

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE USO DE LA PLATAFORMA

DEITA S.A.S.

NIT 902.002.762-5

Fecha de última actualización: [•] de [•] del 2026

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	5
PARTES E IDENTIFICACIÓN DEL ECOSISTEMA DEITA	5
DEFINICIONES	5
OBJETO Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	7
SERVICIOS PARA CLIENTES EMPRESARIALES	7
MARKETPLACE PARA PANELISTAS	7
CAPACIDAD Y CONDICIONES DE REGISTRO	8
CAPACIDAD LEGAL.....	8
REGISTRO Y VERICIDAD DE LA INFORMACIÓN	8
EXCLUSIVIDAD Y PROTECCIÓN DE LA CUENTA	8
DECLARACIÓN DE ORIGEN LICITO DE LOS FONDOS	9
CONDICIONES DE USO DE LA PLATAFORMA	9
ACEPTACIÓN DE CONDICIONES	9
NATURALEZA DE PARTICIPACIÓN EN EL MARKETPLACE	10
NATURALEZA DEL PRODUCTO Y EXCLUSIÓN DEL DERECHO DE RETRACTO	10
TÉRMINOS DEL FUNCIONAMIENTO DEL MARKET PLACE	10
MODELO OPERATIVO	10
VALIDACIÓN Y AUDITORÍA DE LAS RESPUESTAS	10
PROCESO DE LIQUIDACIÓN Y MEDIOS DE PAGO PARA USUARIOS.....	11
PROCESO DE REGISTRO DE USUARIOS	11
RÉGIMEN DE CONDUCTA Y CONTENIDOS PROHIBIDOS	11
CONTENIDOS PROHIBIDOS.....	11
CONDUCTAS INAPROPIADAS	11
PROHIBICIONES EN EL MARKETPLACE.....	12
RESTRICCIONES DE SEGURIDAD Y SOBRE EL USO DEL CONTENIDO	13
RESTRICCIONES DE SEGURIDAD TÉCNICA	13
RESTRICCIONES SOBRE EL USO DEL CONTENIDO	14
ENCUESTAS PRESENCIALES MEDIANTE CÓDIGO QR.....	14
ESTRUCTURA DEL MODELO	14
FLUJO OPERATIVO	15

DIFERENCIACIÓN FRENTE AL MODELO ESTANDAR DEL MARKETPLACE DE DEITA	15
RÉGIMEN DE RESPONSABILIDAD.....	15
CLÁUSULA DE INDEMNIDAD	16
CONDICIONES DE PAGO — CLIENTES	17
MODELO DE PAGO POR USO (PAY-PER-USE)	17
PRECIO UNITARIO.....	17
PAGO ANTICIPADO COMO CONDICIÓN SUSPENSIVA	17
MEDIOS DE PAGO Y COSTOS DE TRANSACCIÓN	17
FACTURACIÓN ELECTRÓNICA	18
OBLIGACIONES TRIBUTARIAS.....	18
MODIFICACIÓN DE PRECIOS	18
POLÍTICA DE CANCELACIONES Y REEMBOLSOS.....	18
EXCLUSIÓN DEL DERECHO DE RETRACTO PARA CLIENTES	18
REEMBOLSOS PARA CLIENTES	18
COMPENSACIONES DE USUARIOS-PANELISTAS.....	19
INTERRUPCIONES DEL SERVICIO.....	19
SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO — PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS).....	19
DEFINICIÓN DE LAS CATEGORÍAS PQRS	20
CANALES OFICIALES HABILITADOS	20
REQUISITOS PARA LA PRESENTACIÓN	20
TRÁMITE, ANÁLISIS Y PLAZOS DE RESPUESTA	20
TRATAMIENTO DE DATOS EN EL MARCO DE LAS PQRS	21
IMPROCEDENCIA Y LIMITACIONES	21
DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO	21
GARANTÍAS, EXCLUSIONES Y RENUNCIA DE GARANTÍAS.....	22
OBLIGACIÓN DE MEDIO	22
RENUNCIA DE GARANTÍAS	22
LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD.....	22
CLÁUSULA DE INDEMNIDAD	23
PROPIEDAD INTELECTUAL.....	23
CONFIDENCIALIDAD	24

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y PRIVACIDAD.....	24
VIGENCIA Y TERMINACIÓN.....	25
TERMINACIÓN SIN EXPRESIÓN DE CAUSA.....	25
TERMINACIÓN INMEDIATA POR DEITA	25
EFECTOS DE LA TERMINACIÓN	26
MODIFICACIONES DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES	27
CESIÓN Y SUBCONTRATACIÓN.....	27
INDEPENDENCIA DE CLÁUSULAS.....	27
LEGISLACIÓN APLICABLE Y RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.....	27
NOTIFICACIONES Y CANALES OFICIALES DE COMUNICACIÓN	28
MANIFESTACIÓN DE ACEPTACIÓN	28

INTRODUCCIÓN

Bienvenido a deitatech.com (en adelante, el "Sitio" o la "Plataforma"). DEITA S.A.S. (en adelante, "DEITA") es una sociedad por acciones simplificada, legalmente constituida bajo las leyes de la República de Colombia, identificada con NIT 902.002.762-5, con domicilio principal en la ciudad de Medellín, Antioquia, Colombia. DEITA opera como intermediario tecnológico en el ecosistema de investigación de mercados e inteligencia de datos, y es titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre la Plataforma.

Los presentes Términos y Condiciones Generales (en adelante, los "T&C" o los "Términos") constituyen el instrumento único, integral y vinculante que regula de forma consolidada el acceso y uso de la Plataforma por parte de todos los actores que interactúan con el ecosistema DEITA. Este documento unifica y armoniza: (i) los términos generales de uso de la Plataforma para todos los Usuarios; (ii) las condiciones del servicio SaaS para Clientes empresariales; (iii) las condiciones de uso del Marketplace aplicables a los Usuarios-Panelistas; y (iv) el régimen de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS). En caso de contradicción entre secciones, prevalecerán las disposiciones más específicas aplicables al rol de cada actor.

La navegación por el Sitio, el acceso a la Plataforma, la creación de una cuenta de usuario, el pago de cualquier servicio, la instrucción de activación de una encuesta o la participación voluntaria en cualquier actividad dentro del ecosistema DEITA implican la aceptación plena, expresa e incondicional de la totalidad de las disposiciones aquí contenidas. Quien no esté de acuerdo con alguna de las disposiciones de los presentes T&C deberá abstenerse de acceder o utilizar la Plataforma.

PARTES E IDENTIFICACIÓN DEL ECOSISTEMA DEITA

La Plataforma DEITA opera como un ecosistema digital de investigación de mercados e inteligencia de datos que conecta a tres actores claramente diferenciados, cada uno con obligaciones y derechos específicos conforme a los presentes T&C:

- **DEITA:** Titular y administrador de la Plataforma, responsable de la infraestructura digital, el procesamiento técnico de la información, la administración operativa de encuestas y la gestión de incentivos conforme a condiciones predefinidas. Actúa como intermediario tecnológico, sin asumir responsabilidades propias del contenido encargado por los Clientes ni de la información suministrada por los Usuarios.
- **Cliente:** Toda persona natural o jurídica que, en ejercicio de actividad comercial o empresarial, accede a los servicios SaaS de la Plataforma para realizar estudios de mercado, análisis de opinión o investigaciones de campo.
- **Usuario o Panelista:** Persona natural mayor de dieciocho (18) años que se registra voluntariamente en la Plataforma para participar en encuestas y actividades de recolección de información a cambio de una compensación económica condicionada.

