

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

1. INTRODUCCIÓN Y ACEPTACIÓN

Los presentes Términos y Condiciones de Servicio (en adelante, los "Términos y Condiciones") rigen la relación contractual entre ZAYFERCLOUD L&A | INFRASTRUCTURE & NETWORK SOLUTIONS S.A.S., sociedad legalmente constituida bajo las leyes de la República de Colombia, identificada con NIT 902103508, con domicilio principal en Bucaramanga, Santander, Colombia (en adelante, "ZAYFERCLOUD"), y sus clientes (en adelante, el "Cliente") que contraten o reciban propuestas comerciales para la prestación de servicios de tecnología.

La contratación de cualquier servicio ofrecido por ZAYFERCLOUD o la recepción de una propuesta comercial por parte del Cliente implica la aceptación plena y sin reservas de todos y cada uno de los Términos y Condiciones aquí establecidos. Es responsabilidad del Cliente leer y comprender estos Términos y Condiciones antes de contratar cualquier servicio.

2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

ZAYFERCLOUD ofrece una gama de servicios especializados en tecnología, incluyendo, pero no limitándose a:

- Servicios de infraestructura Cloud.
- Despliegue y administración de servidores (VPS / Bare Metal).
- Soluciones de redes y conectividad.
- Soporte técnico informático a equipos corporativos (laptops/PCs).
- Integración de software open-source (como Chatwoot, Stalwart, Docker/Coolify).
- Soluciones de Inteligencia Artificial (IA) corporativa.

Los servicios específicos a ser prestados serán detallados en la propuesta comercial o contrato de servicio correspondiente, los cuales formarán parte integral de estos Términos y Condiciones.

3. MODELO DE INFRAESTRUCTURA Y PROPIEDAD DE DATOS

- 3.1. ZAYFERCLOUD reconoce y el Cliente acepta que la infraestructura tecnológica, los datos, las aplicaciones, los correos electrónicos y cualquier otra información alojada o procesada a través de los servicios de ZAYFERCLOUD son PROPIEDAD EXCLUSIVA DEL CLIENTE.
- 3.2. ZAYFERCLOUD actúa únicamente como proveedor de servicios gestionados (SysAdmin/NetEng), lo que implica que tendrá acceso administrativo a la infraestructura y los sistemas del Cliente con el único propósito de realizar tareas de mantenimiento, soporte

técnico, despliegue, configuración y administración, según lo acordado en el contrato de servicio.

- 3.3. Bajo ninguna circunstancia ZAYFERCLOUD adquirirá derechos de propiedad, titularidad o interés sobre la información, datos o activos digitales del Cliente. El acceso administrativo de ZAYFERCLOUD se limita estrictamente a la ejecución de los servicios contratados y al cumplimiento de sus obligaciones contractuales.

4. NIVELES DE SERVICIO (SLA) Y TIEMPOS DE RESPUESTA

- 4.1. La atención de requerimientos de soporte técnico, solicitudes de servicio y cotizaciones por parte de ZAYFERCLOUD será evaluada y priorizada en función de la complejidad técnica del problema o la solicitud, así como de la criticidad del servicio afectado. ZAYFERCLOUD se esforzará por ofrecer tiempos de respuesta razonables y eficientes.

- 4.2. ZAYFERCLOUD no será responsable por interrupciones, caídas o indisponibilidad de los servicios que sean consecuencia directa o indirecta de:

a. Fallos o interrupciones en los servicios de proveedores de Data Center de terceros (upstream providers) sobre los cuales ZAYFERCLOUD no tiene control directo.

b. Fallos o interrupciones en los servicios de internet del Cliente (ISP/CGNAT) o problemas en la infraestructura de red del Cliente.

c. Causas de fuerza mayor o caso fortuito, incluyendo, pero no limitándose a, desastres naturales, actos de terrorismo, guerras, disturbios civiles, huelgas, fallas eléctricas masivas, ataques cibernéticos a gran escala no imputables a negligencia directa de ZAYFERCLOUD, o cualquier otro evento imprevisible e irresistible.

- 4.3. Los detalles específicos sobre los Niveles de Servicio (SLA) y los tiempos de respuesta garantizados, si aplica, serán establecidos en el contrato de servicio individual o en un Anexo de Niveles de Servicio.

5. MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE EQUIPOS (HARDWARE Y LAPTOPS)

5.1. **Procedimiento de Recepción y Entrega de Activos:**

a. Todo equipo o activo corporativo del Cliente que requiera mantenimiento o soporte físico por parte de ZAYFERCLOUD deberá ser entregado en las instalaciones de ZAYFERCLOUD o en el lugar acordado, previa coordinación.

b. Se elaborará un acta de recepción detallando el estado físico del equipo, sus componentes y cualquier observación relevante. Dicha acta deberá ser firmada por ambas partes.

c. Una vez finalizado el servicio, el equipo será entregado al Cliente contra firma de un acta de

entrega, verificando el correcto funcionamiento y el estado físico del mismo.

