicio.

ClonAI se reserva el derecho de **cambiar, revisar, actualizar, suspender, interrumpir o modificar** los Servicios, total o parcialmente, en cualquier momento y sin previo aviso. El Usuario acepta expresamente que ClonAI **no será responsable por pérdidas, daños, afectaciones operativas, lucro cesante o cualquier inconveniente** que resulte de la imposibilidad de acceder o utilizar los Servicios durante cualquier periodo de inactividad o interrupción.

Nada de lo dispuesto en estos Términos Legales se interpretará como una obligación de ClonAI de **mantener, dar soporte continuo, garantizar disponibilidad permanente, ni proporcionar correcciones, mejoras, actualizaciones o nuevas versiones** de los Servicios o de las soluciones de automatización e inteligencia artificial ofrecidas.

15. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Los presentes **Términos Legales se rigen e interpretan de conformidad con las leyes de la República de Colombia**. Cualquier controversia, reclamación o disputa que surja con ocasión del uso de los Servicios, de la interpretación, ejecución o terminación de estos Términos Legales, o de la relación contractual entre el Usuario y **ClonAI**, será sometida a la **jurisdicción de los jueces y tribunales competentes de la República de Colombia**, de conformidad con las normas de competencia vigentes.

16. RESOLUCIÓN DE DISPUTAS

16.1 Negociación directa previa

Con el fin de facilitar una solución ágil y eficiente, y de reducir los costos asociados a cualquier disputa, controversia o reclamación que surja entre **ClonAI** y el Usuario con ocasión de estos Términos Legales, del uso de los Servicios o de la relación contractual entre las Partes (en adelante, una “**Disputa**”), las Partes acuerdan intentar resolverla de manera directa y de buena fe, mediante **negociaciones informales**, durante un término mínimo de **treinta (30) días calendario**, contados a partir de la notificación escrita enviada por una Parte a la otra.

La notificación deberá describir razonablemente el objeto de la Disputa y la pretensión correspondiente, y podrá enviarse a través de los canales oficiales de contacto de ClonAI.

16.2 Conciliación

En caso de que la Disputa no sea resuelta mediante negociación directa dentro del término señalado, las Partes acuerdan someterla de manera obligatoria a un **mecanismo de conciliación extrajudicial en derecho**, de conformidad con la legislación vigente en la **República de Colombia**, en especial la **Ley 640 de 2001**, la **Ley 1563 de 2012** en lo pertinente, y demás normas que las modifiquen o sustituyan.

La conciliación se llevará a cabo ante:

- Un **Centro de Conciliación legalmente autorizado en Colombia**, o
- Un conciliador en derecho debidamente habilitado,

elegido de común acuerdo por las Partes o, en su defecto, por el Centro de Conciliación correspondiente.

La sede de la conciliación será la ciudad de Bucaramanga, Santander, y el procedimiento se adelantará en idioma español.

El acuerdo conciliatorio que se logre tendrá **plenos efectos jurídicos**, hará tránsito a **cosa juzgada** y prestará **mérito ejecutivo**, conforme a la ley colombiana

16.3 Alcance y limitaciones

Las Partes acuerdan que la conciliación se adelantará **de manera individual**, por lo que no procederán:

- a) acciones colectivas, conjuntas o de grupo;
- b) reclamaciones acumuladas con las de otros usuarios; ni
- c) actuaciones en representación del público en general o de terceros no vinculados contractualmente.

16.4 Excepciones

No estarán sujetas a la obligación de conciliación previa las Disputas relacionadas con:

- a) la **protección, titularidad, uso indebido o infracción de derechos de propiedad intelectual** de ClonAI;
- b) el **acceso no autorizado a los Servicios**, violaciones de seguridad, uso indebido de sistemas de IA, tratamiento indebido de datos o incumplimientos graves de confidencialidad;
- c) la solicitud de **medidas cautelares o de urgencia**, cuando sea necesario prevenir un perjuicio irremediable.

En estos casos, las Partes podrán acudir directamente ante los **jueces competentes de la República de Colombia**, conforme a la Ley Aplicable.

17. CORRECCIONES

La información disponible en los Servicios de **ClonAI**, incluidos, entre otros, descripciones de funcionalidades, alcances de los servicios de automatización e inteligencia artificial, precios, planes, condiciones comerciales, disponibilidad, integraciones tecnológicas y cualquier otra información relacionada, **podrá contener errores tipográficos, inexactitudes u omisiones**.