DEFINICIONES

Para efectos de los presentes Términos, se tendrán las siguientes definiciones:

- **Plataforma o Sitio:** Sistema tecnológico de titularidad exclusiva de DEITA, accesible en deitatech.com bajo modalidad SaaS, a través de interfaces web, aplicaciones programáticas (API) o canales de mensajería como WhatsApp, mediante el cual se prestan todos los Servicios descritos en los presentes T&C.
- **Marketplace “Mercadito”:** Entorno digital habilitado en la Plataforma diseñado para la gestión y recolección de información, en el que los Usuarios actúan como proveedores independientes de datos y percepciones de mercado a cambio de compensaciones económicas condicionadas al cumplimiento de requisitos de calidad y veracidad.
- **Servicios SaaS:** Conjunto de funcionalidades tecnológicas ofrecidas al Cliente bajo la modalidad Software as a Service, incluyendo el envío masivo de encuestas, segmentación de panelistas, recolección y procesamiento automatizado de datos, generación de Reportes e insights, y acceso al panel de administración.
- **Cliente:** Persona natural o jurídica que contrata los Servicios SaaS de DEITA con fines empresariales o comerciales, asumiendo las obligaciones económicas y contractuales derivadas de dicha contratación.
- **Usuario o Panelista:** Persona natural mayor de dieciocho (18) años registrada voluntariamente en el Marketplace para participar en Encuestas, a cambio de Puntos de compensación, conforme a los criterios de elegibilidad y calidad definidos por DEITA.
- **Encuesta:** Conjunto de preguntas diseñadas por el Cliente y enviadas a través de la Plataforma a Usuarios seleccionados mediante criterios de segmentación previamente definidos.
- **Pregunta:** Unidad mínima de facturación del Servicio SaaS a Clientes, equivalente a un ítem de consulta individual incluido en una Encuesta, con un precio unitario de CINCO MIL PESOS (\$5.000 COP) IVA incluido.
- **Punto:** Unidad de compensación otorgada al Usuario por cada Respuesta Válida suministrada, equivalente a MIL PESOS COLOMBIANOS (\$1.000 COP) por punto. Los Puntos no constituyen salario ni remuneración laboral.
- **Respuesta Válida:** Aquella suministrada por el Usuario dentro del plazo definido y que cumple los criterios de completitud, veracidad, elegibilidad de perfil y calidad establecidos por la Plataforma, incluyendo los protocolos antifraude de DEITA y las condiciones específicas de cada Encuesta.
- **Reporte:** Documento digital generado automáticamente por la Plataforma con los resultados, métricas, insights y recomendaciones estratégicas derivadas del procesamiento de las Respuestas Válidas de cada campaña.
- **Política de Compensación:** Documento complementario a los presentes T&C que regula el proceso de liquidación, los montos mínimos de retiro, los medios de pago y los criterios de validación aplicables a las compensaciones de los Usuarios, disponible en [\[enlace\]](#).
- **PQRS:** Mecanismo formal de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias habilitado por DEITA para que los Usuarios presenten solicitudes relacionadas con su experiencia dentro del ecosistema digital.
- **Información Confidencial:** Toda información de carácter técnico, comercial, financiero, estratégico, jurídico u operativo intercambiada entre las Partes con ocasión del uso de la Plataforma y que, por su naturaleza o circunstancias de revelación, deba razonablemente considerarse reservada.

Commented [1]: link

- **Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables, conforme a la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1081 de 2015 y normas concordantes.
- **T&C:** Los presentes Términos y Condiciones Generales de Uso de la Plataforma DEITA, en su versión vigente.
- **Encuesta Presencial mediante Código QR:** Modalidad de recolección de información habilitada por DEITA, en la cual el Cliente dispone un código de respuesta rápida (QR) en uno o varios puntos físicos de su operación, permitiendo que cualquier persona presente acceda voluntariamente, mediante su escaneo, a un instrumento de encuesta alojado en la Plataforma, sin que se requiera registro previo como Usuario-Panelista del ecosistema DEITA, salvo que el flujo específico de la encuesta así lo exija.
- **Participante:** Persona natural que, en el marco exclusivo de la modalidad de Encuesta Presencial mediante Código QR, accede a la Plataforma mediante el escaneo del código QR dispuesto por el Cliente y se registra de forma simplificada para responder el instrumento de encuesta correspondiente. Se diferencia del Usuario o Panelista, toda vez que este no forma parte del panel activo del Marketplace, no acumula Puntos ni accede a los beneficios del ecosistema DEITA, y su relación con la Plataforma se limita al diligenciamiento de la encuesta habilitada y al tratamiento de sus datos personales conforme a la Política de Privacidad vigente.

OBJETO Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Los presentes T&C tienen por objeto regular las condiciones bajo las cuales DEITA, en su calidad de operador tecnológico, presta los servicios disponibles en la Plataforma. Los servicios se ofrecen bajo el modelo SaaS (Software as a Service) y no requieren instalación local, despliegue de infraestructura física ni descarga de software especializado por parte del Usuario. El acceso se realiza mediante licencias de uso temporales, revocables y sujetas al cumplimiento de los presentes T&C.

SERVICIOS PARA CLIENTES EMPRESARIALES

- Envío masivo de Encuestas a través de WhatsApp y canales digitales habilitados, dirigidas a los Usuarios conforme a criterios de segmentación definidos por el Cliente.
- Segmentación y caracterización de Panelistas conforme a perfiles sociodemográficos, psicográficos o de cualquier otra naturaleza disponibles en la Plataforma.
- Recolección automatizada de Respuestas Válidas y procesamiento de la información mediante los algoritmos y herramientas integrados en la Plataforma.
- Generación automática de Reportes con métricas, estadísticas, insights y recomendaciones estratégicas derivadas del procesamiento de los datos.
- Acceso a un panel de administración desde el cual el Cliente podrá visualizar resultados, exportar Reportes y gestionar las campañas de Encuestas autorizadas

MARKETPLACE PARA PANELISTAS

DEITA habilita al Usuario el acceso al Marketplace para que este, de manera voluntaria, participe en las Encuestas disponibles, actuando como proveedor independiente de información y percepciones de mercado. La relación que surge entre DEITA y el Usuario a través del Marketplace constituye un acuerdo

de colaboración civil y mercantil de carácter autónomo e independiente, que no genera vínculo laboral ni relación de subordinación o dependencia.

El Usuario puede acceder a todos los contenidos, herramientas de respuesta y módulos de gestión de incentivos desde cualquier dispositivo con conexión a internet y compatibilidad con servicios de mensajería instantánea. La Plataforma actúa como el centro de control donde el Usuario visualiza su progreso, valida la elegibilidad de su perfil para distintos estudios y gestiona la solicitud de sus incentivos económicos.

DEITA conservará en todo momento la calidad de titular y el acceso de administrador a la Plataforma, con el fin de garantizar la operación, mantenimiento, supervisión y mejora continua de los Servicios.

CAPACIDAD Y CONDICIONES DE REGISTRO

CAPACIDAD LEGAL

Los servicios ofrecidos en la Plataforma únicamente podrán ser utilizados por personas que tengan plena capacidad legal para contratar conforme a la legislación colombiana vigente. En consecuencia, el registro está restringido a mayores de dieciocho (18) años.

El Panelista solo podrá usar los servicios de la Plataforma si:

- Acepta los presentes T&C en su totalidad.
- Tiene la capacidad legal de obligarse en relación con ellos y cumple con la edad mínima de vinculación.
- Proporciona su consentimiento para el tratamiento de datos personales conforme a la Política de Tratamiento de Datos Personales de DEITA, disponible en [\[enlace\]](#).
- Cumple con los T&C, las leyes aplicables y las demás políticas que regulan a DEITA.

Commented [2]: link

REGISTRO Y VERICIDAD DE LA INFORMACIÓN

Al crear una cuenta en la Plataforma, el Usuario deberá proporcionar información cierta, completa, actualizada y verificable. Al registrarse, el Usuario garantiza la veracidad de su identidad y reconoce que cualquier suplantación o falsedad en los datos de registro facultará a DEITA para: (i) cancelar la cuenta de inmediato; (ii) inhabilitar el acceso a la Plataforma; y (iii) declarar la pérdida de cualquier incentivo o saldo acumulado, sin lugar a indemnización alguna.

DEITA se reserva el derecho de verificar los datos suministrados en cualquier momento durante la vigencia de la relación con el Usuario. Cualquier violación de los presentes T&C, de las leyes aplicables o de las políticas de DEITA podrá resultar en la suspensión, desactivación o terminación del acceso, en todo o en parte, a los Servicios.

EXCLUSIVIDAD Y PROTECCIÓN DE LA CUENTA

El Panelista únicamente podrá crear y utilizar una cuenta en el Sitio para su uso personal. No estará autorizado para permitir que terceros hagan uso de su información de registro ni de su cuenta. Será

responsabilidad exclusiva del Usuario garantizar la confidencialidad y seguridad de los datos de su cuenta, así como informar de manera inmediata a DEITA sobre cualquier uso no autorizado de su contraseña o cuenta mediante comunicación a través de los canales oficiales habilitados. El uso de los Servicios no implica la transferencia ni el reconocimiento de derechos de propiedad intelectual sobre los Servicios o los contenidos a los que se acceda.

DECLARACIÓN DE ORIGEN LICITO DE LOS FONDOS

El CLIENTE declara, bajo la gravedad del juramento y con plena responsabilidad, que los recursos económicos destinados al pago de los Servicios contratados a través de la Plataforma provienen de actividades lícitas y no tienen origen en conductas tipificadas como delitos en la legislación colombiana o en el ordenamiento jurídico internacional, incluyendo, sin limitarse a ello, el lavado de activos, la financiación del terrorismo, el enriquecimiento ilícito, el tráfico de estupefacientes o cualquier otra actividad contraria a la ley.

En virtud de lo anterior, el Cliente se obliga a:

- Mantener la veracidad de la presente declaración durante toda la vigencia de la relación contractual con DEITA, actualizándola de manera inmediata ante cualquier circunstancia que pudiera modificar su contenido.
- Suministrar a DEITA, cuando este lo requiera de manera razonada, la documentación que acredite el origen lícito de los recursos, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud.
- Notificar a DEITA de forma inmediata y por escrito cualquier situación, investigación o actuación administrativa o judicial de la que tenga conocimiento y que pudiera comprometer la licitud de los fondos utilizados para la contratación de los Servicios.

