

TÉRMINOS Y CONDICIONES USO DE LA PÁGINA WEB

www.joinsolutions.co

Versión 1 – mayo 2025

La empresa JOIN SOLUTIONS S.A.S. en adelante “JOIN SOLUTIONS” o “JOIN”, sociedad colombiana, identificada con NIT. 901.771.815 - 1, es propietaria del sitio web oficial www.joinsolutions.co que opera como establecimiento de comercio virtual para la ejecución de actividades mercantiles apoyadas en negocios E-Commerce, dispuesta para clientes y visitantes del sitio, pudiendo desarrollar la actividad mercantil de servicios que se regula en estos términos y condiciones, en adelante “ACUERDO”, que se celebra entre usted, denominado en adelante “CLIENTE”, y JOIN SOLUTIONS S.A.S., en lo concerniente al uso de los servicios de desarrollo y/o acceso a espacios virtuales en el Metaverso, acceso a la plataforma de verificación de información Validiti, y los demás servicios que llegaren a brindar.

Este contrato de adhesión regula la prestación de los servicios, y la cuenta que EL CLIENTE posee con JOIN SOLUTIONS, teniendo en cuenta las siguientes:

Definiciones

Para JOIN SOLUTIONS es importante que toda persona usuaria y visitante del sitio web comprenda lo expresado respecto de la funcionalidad, derechos y obligaciones de los visitantes y clientes, registrados o no; por tal motivo se establecen las siguientes definiciones para dar cumplimiento a los términos y condiciones dispuestos para el uso del sitio web oficial www.joinsolutions.co

1. Navegante: se considera cualquier persona con acceso al sitio web <https://joinsolutions.co> a través de un dispositivo electrónico con conexión a internet, además, se denomina usuario o cliente o consumidor a la persona que está registrada, denominación genérica para indicar la persona que obtiene servicios en el sitio web oficial.
2. Usuario registrado y/o cliente: se considera toda persona con capacidad para contratar las operaciones del servicio legalmente en Colombia, sean monetarias o no monetarias, quedando con asignación de un perfil de registro como cliente. Las condiciones de uso del sitio autorizadas para este usuario del sitio web www.joinsolutions.co y su interacción, gestión de PQR, y otras funcionalidades, corresponderá a los privilegios de acceso una vez esté registrado.

3. Usuario desactivado: corresponde a la persona que se le ha desactivado sus credenciales en el sitio web www.joinolutions.co, bien sea porque la realice JOIN SOLUTIONS directamente o por parte del usuario cuando éste lo solicite mediante el correo electrónico gerencia@joinolutions.co.
4. Plataforma: es el conjunto de herramientas informáticas propiedad de JOIN SOLUTIONS S.A.S. que se unen en torno a una misma operación de E-Commerce, operada a través del sitio web www.joinolutions.co, orientada al desarrollo de las actividades mercantiles de JOIN, pudiéndose denominar para este instrumento legal “PLATAFORMA” o “SOFTWARE”, para indicar los aspectos técnicos, administrativos, legales y humanos vinculados a una o varias de las herramientas informáticas de propiedad de JOIN SOLUTIONS, sin necesidad de hacer discriminación alguna ante dicha referencia.
5. Software SaaS: modelo de distribución de software en el que la aplicación se aloja en la nube, se accede vía Internet mediante suscripción y el proveedor gestiona mantenimiento, actualizaciones y seguridad.
6. Servicios: conjunto de actividades y entregables contratados y/o desarrollados por JOIN para su posterior venta: diseño, programación, integración, despliegue, pruebas y mantenimiento de software y entornos de metaverso.
7. Software: conjunto organizado e intangible de programas, datos e instrucciones que permite a un sistema informático gestionar recursos de hardware, ejecutar aplicaciones de usuario (como procesadores de texto o navegadores) y ofrecer herramientas de desarrollo (lenguajes, compiladores y entornos), posibilitando así la realización de tareas específicas y su actualización continua sin necesidad de modificar físicamente el equipo.
8. Metaverso: entorno virtual tridimensional, con avatares, espacios 3D interactivos y cualquier elemento adicional (realidad aumentada, NFTs, etc.) desarrollado o alojado generalmente en Roblox, no obstante, podrá ser desarrollado en cualquier otra plataforma.
9. Activación: es la asignación de un perfil de usuario o cuenta a una persona para su ingreso a la PLATAFORMA y uso de esta. La asignación sólo puede ser generada y promovida a través de canales electrónicos.
10. Autorización: consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales, en el marco de la Política de tratamiento de datos personales.