ClonAI se reserva el derecho, en cualquier momento y a su entera discreción, de **corregir, modificar, actualizar o eliminar** cualquier error, inexactitud u omisión detectada en los Servicios, **sin necesidad de previo aviso**, incluso después de que se haya realizado una solicitud, contratación o pago, en la medida permitida por la legislación aplicable.

Dichas correcciones o actualizaciones **no se interpretarán como una modificación unilateral sustancial del contrato**, ni generarán derecho a indemnización alguna, siempre que no afecten de manera esencial los derechos adquiridos del Usuario conforme a la ley colombiana.

18. DESCARGO DE RESPONSABILIDAD

Los Servicios de **ClonAI**, incluidos los desarrollos de automatización, asistentes virtuales, flujos conversacionales, integraciones tecnológicas y soluciones basadas en **inteligencia artificial**, se proporcionan **“TAL CUAL” y “SEGÚN SU DISPONIBILIDAD”**. El Usuario acepta expresamente que el uso de los Servicios se realiza **bajo su propia responsabilidad**.

En la máxima medida permitida por la legislación aplicable en la República de Colombia, **ClonAI no otorga garantías de ningún tipo**, ya sean expresas o implícitas, respecto de los Servicios, incluyendo, sin limitarse a, garantías implícitas de **comerciability, idoneidad para un propósito específico, disponibilidad continua, resultados esperados, ausencia de errores o no infracción**.

ClonAI **no garantiza** que los resultados generados por los sistemas de inteligencia artificial sean exactos, completos, actualizados, infalibles, libres de sesgos o adecuados para fines específicos del Usuario. El Usuario reconoce que las respuestas, recomendación es o automatizaciones generadas por IA **no constituyen asesoría legal, financiera, contable, médica ni profesional de ningún tipo**, y no sustituyen el análisis humano especializado.

ClonAI no será responsable por:

1. errores, inexactitudes u omisiones en los contenidos, respuestas automatizadas o configuraciones de los Servicios;
2. decisiones, acciones u omisiones adoptadas por el Usuario o por terceros con base en la información generada o procesada mediante los Servicios;
3. daños directos, indirectos, incidentales, consecuenciales, especiales o punitivos derivados del acceso o uso de los Servicios;
4. accesos no autorizados, fallas de seguridad, ataques informáticos o uso indebido de servidores, cuentas o datos, salvo en los casos en que la ley imponga responsabilidad directa;
5. interrupciones, demoras, caídas del servicio, fallas técnicas, errores de software, integraciones de terceros, proveedores de conectividad, plataformas externas o APIs utilizadas para la prestación de los Servicios;
6. virus, malware, troyanos u otros componentes dañinos transmitidos por terceros a través de los Servicios;
7. cualquier pérdida de datos, pérdida de ingresos, lucro cesante o afectaciones comerciales derivadas del uso o imposibilidad de uso de los Servicios.

ClonAI **no respalda, garantiza ni asume responsabilidad alguna** por productos o servicios ofrecidos por terceros a través de los Servicios, enlaces, integraciones, banners, plataformas externas o proveedores tecnológicos. Cualquier relación comercial entre el Usuario y dichos terceros se realiza **exclusivamente bajo su propio riesgo y responsabilidad**.

El Usuario acepta que es su deber **verificar, validar y supervisar** los resultados generados por los sistemas de automatización e inteligencia artificial antes de su implementación o uso en entornos reales, comerciales, operativos o decisionales.

19. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

En la máxima medida permitida por la legislación vigente en la **República de Colombia**, ClonAI, así como sus socios, directores, administradores, empleados, contratistas o agentes, **no serán responsables** frente al Usuario ni frente a ningún tercero por **daños directos, indirectos, incidentales, consecuenciales, especiales, ejemplares o punitivos**, incluyendo, sin limitarse a, **pérdida de beneficios, pérdida de ingresos, pérdida de datos, interrupción del negocio, pérdida de oportunidades comerciales o cualquier otro daño económico**, que se derive o esté relacionado con:

- a) el acceso, uso o imposibilidad de uso de los Servicios;
- b) la implementación, configuración o uso de automatizaciones o soluciones basadas en inteligencia artificial;
- c) decisiones tomadas por el Usuario con base en los resultados generados por los Servicios;
- d) fallas técnicas, interrupciones, errores de software, integraciones de terceros o dependencias tecnológicas;
- e) accesos no autorizados, incidentes de seguridad o uso indebido de cuentas o datos, salvo en los casos en que la ley imponga responsabilidad directa.