DEITA se reserva el derecho de suspender de forma preventiva o terminar de manera unilateral e inmediata la relación contractual, sin lugar a indemnización ni compensación alguna a favor del Cliente, cuando existan indicios razonables o certeza de que los recursos con los cuales se financian los Servicios no cumplen con lo declarado en la presente cláusula, o cuando así lo exija una autoridad competente. Lo anterior, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan y del reporte que DEITA esté obligado a efectuar ante las autoridades competentes conforme a la normativa vigente en materia de prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo (SARLAFT).

La falsedad en la presente declaración constituirá causal de terminación inmediata de los presentes T&C y generará para el Cliente responsabilidad civil, contractual y penal conforme a la ley colombiana.

CONDICIONES DE USO DE LA PLATAFORMA

ACEPTACIÓN DE CONDICIONES

Las presentes condiciones regulan la interacción dentro del ecosistema digital de DEITA. El acceso, navegación y uso de la Plataforma implican que el Usuario declara haber leído, entendido y aceptado

de manera expresa, plena e incondicional los presentes T&C. La navegación por el Sitio atribuye la condición de Usuario y conlleva la aceptación tácita, plena y vinculante de las disposiciones aquí contenidas.

NATURALEZA DE PARTICIPACIÓN EN EL MARKETPLACE

La mera participación del Usuario en el Marketplace no garantiza el pago de compensación alguna. El incentivo económico está estrictamente supeditado a la validación de la información, la calidad de la Respuesta y los criterios definidos en la Política de Compensación, la cual se entiende incorporada a los presentes T&C por referencia [\[enlace\]](#).

NATURALEZA DEL PRODUCTO Y EXCLUSIÓN DEL DERECHO DE RETRACTO

Dada la naturaleza de los servicios prestados a través del Marketplace, consistentes en la captura, envío y procesamiento de datos en tiempo real, el Usuario reconoce que, una vez remitida la respuesta a una Encuesta a través de WhatsApp o cualquier canal dispuesto por la Plataforma, la prestación del servicio se entiende ejecutada integralmente. Por lo tanto, de conformidad con las excepciones previstas en el numeral 1° del artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, no habrá lugar al ejercicio del derecho de retracto, toda vez que el suministro de información es un servicio de ejecución instantánea cuya naturaleza impide la restitución del estado anterior de la información enviada.

Sin perjuicio de lo anterior, DEITA garantiza que toda la información recolectada, procesada y almacenada será tratada bajo estrictos estándares de seguridad y confidencialidad. El Usuario, al enviar su respuesta, otorga su consentimiento previo, expreso e informado para que sus datos sean recolectados, analizados y, en los casos aplicables, anonimizados para la generación de los Reportes contratados por los Clientes.

TÉRMINOS DEL FUNCIONAMIENTO DEL MARKET PLACE

MODELO OPERATIVO

El funcionamiento del Marketplace opera bajo el siguiente esquema:

- El Cliente define los criterios de segmentación o caracterización de los Usuarios a quienes desea dirigir la Encuesta. DEITA gestionará el envío a través de WhatsApp u otros canales habilitados a los Usuarios que cumplan los criterios definidos y que estén disponibles en la base de la Plataforma.
- Por cada Respuesta Válida suministrada, el Usuario recibirá UN (1) Punto equivalente a MIL PESOS COLOMBIANOS (\$1.000 COP). Dicha compensación es administrada directamente por DEITA y no genera obligación alguna a cargo del Cliente frente a los Usuarios.
- El Cliente podrá requerir servicios adicionales no contemplados en los presentes T&C, los cuales serán cotizados y formalizados mediante acuerdo escrito entre las Partes.

VALIDACIÓN Y AUDITORÍA DE LAS RESPUESTAS

DEITA se reserva la facultad de auditar las respuestas mediante herramientas de validación técnica y protocolos antifraude. En caso de detectar respuestas inconsistentes, duplicadas, generadas por

sistemas automatizados, que no cumplan con el perfil requerido, o que evidencien uso indebido de la Plataforma, DEITA podrá negar el pago de la compensación respectiva, sin que ello genere derecho a reclamación.

PROCESO DE LIQUIDACIÓN Y MEDIOS DE PAGO PARA USUARIOS

El proceso de liquidación de Puntos, los montos mínimos de retiro y los medios de pago habilitados para los Usuarios se regirán detalladamente por la Política de Compensación disponible en [\[enlace\]](#), que el Usuario declara conocer y aceptar al momento de su registro.

PROCESO DE REGISTRO DE USUARIOS

[\[AYUDA\]](#)

Commented [3]: Deita: Ayuda aquí, podrían enviarnos en palabras sencillas y nosotros lo traducimos a un lenguaje más jurídico

RÉGIMEN DE CONDUCTA Y CONTENIDOS PROHIBIDOS

El uso de la Plataforma se encuentra sujeto a restricciones diseñadas para garantizar un entorno seguro, respetuoso y libre de conductas inapropiadas, así como para proteger la integridad y seguridad del Sitio y sus Usuarios. Las siguientes prohibiciones son de cumplimiento obligatorio y cualquier violación de las mismas podrá resultar en la suspensión o cancelación inmediata del acceso al servicio, sin derecho a reembolso ni indemnización.

CONTENIDOS PROHIBIDOS

El Usuario no podrá transmitir, mostrar, ejecutar ni poner a disposición mensajes, contenidos o materiales que sean:

- Ilegales, obscenos, amenazantes, masivos no solicitados (spam), difamatorios, invasivos de la privacidad o que promuevan la violencia.
- Violatorios de derechos de autor, marcas registradas, patentes, secretos comerciales u otros derechos de propiedad intelectual, de privacidad o publicidad, o de cualquier otra ley aplicable, incluyendo las normas sobre difamación, acoso, obscenidad y pornografía.
- Constitutivos de campañas políticas, solicitudes de venta o marketing no autorizados, o que contengan virus u otros códigos informáticos destinados a interferir con la funcionalidad de los sistemas.
- Que de alguna manera perjudiquen a otras personas o que contravengan el orden público.
- Stickers, archivos multimedia no solicitados, contenido obsceno o difamatorio enviado a través de WhatsApp u otros canales de la Plataforma.

CONDUCTAS INAPROPIADAS

Cualquier comportamiento que atente contra la dignidad y el respeto de los miembros del equipo DEITA o de otros Usuarios será considerado una violación grave de los T&C y podrá dar lugar a la cancelación inmediata del acceso, con posibles consecuencias legales. En este sentido, el Usuario se obliga a:

- Abstenerse de desplegar conductas que promuevan el odio, la segregación o la discriminación contra cualquier individuo, sea o no parte del equipo DEITA, por razones de

- raza, identidad de género, orientación sexual, convicciones políticas o religiosas, discapacidades, origen nacional o cualquier otra condición protegida por la ley colombiana.
- Abstenerse de participar en actividades denigrantes, agresivas, ofensivas o inapropiadas contra terceros dentro del ecosistema DEITA o en cualquier espacio de interacción vinculado a la marca.
- No suplantar identidades, usar perfiles falsos ni crear direcciones de correo engañosas con el fin de ocultar el origen de un mensaje o defraudar la confianza de otros integrantes de la comunidad.
- Abstenerse de incurrir en actos de hostigamiento, maltrato, intimidación o acoso dirigidos a otros Usuarios o terceros, tanto en las herramientas de interacción directa de DEITA como en foros, redes sociales y demás canales oficiales.

Sin perjuicio de lo anterior, DEITA se reserva el derecho de negarse a diseñar, editar, enviar o publicar, de manera total o parcial, cualquier Encuesta o contenido que, a su juicio razonado y discrecional, incurra en alguna de las siguientes circunstancias:

- i. Sea contraria a la ley, orden público, y/o a las disposiciones constitucionales vigentes o a cualquier norma de carácter imperativo aplicable en el territorio colombiano;
- ii. Atente contra las buenas costumbres, la moral pública o la dignidad humana, conforme a los estándares generalmente aceptados en la sociedad colombiana;
- iii. Tenga fines, contenidos o connotaciones de naturaleza política, proselitista, religiosa, sexual, o relacionada con identidad de género, orientación sexual, o cualquier otra categoría sensible que pueda resultar discriminatoria, invasiva o contraria a los derechos fundamentales de los Panelistas;
- iv. Pueda comprometer la reputación, la imagen corporativa o la responsabilidad legal de DEITA, de sus aliados comerciales o de los Usuarios de la Plataforma.