11. Aceptación expresa o conducta inequívoca: para el uso de este sitio web, la realización de recargas o la continuación en la utilización de uno o todos los servicios dispuestos en las PLATAFORMAS, implica la aceptación expresa e inequívoca de los presentes términos y condiciones. Para efectos del presente instrumento de términos y condiciones, se entenderá por ACEPTACIÓN EXPRESA aquella manifestada mediante la acción de hacer clic en 'Acepto' o acciones similares que evidencian el consentimiento, y por CONDUCTA INEQUÍVOCA aquella demostrada por el uso continuado del servicio, lo cual se considerará como una clara y definitiva manifestación de aceptación.

12. Licencia de uso: permiso –con sus limitaciones y alcances– que la Plataforma otorga al usuario registrado y/o cliente para usar el Software o Metaverso, ya sea de manera exclusiva, no exclusiva, temporal o perpetua.

13. Servicio Técnico: actividades de mantenimiento correctivo y asistencia que la Plataforma provee tras la entrega del Software y/o Metaverso, según lo acordado en cada contrato.

14. Actualización y/o mantenimiento: mejoras, parches de seguridad y nuevas versiones del Software o Metaverso que la Plataforma pueda ofrecer tras su entrega inicial.

15. Contrato: acuerdo formal –aceptado en línea o por escrito– que contiene la descripción de servicios, precios, plazos y estos mismos Términos y Condiciones.

16. Base de Datos: artículo 3, literal e, Ley 1266 de 2008 “Es cualquier pieza de información vinculada a una o varias personas determinadas o determinables, o que puedan asociarse con una persona natural o jurídica. Los datos impersonales no se sujetan al régimen de protección de datos de la presente ley. Cuando en la presente ley se haga referencia a un dato, se presume que se trata de uso personal. Los datos personales pueden ser públicos, semiprivados o privados”.

17. Tarifa: se refiere al valor y/o pago mensual a cargo del Cliente que reconoce a JOIN SOLUTIONS como contraprestación del uso sus Software y/o de espacios virtuales en el metaverso o de sus servicios conexos, conforme a las especificaciones descritas en este instrumento.

CONSIDERACIONES PREVIAS

1) Qué, JOIN SOLUTIONS es una empresa que ofrece servicios de software SaaS, desarrollo de espacios virtuales en el metaversos y consultorías en logística.

2) Qué, JOIN SOLUTIONS realiza para sus clientes servicios de alto nivel, siendo una empresa comprometida con la calidad y excelencia.

3) Que; la pasión, la innovación, el servicio y la transparencia son algunos de los valores organizacionales, que hacen de JOIN SOLUTIONS ser una empresa destacada en el mercado.

4) Que, ser cliente conlleva a atender las responsabilidades de pago resultantes de la utilización de los servicios, además del correcto uso de estos.

Los usuarios y/o clientes de JOIN SOLUTIONS, tendrán en cuenta las siguientes:

MANIFESTACIONES

La manifestación de aceptación de los términos y condiciones se dará por medios electrónicos, y constituyen actos que de manera independiente permiten evidenciar el reconocimiento y aceptación del USUARIO y/o CLIENTE de los términos y condiciones que rigen este ACUERDO, sin embargo, en cumplimiento de los lineamientos del Estatuto del Consumidor y la norma vigente, se entiende que el USUARIO y/o CLIENTE está activo por aceptación y uso de los software o espacios virtuales en el metaverso desarrollados por JOIN.