Sin perjuicio de cualquier disposición en contrario contenida en estos Términos Legales, **la responsabilidad total y acumulada de ClonAI frente al Usuario**, por cualquier causa y bajo cualquier teoría de responsabilidad (contractual, extracontractual, legal o de otra naturaleza), **se limitará en todo caso al valor efectivamente pagado por el Usuario a ClonAI durante los seis (6) meses inmediatamente anteriores al hecho que dio origen a la reclamación**, o al valor equivalente al plan activo del Usuario durante dicho período, si este fuere menor.

Nada de lo dispuesto en este numeral excluirá o limitará la responsabilidad de ClonAI en aquellos casos en que dicha limitación **no esté permitida por la ley colombiana**, incluyendo, cuando aplique, responsabilidad derivada de dolo o culpa grave, o de normas de orden público.

El Usuario reconoce y acepta que esta limitación de responsabilidad constituye un **elemento esencial del acuerdo contractual** y que, sin dicha limitación, ClonAI no ofrecería los Servicios en los mismos términos económicos y técnicos.

20. INDEMNIZACIÓN

El Cliente se obliga a **defender, indemnizar y mantener indemne a ClonAI**, así como a sus afiliadas, aliados tecnológicos, representantes, directivos, empleados y contratistas, frente a cualquier reclamación, demanda, acción, sanción, pérdida, daño, costo o gasto, incluyendo **honorarios razonables de abogados**, que se derive de:

1. El uso indebido, no autorizado o contrario a la ley de los servicios de ClonAI.
2. El incumplimiento por parte del Cliente de los presentes Términos Legales.
3. La inexactitud, ilicitud o falta de autorización sobre los datos, contenidos o información suministrados por el Cliente para la operación de los sistemas de automatización e inteligencia artificial.
4. La vulneración de derechos de terceros, incluyendo derechos de propiedad intelectual, protección de datos personales o secretos empresariales, como consecuencia del uso de los servicios.
5. Cualquier acto u omisión del Cliente que genere perjuicios a otros usuarios, terceros o autoridades.

ClonAI se reserva el derecho de **asumir la defensa y el control exclusivo** de cualquier asunto sujeto a indemnización, sin que ello exonere al Cliente de sus obligaciones, y el Cliente se compromete a **cooperar de manera razonable y oportuna** en dicha defensa. ClonAI notificará al Cliente sobre cualquier reclamación de este tipo tan pronto como tenga conocimiento de la misma.

21. DATOS DEL USUARIO

El Cliente reconoce y acepta que, para la correcta prestación de los servicios de **automatización, analítica, asistentes virtuales y soluciones basadas en inteligencia artificial**, ClonAI podrá **almacenar, procesar y analizar** ciertos datos, contenidos o información que el Cliente transmita, cargue o genere a través del uso de los Servicios, exclusivamente con fines operativos, de mejora del rendimiento, monitoreo, soporte técnico y cumplimiento contractual.

ClonAI realizará **copias de seguridad periódicas conforme a prácticas razonables de la industria**; no obstante, el Cliente reconoce que es **el único y exclusivo responsable** de la veracidad, integridad, licitud, respaldo y conservación de los datos que suministre o que se generen como consecuencia del uso de los Servicios, así como de contar con las autorizaciones legales necesarias para su tratamiento.

El Cliente acepta que ClonAI **no será responsable por la pérdida, alteración, acceso no autorizado o corrupción de datos**, cuando dicha situación se derive de fallas técnicas externas, uso indebido de los Servicios, configuraciones realizadas por el Cliente, ataques informáticos inevitables, fuerza mayor o caso fortuito, o cualquier circunstancia fuera del control razonable de ClonAI. En consecuencia, el Cliente **renuncia**

expresamente a cualquier reclamación, acción o demanda contra ClonAI por tales conceptos, sin perjuicio de los derechos irrenunciables establecidos por la ley aplicable.