La facultad aquí prevista es de naturaleza preventiva y podrá ejercerse por DEITA en cualquier momento antes del envío de la Encuesta, sin que su ejercicio genere derecho alguno a favor del Cliente a reclamación, indemnización o reembolso adicional a lo regulado en la Política de Cancelaciones y Reembolsos de los presentes T&C. En todo caso, DEITA procurará comunicar al Cliente, dentro de un término razonable, los motivos que fundamentan su negativa.

La presente reserva no exime al Cliente de su responsabilidad exclusiva por el contenido de las Encuestas que diseñe o encargue, conforme a lo establecido en la cláusula de Limitación de Responsabilidad de los presentes T&C.

PROHIBICIONES EN EL MARKETPLACE

En el contexto específico del Marketplace, queda adicionalmente prohibido:

- El uso de técnicas de ingeniería inversa, scripts de automatización, bots o cualquier mecanismo orientado a manipular los resultados de las Encuestas u obtener incentivos de forma fraudulenta.

- Utilizar la Plataforma para realizar prácticas de competencia desleal, captación indebida de Panelistas o desintermediación respecto de los Servicios de DEITA.
- Compartir credenciales de acceso con terceros o permitir que terceros participen en Encuestas utilizando la cuenta del Usuario registrado.
- El incumplimiento de cualquiera de estas obligaciones facultará a DEITA para proceder con la cancelación inmediata y unilateral del registro del Usuario, la inhabilitación de su acceso a la Plataforma y la pérdida definitiva de cualquier saldo o incentivo pendiente de pago al momento de la infracción, sin que ello genere derecho a reclamación o indemnización alguna.

RESTRICCIONES DE SEGURIDAD Y SOBRE EL USO DEL CONTENIDO

RESTRICCIONES DE SEGURIDAD TÉCNICA

El Usuario se obliga a abstenerse de realizar cualquier actividad que comprometa la estabilidad, seguridad o integridad de la Plataforma DEITA. En particular, quedan estrictamente prohibidas las siguientes conductas:

- Reproducir, modificar, traducir, desensamblar, descompilar, realizar ingeniería inversa o intentar obtener el código fuente de la Plataforma. Cualquier intento de vulnerar la arquitectura técnica será considerado una violación grave a los derechos de propiedad intelectual.
- Ejecutar auditorías de seguridad, pruebas de penetración (pentesting), escaneos de vulnerabilidades o cualquier tipo de análisis de seguridad sobre la infraestructura de DEITA, salvo que medie autorización previa, expresa y escrita de sus representantes legales.
- Usar bots, rastreadores (crawlers), arañas (spiders) o cualquier mecanismo automatizado para el acceso, recolección, extracción o copiado de datos y contenidos de deitatech.com. El scraping no autorizado será tratado como un acceso abusivo a sistema informático.
- Interferir, saturar ni intentar bloquear el funcionamiento de los servicios de DEITA, incluyendo ataques de denegación de servicio (DoS/DDoS), sobrecarga de servidores o cualquier acción que degrade la experiencia de otros Usuarios.
- Cargar, transmitir o distribuir virus, troyanos, malware, ransomware o cualquier código programado para interrumpir, destruir o limitar la funcionalidad de la Plataforma o la privacidad de sus miembros. En caso de que se demuestre que un Usuario ha introducido software malicioso, será civilmente responsable por todos los perjuicios causados, incluyendo costos de mitigación, reparación técnica, lucro cesante y daño emergente, sin perjuicio de las acciones penales correspondientes.

Es responsabilidad exclusiva del Usuario garantizar la seguridad de sus propios dispositivos, redes y conexiones. DEITA no se hace responsable por vulnerabilidades originadas en el hardware o software del Usuario que puedan comprometer su cuenta. Si bien DEITA implementa estándares razonables de ciberseguridad, el Usuario reconoce que las interacciones digitales conllevan riesgos inherentes.

RESTRICCIONES SOBRE EL USO DEL CONTENIDO

El acceso y consumo del contenido se realiza mediante visualización en línea dentro de la Plataforma, accesible vía web. No se permite la descarga persistente, captura masiva ni la extracción del contenido fuera de las funciones expresamente autorizadas. Queda prohibido al Usuario:

- Reproducir, distribuir ni utilizar el contenido de DEITA con fines comerciales, promocionales, de reventa o para cualquier uso no autorizado expresamente por DEITA.
- Emplear el contenido para fines comerciales sin la autorización previa y expresa de DEITA, incluyendo su uso con fines publicitarios, de mercadeo o promoción.
- Eludir, desactivar o interferir con las medidas técnicas de protección implementadas para la visualización web o en streaming del contenido de DEITA, tales como controles de sesión, cifrado u otros mecanismos de control de acceso.
- Comercializar, sublicenciar, distribuir, revender u ofrecer los servicios o contenidos de DEITA sin autorización expresa, incluyendo la venta, cesión o distribución de cuentas o accesos a la Plataforma.
- Utilizar la Plataforma para actividades ilegales o fraudulentas, incluyendo la suplantación de identidad, la distribución de software malicioso, el envío de comunicaciones no solicitadas, el acoso a otros Usuarios o cualquier vulneración de la seguridad del sistema.
- Realizar auditorías, pruebas de seguridad, ejercicios de pentesting o análisis de vulnerabilidades sin la autorización previa y expresa de los representantes legales de DEITA.

ENCUESTAS PRESENCIALES MEDIANTE CÓDIGO QR

ESTRUCTURA DEL MODELO

El Cliente podrá solicitar la habilitación de la encuesta, definir su contenido, determinar el punto o los puntos físicos de despliegue y establecer, si así lo decide, los beneficios, descuentos, bonos o incentivos que ofrecerá a los participantes como contraprestación por su respuesta. El Cliente deberá asumir de forma exclusiva y directa todas las obligaciones dinerarias o comerciales que se deriven de dichos incentivos, así como los costos operativos asociados a su entrega.

DEITA actuará exclusivamente como proveedor tecnológico e intermediario de la Plataforma, limitando su actuación a generar el código QR, habilitar el acceso al instrumento de encuesta, procesar técnicamente las respuestas recibidas y entregar los reportes correspondientes al Cliente. DEITA no podrá intervenir en la definición, administración, entrega ni supervisión de los incentivos ofrecidos por el Cliente a los Participantes.

El Participante podrá escanear, de manera libre y voluntaria, el código QR dispuesto por el Cliente en el punto físico habilitado, registrarse de forma simplificada en la Plataforma y suministrar sus respuestas al instrumento de encuesta correspondiente. Su participación no generará una relación contractual directa con DEITA en los términos del modelo estándar de Marketplace, y su vínculo con la Plataforma se limitará al diligenciamiento de la encuesta habilitada y al tratamiento de sus datos personales conforme a la Política de Privacidad vigente.

FLUJO OPERATIVO

- i. El Cliente deberá solicitar a DEITA la habilitación de la Encuesta Presencial mediante Código QR mediante comunicación dirigida al correo electrónico team@deitatech.com, con al menos 5 días hábiles de anticipación a la fecha prevista para su despliegue.
- ii. DEITA procederá a generar el código QR vinculado al instrumento de encuesta y lo pondrá a disposición del Cliente para su despliegue en los puntos físicos definidos.
- iii. El Participante podrá escanear el código QR con su dispositivo móvil, registrarse de forma simplificada en la Plataforma y responder voluntariamente la encuesta.
- iv. DEITA procesará las respuestas recibidas y las consolidará en el Reporte correspondiente para el Cliente.
- v. El Cliente, en los casos en que hubiera ofrecido un incentivo, deberá entregar dicho beneficio directamente al Participante, bajo las condiciones y términos que el propio Cliente hubiera informado o publicitado.

DIFERENCIACIÓN FRENTE AL MODELO ESTANDAR DEL MARKETPLACE DE DEITA

A diferencia de la modalidad estándar de operación del Marketplace, en el cual DEITA gestiona directamente la asignación y liquidación de los Puntos de compensación de los Usuarios registrados en la Plataforma, en las Encuestas Presenciales mediante Código QR no existirá relación directa de compensación entre DEITA y el Participante. DEITA no podrá ofrecer, prometer, garantizar ni gestionar incentivo alguno a favor de los Participantes en esta modalidad. La totalidad de las obligaciones de compensación, si las hubiere, deberá recaer de forma exclusiva sobre el Cliente.

RÉGIMEN DE RESPONSABILIDAD

El Cliente reconoce y acepta expresamente que será el único responsable frente a los Participantes por el cumplimiento de los incentivos, beneficios, descuentos, bonos u otras contraprestaciones que hubiera ofrecido o publicitado en conexión con la Encuesta Presencial mediante Código QR. Cualquier incumplimiento, deficiencia, retardo o controversia derivada de dichos incentivos deberá ser atendida y resuelta directamente por el Cliente con los Participantes, sin que el Cliente pueda ejercer derecho de repetición alguno frente a DEITA.