Con el fin de ajustarse a las circunstancias del mercado o para introducir modificaciones de beneficio común y legalmente permitidas, JOIN SOLUTIONS puede realizar ajustes en los términos y condiciones del ACUERDO con sus USUARIOS y/o CLIENTES, para lo cual, avisará a través de los medios que JOIN SOLUTIONS dispusieron para tal fin, o a través de los canales usados habitualmente para comunicarse con los USUARIOS y/o CLIENTES.

Dichas modificaciones sólo entrarán a regir a partir de la notificación previa según la tabla que se indica a continuación:

TIPO DE CAMBIO	TIEMPO DE AVISO AL CLIENTE	CANALES DE NOTIFICACIÓN
Cambio en el titular de los derechos del sistema de metaversos y/o softwares	45 días calendarios	Los que se encuentren registrados en el sistema de JOIN SOLUTIONS para contacto con el CLIENTE
Por causa de Ley	El tiempo de transición que la Ley establezca o en su defecto una vez se apliquen los ajustes por JOIN	
Tarifario	Será con un tiempo no inferior a 15 días calendarios	

Por actualización de operaciones del sistema	Podrán aplicarse de forma inmediata cuando comprometa la seguridad de las operaciones y concurrir la notificación al USUARIO y/o CLIENTE. Cuando se trate de información publicitaria y/o promocional, podrán aplicar con una notificación no inferior a 15 días calendarios	
--	--	--

La respectiva notificación debe ser preavisada por los canales habituales y la aceptación podrá ser de forma tácita o expresa según se disponga el aviso al cliente, sin perjuicio de la publicación con los respectivos mensajes informativos que manifiesten la entrada en vigor, los cuales serán publicados en el sitio web www.joinolutions.co

En el evento en que el USUARIO y/o CLIENTE no estuviere de acuerdo con la modificación propuesta, deberá, dentro del plazo dispuesto como notificación previa del cambio, comunicarle a JOIN SOLUTIONS por cualquiera de los canales habilitados, su intención de rescindir el presente Acuerdo, sin que haya lugar a penalidad o cargo alguno.

En todo caso, esta decisión no exime al CLIENTE del pago de los valores pendientes por cualquier concepto a favor de JOIN SOLUTIONS, en las condiciones inicialmente pactadas. En el evento en que el CLIENTE, dentro del término indicado, no manifieste su inconformidad con la modificación propuesta, se entenderá su *aceptación tácita*.

Como deber especial de los USUARIOS y/o CLIENTES, deberán visitar periódicamente el sitio web y plataforma de servicios www.joinolutions.co para verificar todas las actualizaciones que se hayan realizado en el Acuerdo, así como en los términos y condiciones para clientes desde su vinculación inicial al presente ACUERDO.

El USUARIO y/o CLIENTE es responsable de mantener actualizados sus datos de contacto: dirección, teléfono, correo electrónico, así como cualquier y toda información relacionada con la prestación de los servicios y el presente ACUERDO. El USUARIO y/o CLIENTE podrá realizar las actualizaciones enviando un correo electrónico a gerencia@joinolutions.co o protecciondedatos@joinolutions.co

El USUARIO y/o CLIENTE deberá leer los presentes términos y condiciones, y mantenerlos en su archivo, debido a que las siguientes condiciones son los lineamientos del presente ACUERDO, y son Ley para las partes de conformidad con el Art. 4 del Código De Comercio

en concordancia con el art. 1602 del C.C., en consecuencia, con su aceptación expresa o tácita, el CLIENTE se obliga a lo siguiente:

SECCIÓN 1: OBJETIVO DE LAS PLATAFORMAS

- 1.1 Los espacios virtuales en el metaverso son espacios diseñados en un entorno virtual tridimensional, con avatares, espacios 3D interactivos, en los cuales los usuarios pueden realizar entrenamiento virtual especializado de actividades que desarrollarán cotidianamente, para esto, los usuarios interactúan con un mundo desarrollado para enfrentar de manera virtual situaciones del mundo real, permitiendo aprender y tomar decisiones en un ambiente controlado y sin riesgos.