5.2. Confidencialidad de Datos:

a. ZAYFERCLOUD se compromete a mantener absoluta confidencialidad sobre toda la información y datos contenidos en los discos duros, dispositivos de almacenamiento y cualquier otro componente de los equipos atendidos.

b. El personal de ZAYFERCLOUD que tenga acceso a dicha información estará sujeto a estrictas políticas de confidencialidad y acuerdos de no divulgación.

5.3. Obligación del Cliente de Realizar Copias de Seguridad (Backup):

a. Es responsabilidad exclusiva del Cliente realizar copias de seguridad (backup) completas y actualizadas de toda la información contenida en los equipos antes de cualquier intervención física o lógica por parte de ZAYFERCLOUD.

b. ZAYFERCLOUD no será responsable por la pérdida total o parcial de datos que pueda ocurrir durante el proceso de mantenimiento o soporte, si el Cliente no ha cumplido con su obligación de realizar las copias de seguridad correspondientes.

6. RESPONSABILIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

6.1. Acuerdos de Confidencialidad (NDA Implícito):

a. ZAYFERCLOUD se compromete a tratar como confidencial toda la información a la que tenga acceso en virtud de la prestación de los servicios, incluyendo, pero no limitándose a, la arquitectura de red, configuraciones de sistemas, información interna del Cliente, secretos comerciales, datos técnicos y operativos.

b. Esta obligación de confidencialidad se extiende más allá de la terminación de la relación contractual.

6.2. Límite de Responsabilidad Financiera:

a. La responsabilidad total de ZAYFERCLOUD por cualquier daño directo que pueda surgir de la prestación de sus servicios estará limitada al monto total pagado por el Cliente a ZAYFERCLOUD por los servicios específicos que dieron origen al reclamo durante los tres (3) meses inmediatamente anteriores a la ocurrencia del evento dañoso.

b. En ningún caso ZAYFERCLOUD será responsable por daños indirectos, incidentales, especiales, punitivos o consecuenciales, incluyendo, pero no limitándose a, lucro cesante, pérdida de ingresos, pérdida de datos, interrupción de negocio, pérdida de reputación o cualquier otro daño similar, incluso si ZAYFERCLOUD ha sido advertido de la posibilidad de tales daños.

c. ZAYFERCLOUD no será responsable por ataques cibernéticos externos, intrusiones no autorizadas o cualquier otra vulneración de seguridad que no sea directamente imputable a negligencia grave o dolo por parte de ZAYFERCLOUD en la prestación de los servicios contratados.

7. PAGOS, SUSCRIPCIONES Y CANCELACIÓN

7.1. Condiciones de Pago:

a. **Servicios Puntuales (Cotizaciones):** Los servicios prestados bajo cotizaciones específicas deberán ser pagados de acuerdo con los términos y plazos establecidos en la cotización y/o factura correspondiente. Generalmente, se requerirá un pago inicial o el pago total por adelantado, según la naturaleza del servicio.

b. **Pólizas Mensuales Recurrentes:** Los servicios bajo pólizas o suscripciones mensuales recurrentes se facturarán por adelantado al inicio de cada período de servicio. El pago deberá realizarse dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a la fecha de emisión de la factura.

7.2. Suspensión por Mora:

a. En caso de que el Cliente incurra en mora en el pago de cualquier factura, ZAYFERCLOUD se reserva el derecho de suspender temporalmente la prestación de los servicios hasta que el pago adeudado sea recibido en su totalidad, sin perjuicio de la causación de intereses moratorios a la tasa máxima legal permitida.

b. La suspensión de los servicios por mora no exime al Cliente de su obligación de pagar los montos adeudados.

7.3. Políticas de Cancelación de Servicios Cloud o Soporte:

a. El Cliente podrá cancelar los servicios de suscripción mensual o pólizas recurrentes mediante notificación escrita a ZAYFERCLOUD con al menos treinta (30) días calendario de anticipación a la fecha de renovación del servicio.

b. La cancelación de servicios no dará lugar a reembolsos por períodos de servicio ya pagados o utilizados parcialmente.

c. En caso de cancelación, el Cliente será responsable de la migración de sus datos y la descarga de su información antes de la fecha efectiva de terminación del servicio. ZAYFERCLOUD no garantiza la disponibilidad de los datos del Cliente después de la fecha de terminación.

8. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

8.1. Los presentes Términos y Condiciones se regirán e interpretarán de acuerdo con las leyes de la República de Colombia.

8.2. Cualquier controversia o disputa que surja en relación con la interpretación, ejecución o cumplimiento de estos Términos y Condiciones será sometida a la jurisdicción de los tribunales competentes de la ciudad de Bucaramanga, Santander, Colombia, renunciando las partes a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles por razón de su domicilio presente o futuro.

9. CANALES DE ATENCIÓN

Para cualquier consulta, soporte técnico, solicitud de información o notificación relacionada con estos Términos y Condiciones o los servicios de ZAYFERCLOUD, el Cliente podrá comunicarse a través de los siguientes canales:

- Correo electrónico de soporte: soporte@zayfercloud.com
- Correo electrónico comercial: comercial@zayfercloud.com

ZAYFERCLOUD L&A | INFRASTRUCTURE & NETWORK SOLUTIONS S.A.S.

Fecha: 09/13/2026