En cumplimiento de lo anterior, el Cliente se obliga expresamente a informar a los Participantes, de forma previa, clara, veraz y suficiente, todas las condiciones, restricciones, limitaciones y vigencia de los incentivos ofrecidos, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011 y demás normas aplicables en materia de protección al consumidor. En particular, el Cliente deberá:

- Comunicar de forma visible y comprensible, antes o durante el momento del escaneo del código QR, la existencia, naturaleza y condiciones del incentivo ofrecido.

- Especificar claramente las restricciones, exclusiones, cupos disponibles y fecha de vigencia del incentivo, de modo que el Participante pueda formarse una expectativa real y fundada sobre el beneficio al que accede.
- Abstenerse de realizar comunicaciones que pudieran inducir a error, confusión o falsas expectativas en los Participantes respecto de los beneficios asociados a su participación en la encuesta.

El incumplimiento de estas obligaciones será de responsabilidad exclusiva del Cliente y no podrá ser imputado a DEITA en ningún caso, incluyendo las actuaciones que pudieran iniciarse ante la Superintendencia de Industria y Comercio o cualquier otra autoridad administrativa o judicial competente.

Por otra parte, la responsabilidad de DEITA en el marco de la modalidad de Encuesta Presencial mediante Código QR se limitará estrictamente a la correcta habilitación técnica del instrumento de encuesta y a la entrega del Reporte pactado con el Cliente. En consecuencia, DEITA no podrá ser considerada responsable, en ningún caso ni bajo ninguna teoría de responsabilidad civil por:

- i. La existencia, idoneidad, calidad, suficiencia o entrega de los incentivos que el Cliente hubiera ofrecido o prometido a los Participantes.
- ii. Las condiciones comerciales bajo las cuales el Cliente hubiera publicitado o comunicado dichos incentivos.
- iii. El incumplimiento en que el Cliente pudiera incurrir respecto de las obligaciones asumidas frente a los Participantes.
- iv. Cualquier daño, perjuicio, pérdida o insatisfacción que pudiera derivarse de la experiencia del Participante en el punto físico del Cliente.
- v. Las actuaciones, omisiones o decisiones del Cliente en la ejecución de la actividad comercial asociada a la encuesta.

CLÁUSULA DE INDEMNIDAD

El Cliente reconoce y acepta expresamente que deberá mantener indemne a DEITA, a sus accionistas, representantes legales, administradores, empleados, contratistas y aliados comerciales, frente a cualquier reclamación, demanda, acción judicial o administrativa, sanción, multa, condena, daño, perjuicio, costo o gasto —incluyendo honorarios de abogados— que pudiera derivarse, directa o indirectamente, de:

- El incumplimiento por parte del Cliente de las obligaciones de incentivo, compensación o contraprestación ofrecidas o publicitadas a los Participantes en el marco de la Encuesta Presencial mediante Código QR.
- La información falsa, incompleta, engañosa o insuficiente que el Cliente hubiera comunicado a los Participantes en relación con los beneficios ofrecidos.
- Cualquier reclamación formulada por un Participante o por autoridad competente, incluyendo la Superintendencia de Industria y Comercio, con ocasión de conductas, omisiones o incumplimientos imputables al Cliente en el desarrollo de esta modalidad.

- El uso indebido, no autorizado o contrario a los presentes T&C del código QR, del instrumento de encuesta o de cualquier recurso tecnológico habilitado por DEITA para la ejecución del servicio.

La obligación de indemnidad aquí prevista será exigible desde el momento en que DEITA notifique al Cliente la existencia de una reclamación o actuación que pudiera dar lugar a su aplicación, caso en el cual el Cliente deberá colaborar activamente en la defensa de los intereses de DEITA y asumir los costos que dicha defensa demande, sin perjuicio de las demás acciones legales a que hubiere lugar.

CONDICIONES DE PAGO — CLIENTES

Las presentes condiciones aplican exclusivamente a los Clientes empresariales que contraten los Servicios SaaS de DEITA.

MODELO DE PAGO POR USO (PAY-PER-USE)

Los Servicios SaaS se rigen bajo un modelo de pago por uso, en virtud del cual el Cliente únicamente pagará por los servicios que efectivamente contrate a través de la Plataforma. El acceso al registro en la Plataforma no genera por sí mismo obligación de pago alguna; la contraprestación económica se causará exclusivamente al momento en que el Cliente decida contratar la realización de una o varias Preguntas.

PRECIO UNITARIO

El valor del Servicio SaaS es de CINCO MIL PESOS MONEDA CORRIENTE (\$5.000 COP) por cada Pregunta que el Cliente desee incluir en una Encuesta. Este valor incluye el Impuesto sobre las Ventas (IVA) a la tarifa legalmente vigente al momento de la transacción, así como cualquier otro impuesto, contribución o gravamen aplicable conforme a la normativa tributaria colombiana. El valor total a pagar será el resultado de multiplicar el precio unitario por el número de Preguntas seleccionadas previamente a la activación del servicio.

PAGO ANTICIPADO COMO CONDICIÓN SUSPENSIVA

El Cliente deberá efectuar el pago íntegro y anticipado del valor correspondiente al número de Preguntas que desee realizar, directamente a través de los medios o pasarelas de pago habilitados por DEITA en la Plataforma. No se admitirá el pago parcial como condición suficiente para la activación del Servicio. De conformidad con el artículo 1536 del Código Civil colombiano, el pago anticipado constituye una condición suspensiva para el nacimiento de las obligaciones de ejecución de DEITA; la confirmación del pago por parte de la pasarela habilitada será el hito a partir del cual se activarán dichas obligaciones.

MEDIOS DE PAGO Y COSTOS DE TRANSACCIÓN

El Cliente realizará los pagos a través de los medios electrónicos, pasarelas de pago o instrumentos financieros que DEITA habilite en la Plataforma, los cuales podrán incluir, entre otros, tarjetas débito, tarjetas crédito, transferencias bancarias o plataformas de pago digital. DEITA podrá modificar, ampliar o restringir los medios de pago habilitados, informando al Cliente con la antelación razonable. Los costos de transacción cobrados por los operadores de las pasarelas de pago estarán a cargo del Cliente, salvo que DEITA indique lo contrario.

FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

DEITA emitirá factura de venta electrónica a nombre del Cliente, de conformidad con el Estatuto Tributario y las resoluciones de la DIAN aplicables. La factura será remitida al correo electrónico registrado por el Cliente en la Plataforma. Las facturas electrónicas emitidas en debida forma se entenderán aceptadas tácitamente si el Cliente no formula objeción expresa dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su recepción, conforme al artículo 773 del Código de Comercio colombiano.

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

Cada Parte será responsable del cumplimiento de las obligaciones tributarias que le correspondan conforme a la ley colombiana. Si el Cliente estuviere obligado a practicar retenciones en la fuente u otros descuentos tributarios, deberá informarlo previamente y certificar las retenciones practicadas. En ningún caso las retenciones practicadas podrán ser imputadas como pago parcial del precio del Servicio.

MODIFICACIÓN DE PRECIOS

DEITA se reserva el derecho de modificar el precio unitario por Pregunta, previa publicación del nuevo precio en la Plataforma con una antelación mínima de diez (10) días calendario a su entrada en vigor. Las modificaciones de precio no afectarán los pagos ya realizados con anterioridad a la fecha de vigencia del nuevo precio. El uso continuado de la Plataforma con posterioridad a la entrada en vigor del nuevo precio se entenderá como aceptación tácita del mismo.

POLÍTICA DE CANCELACIONES Y REEMBOLSOS

EXCLUSIÓN DEL DERECHO DE RETRACTO PARA CLIENTES

De conformidad con el numeral 1.º del artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, el derecho de retracto no es aplicable a los Servicios SaaS contratados por el Cliente, por tratarse de servicios cuya prestación comienza con el acuerdo expreso del Cliente, materializado en el pago anticipado y la instrucción de activación de la Encuesta a través de la Plataforma. Una vez confirmado el pago y activada la ejecución del Servicio, el Cliente no podrá invocar retracto ni reclamar devolución por dicho fundamento.

REEMBOLSOS PARA CLIENTES

El Cliente tendrá derecho a solicitar el reembolso de los valores pagados únicamente cuando el incumplimiento en la prestación del Servicio sea imputable de manera exclusiva y demostrada a DEITA, y siempre que no obedezca a causas de fuerza mayor, caso fortuito, fallas de terceros proveedores o conductas atribuibles al propio Cliente. En todo caso, el reembolso procederá exclusivamente respecto de Encuestas que no hayan sido enviadas a los Panelistas al momento de la solicitud. Una vez producido el envío de la Encuesta, esta no podrá ser suspendida, interrumpida ni revertida, dado que los Panelistas adquieren, desde ese momento, el derecho a responderla y a recibir los incentivos asociados a sus Respuestas Válidas, en los términos de los presentes T&C. En consecuencia, no habrá lugar a reembolso alguno por encuestas ya enviadas, sin importar el porcentaje de respuestas obtenidas.