El objetivo de los espacios virtuales en el metaverso es proporcionarles a los usuarios una plataforma de conocimiento y/o entrenamiento en el cual obtengan conocimiento práctico de manera virtual, además de brindarles una serie de herramientas dirigidas a aumentar el asertividad en la toma de decisiones, disminuyendo los tiempos de aprendizaje y mejorando la recepción del conocimiento.

Los diferentes espacios virtuales serán adquiridos por un cliente ya sea por compra exclusiva o por arrendamiento de metaverso SaaS, en este último caso se habilitará la cantidad de usuarios, con el objetivo de que estos accedan al metaverso y desarrollen las actividades.

- 1.2 La plataforma de verificación de información “VALIDITI”, es un aplicativo por medio del cual el usuario registrado puede consultar la información de una persona natural o jurídica ante diferentes entidades públicas y privadas, por ejemplo: rama judicial, policía, procuraduría, SIMIT, centrales de riesgo, entre otras, con la finalidad de realizar una debida diligencia de investigación antes de vincular personal o proveedores a una empresa. La persona que adquiera “VALIDITI” tendrá un número limitado de búsquedas según el plan que adquiera.

SECCIÓN 2: GENERALIDADES DEL SISTEMA

- 2.1 Los CLIENTES y/o USUARIOS se comprometen a cumplir las leyes colombianas, a no utilizar cualquiera de los servicios de JOIN SOLUTIONS para cometer o concentrar la realización de delitos, y, respetar las normas de funcionamiento de cada una de las plataformas adquiridas.

2.2 El CLIENTE es responsable de todas las transacciones que se generen como consecuencia del uso en la plataforma de los usuarios habilitados por éste. A su vez, el CLIENTE deberá velar por el buen uso de la plataforma y el respeto hacia las normas de funcionamiento.

2.3 El CLIENTE debe notificar a JOIN SOLUTIONS cualquier cambio en la información personal de sus usuarios, enviando un correo electrónico a gerencia@joinsolutions.co o protecciondedatos@joinsolutions.co o mediante el micrositio de contáctenos en la plataforma www.joinsolutions.co, siendo una obligación del CLIENTE mantener actualizada la información sobre sus usuarios habilitados, la omisión de cumplimiento por parte del CLIENTE a esta obligación, puede generar restricciones o inconvenientes en el uso de los servicios por parte de JOIN SOLUTIONS .

2.4 El CLIENTE es responsable por el pago de los servicios contratados, correspondientes al desarrollo o acceso a un software y/o metaverso, en este sentido, previa a la habilitación de acceso, JOIN SOLUTIONS y el CLIENTE deben estar de acuerdo en el precio y los momentos de pago de los servicios.

2.5 JOIN SOLUTIONS garantiza al CLIENTE la posibilidad de acceder al sistema contratado por el tiempo establecido en el contrato y/o en la propuesta comercial, o según la cantidad de búsquedas permitidas, este último caso con relación a la plataforma de verificaciones de seguridad VALIDITI.

2.6 En caso de presentarse fallas en el software o metaverso desarrollado por JOIN SOLUTIONS, el CLIENTE debe reportar la falla por escrito enviando un correo electrónico a sosporte@joinsolutions.co o a la línea WhatsApp 324 576 82 62, especificando el proyecto y una descripción de la situación o falla que se presenta, con sus respectivos soportes (informes o capturas de pantalla); dichos errores serán atendidos en el tiempo según la consecuencia de la falla y su prioridad.