22. COMUNICACIONES, TRANSACCIONES Y FIRMAS ELECTRÓNICAS

El acceso, navegación y uso de los Servicios de ClonAI, así como el envío de correos electrónicos, mensajes a través de canales digitales, integraciones automatizadas y la diligencia de formularios en línea, constituyen **comunicaciones electrónicas válidas**. En consecuencia, el Cliente consiente expresamente recibir comunicaciones por medios electrónicos y acepta que todos los acuerdos, notificaciones, avisos, políticas, divulgaciones, reportes automatizados y demás comunicaciones remitidas por ClonAI, ya sea por correo electrónico, plataformas digitales, interfaces automatizadas o a través de los propios Servicios, **satisfacen cualquier exigencia legal de forma escrita**, conforme a la normativa aplicable.

El Cliente acepta y autoriza de manera expresa el uso de **firmas electrónicas, contratos digitales, órdenes de servicio, aceptaciones automatizadas, registros de transacciones y demás manifestaciones de voluntad electrónicas**, incluidas aquellas generadas o gestionadas mediante sistemas de automatización o inteligencia artificial de ClonAI, reconociendo que dichos mecanismos producen **plenos efectos jurídicos, probatorios y vinculantes**, en los términos de la legislación vigente.

Así mismo, el Cliente **renuncia expresamente** a cualquier derecho o exigencia legal, reglamentaria o administrativa que requiera una firma manuscrita, la entrega física o conservación de documentos en soporte no electrónico, o la realización de pagos, aprobaciones o autorizaciones por medios distintos a los electrónicos, siempre que la normativa aplicable permita dicha renuncia.

23. DISPOSICIONES FINALES

Los presentes Términos Legales, junto con las políticas, lineamientos operativos, anexos técnicos y demás documentos publicados por ClonAI o puestos a disposición del Cliente a través de los Servicios, constituyen el **acuerdo íntegro y vinculante** entre las partes, y sustituyen cualquier acuerdo, comunicación o entendimiento previo, ya sea oral o escrito, relacionado con el objeto de los Servicios.

La falta de ejercicio o exigencia por parte de ClonAI de cualquier derecho o disposición contenida en estos Términos Legales **no constituirá renuncia** a dicho derecho o disposición, ni afectará su exigibilidad futura. Estos Términos Legales se aplicarán en la **máxima medida permitida por la legislación colombiana vigente**.

ClonAI podrá **ceder o transferir total o parcialmente** sus derechos y obligaciones derivados de estos Términos Legales a terceros, incluyendo aliados tecnológicos, proveedores de infraestructura, integradores o cesionarios, sin necesidad de autorización previa del Cliente, siempre que dicha cesión no implique una disminución sustancial de los derechos del Cliente.

ClonAI no será responsable por ningún incumplimiento, retraso, interrupción, pérdida u omisión derivados de **caso fortuito, fuerza mayor**, fallas de terceros, eventos tecnológicos, indisponibilidad de redes, servicios de telecomunicaciones, proveedores de nube, energía o cualquier otra causa fuera de su control razonable.

En el evento de que alguna disposición de estos Términos Legales sea declarada **ilegal, inválida o inaplicable**, dicha disposición se considerará separable, sin que ello afecte la validez, legalidad o exigibilidad de las disposiciones restantes.

Nada de lo aquí contenido se interpretará como la creación de una relación de **sociedad, empresa conjunta, mandato, agencia, relación laboral o franquicia** entre el Cliente y ClonAI. El Cliente reconoce que estos Términos Legales no se interpretarán en contra de ClonAI por el solo hecho de haber sido redactados por esta, y



renuncia expresamente a cualquier defensa basada en la forma electrónica del presente acuerdo o en la ausencia de firma manuscrita.

24. CONTÁCTENOS

Para presentar peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información o cualquier comunicación relacionada con los Servicios de ClonAI, el Cliente podrá contactarnos a través de los siguientes canales oficiales:

ClonAI

Correo electrónico: **gerencia@clonai.co**

Canales digitales habilitados dentro de los Servicios

Las comunicaciones se atenderán conforme a la legislación colombiana vigente y a las políticas internas de ClonAI.

Última actualización: 01/02/2026

[fin]