Cuando proceda, el reembolso se limitará al valor de las Preguntas o unidades del Servicio respecto de las cuales la prestación no fue ejecutada, sin que haya lugar a reconocimiento de intereses, lucro cesante, daño emergente adicional ni perjuicio de ninguna otra naturaleza.

Los tiempos de procesamiento del reembolso estarán sujetos a los plazos operativos de las entidades financieras o pasarelas de pago involucradas en la transacción original, los cuales son ajenos al control de DEITA. Asimismo, el valor efectivamente reembolsado podrá verse afectado por los costos de transacción, gravámenes, retenciones en la fuente u otras deducciones fiscales o financieras que resulten aplicables conforme a la normativa colombiana vigente, las cuales serán de cargo exclusivo del Cliente.

Cuando, por condiciones técnicas, de segmentación o de disponibilidad del panel, no sea posible completar la totalidad de respuestas comprometidas para una Encuesta, DEITA reconocerá al Cliente la diferencia entre el valor pagado y el valor correspondiente a las respuestas efectivamente obtenidas. Dicha diferencia será restituida mediante créditos a favor del Cliente dentro de la Plataforma, los cuales podrán ser aplicados exclusivamente al pago de futuros servicios de encuesta contratados a través de DEITA. Los créditos así reconocidos no serán canjeables por dinero en efectivo, no generarán intereses, no serán transferibles a terceros y tendrán una vigencia de 12 meses contados a partir de la fecha de su acreditación, vencidos los cuales caducarán sin que haya lugar a reclamación alguna.

La solicitud de reembolso deberá formularse por escrito, a través de los canales oficiales de PQRS habilitados por DEITA, dentro de los cinco (5) días calendario siguientes al evento que la origine. Vencido dicho plazo, operará la preclusión del derecho sin que sea posible su ejercicio posterior.

COMPENSACIONES DE USUARIOS-PANELISTAS

Las PQRS relacionadas con compensaciones de Usuarios serán evaluadas conforme a las condiciones específicas informadas para cada Encuesta o actividad, incluyendo criterios de elegibilidad, finalización efectiva, validaciones antifraude y veracidad de la información suministrada. DEITA se reserva el derecho de negar, ajustar o reversar incentivos cuando se evidencie incumplimiento de condiciones, uso indebido de la Plataforma o conductas contrarias a la buena fe, sin que ello genere derecho a compensaciones adicionales.

INTERRUPCIONES DEL SERVICIO

Cualquier interrupción o falta de disponibilidad del servicio no dará lugar a reembolsos, compensaciones o reclamaciones, salvo que se disponga lo contrario en los presentes T&C o lo exija expresamente la ley aplicable.

SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO — PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)

El presente régimen tiene por objeto regular el procedimiento mediante el cual los Usuarios de la Plataforma DEITA podrán presentar solicitudes relacionadas con su experiencia dentro del ecosistema digital, garantizando una comunicación clara, un debido procedimiento y respuestas oportunas,

coherentes y fundamentadas, en concordancia con la legislación colombiana vigente y las políticas internas de DEITA.

DEFINICIÓN DE LAS CATEGORÍAS PQRS

Para efectos de esta sección, se entenderá por:

- i. **Petición:** Cualquier solicitud de información, aclaración o gestión presentada por el Usuario relacionada con el funcionamiento de la Plataforma o su participación en ella.
- ii. **Queja:** Manifestación de inconformidad relacionada con la atención recibida, el funcionamiento de la Plataforma o la interacción con el ecosistema DEITA.
- iii. **Reclamo:** Solicitud formal presentada por el Usuario con ocasión de un presunto incumplimiento de condiciones, errores operativos, fallas técnicas o desacuerdos relacionados con incentivos o servicios.
- iv. **Sugerencia:** Propuesta, recomendación u observación encaminada a mejorar los servicios, procesos o experiencia de usuario dentro de la Plataforma.

CANALES OFICIALES HABILITADOS

Las PQRS deberán ser presentadas exclusivamente a través de los canales oficiales habilitados por DEITA para tal fin:

- team@deitatech.com

DEITA podrá modificar, ampliar o actualizar los canales de atención en cualquier momento, informándolo oportunamente a los Usuarios a través de la Plataforma o de los medios habituales de comunicación.

REQUISITOS PARA LA PRESENTACIÓN

Para su adecuada gestión, el Usuario deberá suministrar información clara, veraz y suficiente que permita su identificación, la descripción de los hechos que motivan la PQRS y, cuando resulte pertinente, los soportes que respalden la solicitud. DEITA se reserva el derecho de requerir información adicional cuando la PQRS presentada no permita un análisis adecuado. Las PQRS incompletas, confusas o que no guarden relación con el objeto de la Plataforma podrán ser devueltas o archivadas, informando al Usuario dicha circunstancia.

TRÁMITE, ANÁLISIS Y PLAZOS DE RESPUESTA

Una vez recibida la PQRS, DEITA realizará un análisis preliminar con el fin de determinar su naturaleza y el responsable de su atención:

- Cuando la solicitud se relacione con aspectos técnicos, operativos o administrativos propios de la Plataforma, DEITA asumirá directamente su trámite y respuesta.
- En los casos en que la PQRS verse sobre contenidos, decisiones de negocio, objetivos de investigación o aspectos sustantivos definidos por el Cliente, DEITA podrá actuar como canal de enlace o remitir la solicitud, sin que ello implique asumir responsabilidad sobre el fondo del asunto.

Las PQRS serán atendidas dentro de los plazos previstos en la legislación colombiana vigente, contados a partir de su recepción completa. Cuando la complejidad del caso lo amerite, DEITA podrá extender el término de respuesta, informando oportunamente al Usuario conforme a la ley. Las respuestas serán claras, motivadas y congruentes con el marco contractual aplicable.

La presentación de una PQRS no suspende la aplicación de los presentes T&C ni exonera al Usuario del cumplimiento de sus obligaciones.

TRATAMIENTO DE DATOS EN EL MARCO DE LAS PQRS

La gestión de las PQRS que involucren datos personales se realizará de conformidad con la Ley 1581 de 2012, la Política de Tratamiento de Datos Personales de DEITA y los presentes T&C. A través de los canales de PQRS, el Usuario podrá ejercer sus derechos de consulta, actualización, rectificación, supresión y revocatoria de la autorización, en los términos legales.

IMPROCEDENCIA Y LIMITACIONES

DEITA podrá abstenerse de tramitar PQRS que resulten manifiestamente improcedentes, reiterativas, abusivas o que pretendan acceder a información confidencial del Cliente, secretos empresariales, metodologías propietarias, datos de terceros o información protegida por reserva legal, informando dicha decisión de manera motivada.

DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

DEITA procurará la disponibilidad del servicio conforme a niveles razonables y realizará esfuerzos comercialmente razonables para mantener la Plataforma operativa. El Usuario entiende que pueden presentarse interrupciones o suspensiones temporales originadas por:

- Mantenimientos programados o de emergencia de la infraestructura tecnológica, de los que DEITA notificará con la antelación que sea razonablemente posible.
- Fallas en los servicios de terceros proveedores, incluyendo la API de WhatsApp, proveedores de infraestructura en la nube (cloud), CDN o servicios de telecomunicaciones.
- Problemas con la infraestructura pública de Internet, los dispositivos o redes del Usuario.
- Eventos de fuerza mayor o caso fortuito.

DEITA no será responsable por interrupciones o fallos causados por factores ajenos a su control razonable. DEITA no garantiza la continuidad absoluta del servicio en todo momento. La disponibilidad de la Plataforma y del contenido proporcionado está sujeta a cambios, interrupciones o suspensiones temporales, y DEITA realizará esfuerzos razonables para minimizar dichos incidentes. Nada de lo anterior limitará la responsabilidad en los supuestos en que la ley aplicable no lo permita.

GARANTÍAS, EXCLUSIONES Y RENUNCIA DE GARANTÍAS

OBLIGACIÓN DE MEDIO

DEITA presta un servicio de acceso tecnológico y de gestión operativa de envío de Encuestas. En consecuencia, DEITA no garantiza:

- Un número determinado, mínimo o máximo de Respuestas por Encuesta o por Pregunta.
- La calidad, veracidad, exactitud o utilidad de las respuestas suministradas por los Usuarios-Panelistas.
- Que los resultados o insights generados sean adecuados para la toma de decisiones estratégicas o comerciales específicas del Cliente.
- Que los panelistas disponibles en la base satisfagan en todo momento los criterios de segmentación específicos requeridos por el Cliente.
- Resultados comerciales, financieros o de cualquier otra naturaleza derivados del uso de la información obtenida.
- La disponibilidad ininterrumpida de Encuestas o actividades en el Marketplace, toda vez que estas dependen de la demanda externa de los Clientes comerciales.