Los acuerdos de niveles de servicios vinculados:

- Horario de atención para el servicio de soporte y mantenimiento será de lunes a viernes de 7:30 am a 5:30 pm. No incluye fines de semanas ni días festivos.
- Actualización de versiones: Cuando sea requerida una ventana de mantenimiento, esta se llevará a cabo entre las 10 pm y las 12 pm.

Definiciones de cada una de las escalas de priorización en el soporte:

- Prioridad alta: la aplicación se detuvo y la operación está detenida, se atenderá el incidente en un máximo dos (2) horas hábiles y se asignará un responsable técnico que brindará soporte al incidente, y si la solución de raíz del problema toma más de cuatro (4) horas, se debe brindar una solución que permita reanudar la operación dentro de las cuatro (4) horas mientras se da la solución de raíz al incidente presentado. Esto no aplica cuando la indisponibilidad o el incidente es de una base de datos pública de consulta.
- Prioridad media: La falla no detiene la operación, pero implica demoras o reprocesamiento manual en la operación. Tiempo de respuesta de 12 horas hábiles y se dispondrá de una solución en un máximo de 24 horas hábiles contadas a partir de su reporte para brindar acompañamiento y búsqueda de la corrección al incidente presentado.
- Prioridad baja: aquellos errores que no afectan el normal funcionamiento de las operaciones del cliente se atenderán en máximo 18 horas hábiles y se dispondrá de un recurso en un máximo 36 horas hábiles contadas a partir de su reporte para brindar acompañamiento, búsqueda de la corrección al incidente presentado.

La plataforma VALIDITI almacena información de las consultas del cliente por un periodo de 12 meses, si por alguna razón se llegara a generar la pérdida de información, la empresa JOIN SOLUTIONS S.A.S. no presta el servicio de copias de seguridad de la información consultada por el cliente, es responsabilidad del cliente descargar dicha información.

En caso de pérdida de datos debido a errores del cliente, como eliminación accidental o mal uso del sistema, este será el único responsable y no se trasladará la responsabilidad a JOIN SOLUTIONS S.A.S

2.7 JOIN SOLUTIONS se compromete a implementar y mantener de manera continua las medidas técnicas, organizativas y administrativas necesarias para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales y de negocio tratados en virtud del presente acuerdo, conforme a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y su Decreto reglamentario 1377 de 2013.

2.8 El CLIENTE y/o USUARIOS se comprometen a: 1. Conservar en estricta reserva sus credenciales de acceso y notificar inmediatamente a JOIN SOLUTIONS cualquier uso no autorizado o sospecha de vulneración.

2.9 Utilizar la plataforma de conformidad con las instrucciones y manuales proporcionados, absteniéndose de introducir software malicioso o realizar actos que puedan comprometer la seguridad del sistema.

2.10. Cumplir con las políticas internas de su organización en materia de seguridad informática y protección de datos, así como con las obligaciones de confidencialidad establecidas en este contrato.

2.11 En cumplimiento con la Ley 1480 de 2011 y su reforma en la Ley 2439 de 2024, se informa al CLIENTE que podrá ejercer el derecho de retracto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la compra de cualquier servicio prestado por JOIN SOLUTIONS, a excepción que este servicio recaiga sobre un desarrollo de la medida, los cuales no tendrán derecho de retracto por disposición legal. *L. 1480/2011. Artículo 47 (...) 1. En los contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor.*

SECCIÓN 3: POLÍTICA DE PRIVACIDAD

JOIN SOLUTIONS y sus terceros aliados o proveedores, respetan la libertad e intimidad de las personas, así como las demás garantías consagradas en la Constitución y en la ley en cumplimiento de la ley 1581 de 2012 y sus normas complementarias, JOIN SOLUTIONS solo da tratamiento a los datos personales que le sean debidamente autorizado por sus titulares y para las finales propias consagradas en la política de tratamiento de datos personales.

El CLIENTE, al momento de adherirse al ACUERDO, autoriza expresamente a JOIN SOLUTIONS, o a quien represente sus derechos u ostente en el futuro la calidad de cesionario, en calidad de Responsable del Tratamiento, para hacer el tratamiento de los datos personales que, como Titular o encargado del tratamiento de estos, el cliente entrega y/o autoriza a JOIN SOLUTIONS para el desarrollo de su operación vinculada a los servicios de software y/o metaverso.

La AUTORIZACIÓN en el tratamiento de datos otorgada por el CLIENTE al momento de adherirse al CONTRATO o términos y condiciones de www.joinolutions.co como página central de los servicios prestados, el CLIENTE faculta a JOIN SOLUTIONS y sus aliados comerciales para recolectar, compilar, almacenar, usar, consultar, transferir, circular a terceros aliados, comercializar, transmitir y suprimir los datos personales o aquellos que en calidad de titular y/o encargado sean transferidos, para cualquiera de las finalidades tendientes a mantener un flujo de comunicación adecuada con una finalidad netamente

comercial para la correcta prestación de nuestros servicios ofrecidos y operados, así como también con el fin de que dichos ENCARGADOS del tratamiento ofrezcan a los CLIENTES beneficios o servicios propios de su actividad comercial, lo anterior de conformidad con las políticas de tratamiento de datos personales que se encuentran publicadas en el sitio web www.joinolutions.co

Los USUARIOS y/o CLIENTES en cualquier momento podrá acceder a sus datos personales suministrados y actualizarlos, rectificarlos o eliminarlos (siempre y cuando no sean esenciales para la operación normal del sistema o requeridos para el desarrollo de la relación contractual), para efectuar consultas o solicitar la actualización, corrección o supresión de los datos, puede utilizar los siguientes canales de servicio:

Correo electrónico dirigido a gerencia@joinolutions.co, y en la página web oficial www.joinolutions.co en la sección contactenos. Para que el CLIENTE pueda interponer una PQRS ésta se podría efectuar dentro de los horarios de atención publicados en la página web www.joinolutions.co

Por este mismo documento se AUTORIZA EXPRESAMENTE a JOIN SOLUTIONS para compartir los datos personales de los CLIENTES y/o USUARIOS con los encargados, dentro del proceso comercial de JOIN, para que tengan acceso a la información compartida y restringida estrictamente necesaria para sus actividades específicas, quienes también quedan obligados a mantener la privacidad de la información disponible bajo los mismos parámetros y criterios de confidencialidad que mantendrá JOIN SOLUTIONS.

SECCIÓN 4: OBLIGACIONES DE LAS PARTES

4.1 OBLIGACIONES DE LOS CLIENTES

Los CLIENTES y/o USUARIOS se comprometen a cumplir con todas las obligaciones que se expresan en los presentes Términos y Condiciones, así como aquellas que se determinen en otros documentos, incluyendo y sin limitarse a los contratos que sean celebrados con JOIN SOLUTIONS, en este sentido, los CLIENTES y/o USUARIOS tendrán las siguientes obligaciones:

- 4.1.1 Dirigirse con respeto al personal de JOIN.
- 4.1.2 Pagar el precio por los servicios utilizados.
- 4.1.3 Mantener en todo momento la información actualizada.
- 4.1.4 Dar aviso de inmediato a JOIN sobre cualquier irregularidad o ilegalidad que tenga conocimiento que ocurra o eventualmente ocurrirá.
- 4.1.5 Leer y conocer a cabalidad los presentes Términos y Condiciones.

4.1.6. Cumplir con todas las normas expresadas en estos términos y condiciones, o en otros documentos.

4.2 PROHIBICIONES DE LOS CLIENTES

Los Clientes se obligan a abstenerse de realizar cualquiera de las siguientes actividades:

4.2.1 Modificar, desensamblar, descompilar o aplicar ingeniería inversa respecto del Software o metaverso contratado.

4.2.2 Probar, testear, escanear la vulnerabilidad, o tratar de evadir los mecanismos de seguridad implementados en los sitios web, servidores o redes conectadas al Software o a cualquiera de los metaversos.