RENUNCIA DE GARANTÍAS

El Usuario entiende y acepta que el uso del servicio se realiza bajo su propio riesgo. El servicio se proporciona "tal como está" y sin garantías de ningún tipo, ya sean expresas o implícitas, por parte de DEITA, en la máxima medida permitida por la ley aplicable. DEITA renuncia expresamente a todas las garantías implícitas, incluidas las de comercialización, idoneidad para un propósito particular, no infracción y título.

DEITA no garantiza que el servicio sea ininterrumpido, seguro, libre de errores, ni que cumpla con los requisitos del Usuario, ni que cualquier error sea corregido en un plazo determinado. El Usuario asume toda la responsabilidad por cualquier daño o pérdida, directa o indirecta, que pueda surgir de su acceso o uso del servicio.

DEITA no será responsable por daños derivados de contenido generado por los Usuarios, incluyendo opiniones, consejos, declaraciones o materiales accesibles a través de la Plataforma. Las opiniones y declaraciones realizadas por Usuarios no representan las opiniones de DEITA.

LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

En la máxima medida permitida por la ley aplicable, la responsabilidad total de DEITA frente a cualquier Usuario, por cualquier causa o concepto —ya sea contractual, extracontractual, directa o indirecta— no podrá exceder en ningún caso el menor valor entre: (i) los montos efectivamente pagados por el Usuario a DEITA durante los doce (12) meses anteriores al hecho que dio origen a la reclamación; y (ii) el equivalente en pesos colombianos de USD 1.000 a la tasa de cambio vigente en la fecha del evento.

En ningún caso DEITA será responsable por:

- Daños indirectos, incidentales, especiales, punitivos, emergentes, lucro cesante, pérdida de datos, interrupción del negocio o pérdida de oportunidades de negocio, aun cuando DEITA hubiere sido informado de la posibilidad de ocurrencia de tales daños.
- Las decisiones comerciales, estratégicas u operativas que el Cliente adopte con base en los resultados o Reportes generados por la Plataforma.
- La veracidad, exactitud o integridad de las respuestas suministradas por los Usuarios-Panelistas.
- El incumplimiento derivado del uso indebido de la Plataforma por parte del Usuario.
- Pérdidas o daños derivados de accesos no autorizados a las credenciales del Usuario.
- La suspensión de los servicios de la API de WhatsApp o de cualquier otro servicio de tercero integrado a la Plataforma.
- Daños o pérdidas derivados de fallos en el funcionamiento del servicio, interrupciones o problemas de disponibilidad ocasionados por eventos fuera de su control, tales como fallos técnicos, fuerza mayor o caso fortuito.
- Daños al computador, software, sistemas o dispositivos del Usuario derivados del acceso o uso del servicio.

CLÁUSULA DE INDEMNIDAD

Usuario y Cliente se comprometen a defender, indemnizar y mantener indemne a DEITA, sus directores, empleados, agentes, licenciantes y proveedores de servicios, frente a cualquier reclamación, demanda, acción judicial o administrativa, pérdida, daño, costo, gasto, multa, sanción o responsabilidad (incluidos honorarios razonables de abogados) que surja o esté relacionada con:

- El uso indebido o no autorizado del servicio o de la Plataforma.
- El incumplimiento de los presentes T&C o de las políticas de DEITA.
- La violación de derechos de propiedad intelectual, privacidad u otros derechos de terceros.
- El contenido de las Encuestas diseñadas por el Cliente cuando dicho contenido resulte contrario a la ley, al orden público o vulnere derechos de terceros.
- Reclamaciones formuladas por Usuarios-Panelistas, autoridades administrativas o cualquier tercero cuando dichas reclamaciones tengan como causa directa o indirecta instrucciones, decisiones, contenidos o conductas imputables al Usuario.
- El incumplimiento de las obligaciones en materia de protección de datos personales, publicidad o comunicaciones electrónicas.

La presente obligación de indemnidad permanecerá vigente aun después de la terminación de la relación contractual, respecto de hechos ocurridos durante su ejecución.

PROPIEDAD INTELECTUAL

Todo el contenido del Sitio y de la Plataforma, incluyendo su arquitectura, código fuente, código objeto, diseño, interfaces de usuario ("look & feel"), marcas, logotipos, textos, algoritmos, modelos de datos, bases de datos de panelistas, documentación técnica y signos distintivos, es de propiedad exclusiva de DEITA y está protegido por las normas nacionales e internacionales de propiedad intelectual, incluyendo la Decisión 351 de la Comunidad Andina, la Ley 23 de 1982 y demás normas concordantes.

El Usuario tiene una licencia limitada, personal e intransferible para acceder y visualizar el contenido de la Plataforma, únicamente para los fines autorizados en los presentes T&C. Esta licencia no confiere al Usuario ningún derecho sobre el código fuente, algoritmos, bases de datos de panelistas, modelos de análisis ni sobre ningún otro componente tecnológico o intelectual de la Plataforma. El Usuario reconoce expresamente que no adquiere ningún derecho de propiedad intelectual sobre la Plataforma.

Los derechos de propiedad intelectual que en virtud de la prestación del Servicio pudieran generarse sobre mejoras, adaptaciones o desarrollos derivados de la Plataforma serán de propiedad exclusiva de DEITA. Los datos, información, resultados de Encuestas e insights generados a partir de las Encuestas contratadas por el Cliente serán de uso del Cliente para sus propios fines internos. No obstante, DEITA podrá utilizar datos anonimizados y agregados que no permitan la identificación del Cliente ni de los Usuarios para fines estadísticos, de mejora del Servicio o de desarrollo comercial.

Las marcas y signos distintivos de DEITA no pueden ser alterados ni usados sin permiso previo y expreso. Cualquier uso no autorizado de los derechos de propiedad intelectual de DEITA constituirá una violación grave de los presentes T&C y dará lugar a las acciones legales correspondientes.

CONFIDENCIALIDAD

La Información Confidencial intercambiada entre DEITA y el Usuario con ocasión del uso de la Plataforma será tratada de manera estrictamente reservada por la Parte receptora. La Parte receptora se obliga a utilizar la Información Confidencial exclusivamente para los fines autorizados en los presentes T&C y a adoptar todas las medidas técnicas, legales y organizativas razonables para prevenir su revelación, pérdida, acceso no autorizado o uso indebido.

La obligación de confidencialidad no será aplicable respecto de información que: (i) sea o llegue a ser de dominio público sin culpa de la Parte receptora; (ii) fuese conocida legítimamente por la Parte receptora con anterioridad a su divulgación; (iii) sea obtenida lícitamente de un tercero no sujeto a deber de reserva; o (iv) deba ser revelada en cumplimiento de un mandato legal o de una orden emitida por autoridad competente.

La presente obligación de confidencialidad subsistirá por un término de cuatro (4) años contados a partir de la terminación de la relación contractual, sin perjuicio de que la información que constituya secreto empresarial o industrial conserve su carácter confidencial mientras mantenga dicha naturaleza conforme a la ley aplicable.

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y PRIVACIDAD

Las Partes reconocen que en el marco del uso de la Plataforma se realizará tratamiento de datos personales, en los términos de la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1081 de 2015 y demás normas concordantes.

Al utilizar el servicio, el Usuario autoriza a DEITA a tratar sus datos personales de conformidad con la Ley 1581 de 2012 y la Política de Tratamiento de Datos Personales de DEITA, para el envío de

comunicaciones sobre productos, servicios, eventos y promociones, así como para las demás finalidades descritas en dicha Política, disponible en [\[enlace\]](#). El Usuario podrá conocer, actualizar, rectificar, suprimir sus datos y revocar su autorización a través de los canales allí indicados y del sistema de PQRS descrito en los presentes T&C.

En cuanto a la distribución de responsabilidades:

- DEITA actuará como Encargado y Responsable del Tratamiento respecto de los datos personales de los Usuarios-Panelistas registrados en la Plataforma, determinando las finalidades y los medios del tratamiento de dicha información.
- El Cliente declara que el diseño y contenido de las Encuestas que contrate a través de la Plataforma se ajustará en todo momento a las disposiciones legales en materia de protección de datos personales, publicidad y comunicaciones electrónicas, asumiendo la responsabilidad derivada del contenido de dichas Encuestas.
- El Usuario, al enviar su respuesta en el Marketplace, otorga su consentimiento previo, expreso e informado para que sus datos sean recolectados, analizados y, en los casos aplicables, anonimizados para la generación de los Reportes contratados por los Clientes.

El tratamiento de datos personales se realizará de conformidad con la Política de Tratamiento de Datos Personales y el Aviso de Privacidad de DEITA, los cuales se encuentran disponibles en la Plataforma para su libre consulta.