4.2.3 Copiar, emular o de cualquier forma reproducir el Software o el metaverso.

4.2.4 Reducir o impedir de manera deliberada la accesibilidad, usabilidad u operatividad del Software.

4.2.5 Transmitir, publicar o promover material o contenido que incentive cualquier conducta que pueda constituir un delito o que pueda generar cualquier tipo de responsabilidad en cabeza de la Compañía.

La realización de cualquiera de las prohibiciones especiales del CLIENTE y/o USUARIO, dará posibilidad a la Compañía a terminar de forma unilateral la suscripción o el contrato, sin necesidad de requerimientos previos, constituyendo la prueba de la prohibición especial en título ejecutivo para efectuar el cobro de la indemnización a la que haya lugar.

4.3 OBLIGACIONES DE JOIN SOLUTIONS

En virtud de la naturaleza de los servicios que ofrece la empresa, esta se obliga a:

4.3.1 Permitir el uso no exclusivo del Software o de los metaversos SaaS, según lo contratado por el CLIENTE. Cuando sea desarrollado un software a la medida del cliente, asegurar el uso exclusivo.

4.3.2 Proporcionar las condiciones de permanencia para el funcionamiento del Software o de los metaversos, según lo contratado por el CLIENTE.

4.3.3 Proveer la infraestructura para el correcto funcionamiento de los Servicios.

SECCIÓN 5: EXONERACIÓN Y LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Al ingresar a www.joinolutions.co, cualquier software o metaverso desarrollado por JOIN, el CLIENTE y/o USUARIO acepta en forma expresa que su uso se realiza bajo su exclusiva responsabilidad y riesgo, salvo en los casos en que sea comprobada la responsabilidad de JOIN SOLUTIONS S.A.S.

Ni JOIN SOLUTIONS S.A.S., ni sus respectivos empleados y terceros asociados garantizan que el uso del sitio web, softwares o metaversos estén exentos de sufrir interrupciones o errores que impidan el uso normal por parte del CLIENTE y/o USUARIO, esté o no registrado, en estos casos podrá comunicarse a la línea de servicio al cliente dispuesta por JOIN SOLUTIONS, con el fin de obtener apoyo para el servicio. Bajo ninguna circunstancia JOIN SOLUTIONS ni sus relacionados serán responsables de ningún daño directo, indirecto, imprevisto, especial ni emergente que se genere, ya sea por el uso o falta de capacidad para usar el sitio web, software o metaversos, incluidos los daños que surjan a raíz de su confianza en la información obtenida en el sitio que ocasione errores, omisiones, interrupciones, eliminación o corrupción de archivos, virus, demoras en la operación o transmisión, o cualquier otro tipo de error de su funcionamiento.

Sin perjuicio de lo determinado en la legislación colombiana aplicable, JOIN SOLUTIONS no asume responsabilidad alguna por cualquier daño o perjuicio, incluyendo, mas no limitado a la pérdida de información o utilidades, existencia de virus, resultados del uso o la incapacidad para usar el material en este sitio, oportunidades de negocios perdidas, o cualquier otro daño, aun cuando el usuario haya avisado acerca de la posibilidad de tales daños, o por cualquier reclamo de terceros, salvo lo que expresamente aquí se estipula.

Bajo los términos aquí señalados, JOIN SOLUTIONS no asume ninguna responsabilidad por problemas o por la imposibilidad de utilización del sitio web, software o metaversos o de algunas de las páginas que lo llegaren a conformar, incluyendo, pero sin limitarse a eventos tales como problemas en el servidor o en la conexión, interrupciones en su comunicación o problemas técnicos.

SECCIÓN 6: SUSPENSIONES Y CANCELACIONES DE CLIENTES Y/O USUARIOS

6.1 El mal uso de los servicios prestados por JOIN SOLUTIONS o la desatención de las directrices y procedimientos enunciados en este ACUERDO podrán dar lugar a suspensiones y/o cancelaciones de estos.