VIGENCIA Y TERMINACIÓN

Los presentes T&C entrarán en vigor desde el momento en que el Usuario acceda a la Plataforma o manifieste su aceptación por cualquier medio habilitado, y permanecerán vigentes de manera indefinida hasta su terminación conforme a las causales aquí previstas.

TERMINACIÓN SIN EXPRESIÓN DE CAUSA

El Usuario podrá cancelar su cuenta y dar por terminada la relación con DEITA en cualquier momento, desde su perfil o a través de los canales autorizados. DEITA podrá dar por terminada la relación con el Usuario mediante comunicación escrita con un preaviso mínimo de cinco (5) días calendario, salvo que medie una causa que justifique la terminación inmediata.

TERMINACIÓN INMEDIATA POR DEITA

DEITA podrá cancelar el acceso o la cuenta del Usuario de manera unilateral, inmediata y sin responsabilidad en los siguientes casos:

- Incumplimiento de los presentes T&C o de las políticas de DEITA.
- Realización de actividades sospechosas, ilegales o contrarias al orden público.
- Uso de la Plataforma para actividades fraudulentas o que afecten la seguridad, integridad o reputación de DEITA.
- Violación de los derechos de propiedad intelectual de DEITA.
- Incumplimiento de la obligación de confidencialidad.

- Suministro de información falsa, inexacta o incompleta en el registro o durante la ejecución de los Servicios.
- Uso de la Plataforma que afecte su estabilidad, seguridad o desempeño técnico.
- Inicio de procesos de insolvencia, liquidación o reorganización empresarial que afecten la capacidad del Usuario para cumplir sus obligaciones.
- Afectación reputacional grave para DEITA derivada de conductas imputables al Usuario.
- Requerimiento, orden o instrucción de autoridad administrativa o judicial que impida continuar con la prestación de los Servicios.

EFFECTOS DE LA TERMINACIÓN

Producida la terminación por cualquier causa: (i) el acceso del Usuario a la Plataforma será suspendido de manera inmediata; (ii) el Usuario deberá cancelar todas las obligaciones económicas pendientes; (iii) las obligaciones de confidencialidad, propiedad intelectual e indemnidad subsistirán con posterioridad a la terminación; (iv) DEITA pondrá a disposición del Cliente los Reportes y datos que le correspondan durante un periodo de treinta (30) días calendario, vencido el cual podrá eliminarlos definitivamente.

TERMINACIÓN UNILATERAL DE LA TERMINACIÓN POR EL USUARIO

El Usuario podrá cancelar su cuenta y poner fin a su relación con DEITA en cualquier momento, de forma libre y voluntaria, mediante solicitud expresa a través de su perfil en la Plataforma o por los canales oficiales habilitados al efecto. DEITA procesará dicha solicitud dentro de los términos establecidos en la Política de Tratamiento de Datos Personales y en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.

El derecho de cancelación aquí previsto no es absoluto ni irrestricto. Su ejercicio está condicionado al cumplimiento previo de todas las obligaciones pendientes que el Usuario hubiera adquirido con DEITA o con terceros a través de la Plataforma, incluyendo, sin limitarse a ello, encuestas en curso, compromisos de confidencialidad subsistentes y eventuales reclamaciones pendientes de resolución. La cancelación de la cuenta no extinguirá las responsabilidades ya causadas ni impedirá que DEITA adelante las acciones legales que correspondan por incumplimientos anteriores.

Como consecuencia de la cancelación voluntaria de la cuenta, el Usuario acepta expresamente que los datos identificadores asociados a dicha cuenta – incluyendo los Datos Personales registrados – quedarán inhabilitados para la creación de nuevas cuentas en la Plataforma por un periodo de tres (3) meses contados a partir de la fecha de efectividad de la cancelación. Lo anterior, con el propósito de preservar la integridad del ecosistema, prevenir el abuso de incentivos y garantizar la confiabilidad del panel de Usuarios. Vencido dicho periodo, el Usuario podrá solicitar un nuevo registro, sujeto a las condiciones de elegibilidad vigentes.

Cualquier intento de eludir esta restricción mediante el uso de datos de terceros, documentos alterados o información falsa constituirá una violación grave de los presentes T&C y de la normativa aplicable, y habilitará a DEITA para adelantar las acciones legales correspondientes.

MODIFICACIONES DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES

DEITA se reserva el derecho de modificar, actualizar o revisar los presentes T&C en cualquier momento, con el fin de reflejar cambios en la legislación aplicable, mejoras en los servicios, ajustes operativos o cualquier otra circunstancia que lo justifique. En todo caso, DEITA informará la fecha de vigencia de los T&C aplicables y notificará los cambios relevantes a través de la Plataforma o de los medios habituales de comunicación con al menos treinta (30) días calendario de antelación cuando se trate de modificaciones sustanciales.

El uso continuado de la Plataforma después de la publicación de cualquier modificación implicará la aceptación tácita, plena e incondicional de los nuevos T&C. Si el Usuario no está de acuerdo con los cambios, deberá abstenerse de utilizar el servicio y podrá solicitar la cancelación de su cuenta a través de los canales oficiales habilitados.

CESIÓN Y SUBCONTRATACIÓN

El Usuario no podrá ceder, transferir, sublicenciar ni de ninguna forma traspasar a terceros sus derechos u obligaciones derivados de los presentes T&C, ya sea de forma total o parcial, sin el consentimiento previo, expreso y escrito de DEITA. Cualquier acto realizado en contravención de lo aquí dispuesto se entenderá ineficaz frente a DEITA y constituirá causal de terminación inmediata de la relación.

DEITA podrá ceder los presentes T&C, previa notificación escrita al Usuario, en los casos de fusión, escisión, adquisición, reorganización corporativa o cualquier operación societaria que implique la transferencia del negocio o de la Plataforma. Asimismo, DEITA podrá subcontratar con terceros determinadas actividades técnicas, operativas o de soporte necesarias para la prestación de los Servicios, sin que ello exonere a DEITA de las obligaciones asumidas frente al Usuario.

INDEPENDENCIA DE CLÁUSULAS

En caso de que cualquier disposición de los presentes T&C sea declarada nula, ineficaz o inaplicable por una autoridad competente, dicha declaración no afectará la validez y eficacia de las demás disposiciones, las cuales continuarán vigentes y vinculantes para las Partes. En tal evento, las Partes negociarán de buena fe una disposición válida que sustituya a la declarada nula, preservando en la medida de lo posible la intención original.

LEGISLACIÓN APLICABLE Y RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Los presentes T&C se rigen e interpretan de conformidad con las leyes de la República de Colombia, incluyendo, sin limitarse a ello, el Código de Comercio, el Código Civil, la Ley 1580 de 2012, la Ley 1581 de 2012, la Ley 527 de 1999, la Ley 1480 de 2011 y demás normas concordantes y aplicables.

Para todos los efectos legales, el domicilio contractual de DEITA es la ciudad de Medellín, Antioquia, República de Colombia.

Ante cualquier diferencia, desacuerdo o controversia derivada de los presentes T&C, las Partes procurarán resolverla de manera directa y de buena fe dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la notificación escrita de la controversia. Si transcurrido dicho término la controversia no

hubiere sido resuelta, las Partes acuerdan someterla a la jurisdicción ordinaria de la República de Colombia, con renuncia expresa a cualquier otro fuero que por razón de su domicilio presente o futuro pudiera corresponderles.

NOTIFICACIONES Y CANALES OFICIALES DE COMUNICACIÓN

Para todos los efectos de los presentes T&C, las notificaciones, requerimientos y comunicaciones entre DEITA y los Usuarios se realizarán por escrito a través de los siguientes canales:

- Correo electrónico institucional: team@deitatech.com
- Canal de consultas, reclamos o solicitudes: team@deitatech.com
- Sitio web: deitatech.com

Las notificaciones enviadas por correo electrónico se entenderán recibidas el día hábil siguiente a su envío, siempre que no se reciba mensaje de error en la transmisión. El Usuario es responsable de mantener actualizados sus datos de contacto en la Plataforma. Cualquier modificación en los datos de notificación de DEITA será informada a través de la Plataforma con razonable antelación.

MANIFESTACIÓN DE ACEPTACIÓN

La aceptación de los presentes T&C podrá manifestarse mediante: (i) la navegación o acceso al Sitio; (ii) la creación de una cuenta de Usuario; (iii) el pago de cualquier Servicio; (iv) la instrucción de activación de una Encuesta; o (v) la participación voluntaria en cualquier actividad dentro del ecosistema DEITA. Estas conductas implican la aceptación plena, expresa e incondicional de la totalidad de los presentes T&C.

Para el caso de los Clientes empresariales que suscriban contratos específicos con DEITA, la aceptación también podrá formalizarse mediante firma electrónica o digital a través de plataformas tecnológicas como Adobe Sign o DocuSign, de conformidad con la Ley 527 de 1999 y el Decreto 2364 de 2012, con plena validez jurídica, eficacia probatoria y fuerza vinculante.