6.2 La SUSPENSIÓN o CANCELACIÓN también puede darse por decisión voluntaria y unilateral del CLIENTE, se considera SUSPENSIÓN cuando existe la posibilidad de volver a utilizar el sistema, y CANCELACIÓN se considera un evento definitivo, es decir, retiro definitivo del sistema o de los sistemas adquiridos.

6.3 SUSPENSIÓN DE CUENTAS: Existen varias posibilidades de suspensión de cuentas, así:

6.3.1 Suspensión voluntaria: Suspensión por decisión del CLIENTE y/o USUARIO. Este puede volver a activar su CUENTA cuando lo desee.

6.3.2 Suspensión por mora: JOIN SOLUTIONS suspenderá la cuenta del CLIENTE cuando este se encuentre en mora de pagar por los servicios o productos adquiridos. De igual manera EL CLIENTE está obligado a cancelar los saldos en mora que se pudieran presentar.

6.3.3. Suspensión por fraude: JOIN SOLUTIONS suspenderá la CUENTA por cualquier intento de fraude al sistema.

6.4. Notificación al CLIENTE: En caso de que se detecte una actividad sospechosa, JOIN SOLUTIONS notificará al CLIENTE a través de los canales registrados (correo electrónico, chat, entre otros), esta notificación indicará los movimientos y acciones dentro de la plataforma que están bajo investigación por posibles incumplimientos de los términos y condiciones del servicio, ciñéndose a los siguientes parámetros:

6.4.1 La investigación tendrá una duración de entre 1 y 10 días hábiles, dependiendo de la complejidad del caso.

6.4.2 Durante este período, la cuenta del CLIENTE y/o USUARIO podrá ser restringida parcialmente para evitar nuevas transacciones sospechosas.

6.4.3 Evaluación y Decisión: una vez concluida la investigación, JOIN SOLUTIONS tomará una decisión, con base en la información recopilada, siendo posibles una de las siguientes:

6.4.3.1 Habilitación de la cuenta: si no se encuentra evidencia de fraude, la cuenta será restablecida con normalidad.

6.4.3.2 Suspensión temporal de la cuenta: si se detecta un comportamiento irregular pero no concluyente, se aplicará una suspensión preventiva por un periodo determinado.

6.4.3.3 Terminación del contrato (Cancelación de la cuenta): en casos de fraude comprobado, JOIN SOLUTIONS podrá cancelar la cuenta del CLIENTE y/o USUARIO de manera definitiva, conforme a las disposiciones contractuales y legales vigentes.

6.5 Derecho de apelación del CLIENTE: El CLIENTE tendrá derecho a presentar una apelación si considera que la suspensión o cancelación de su cuenta fue injustificada, la cual deberá ejercer enviando una solicitud formal dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión, adjuntando la documentación que respalde

su rechazo a la decisión, en consecuencia, JOIN SOLUTIONS revisará la solicitud y emitirá una respuesta en un plazo máximo de diez (10) días hábiles.

6.5.1 Canales de radicación para apelaciones: El CLIENTE podrá presentar su apelación a través de los siguientes canales habilitados por JOIN SOLUTIONS:

- 6.5.1.1 Correo electrónico: gerencia@joinsolutions.co
- 6.5.1.2 Portal web: a través de la sección de reclamos y apelaciones en www.joinsolutions.co
- 6.5.1.3 Dirección física: Calle 37 B SUR No. 27- 21, Interior 903, Envigado, Antioquia, Colombia

SECCIÓN 7: REGISTRO DE USUARIOS

El NAVEGANTE podrá recorrer la página www.joinsolutions.co sin necesidad de registrarse.

El botón de “Iniciar sesión” que aparece en el sitio web, permite ver los avances que los USUARIOS AUTORIZADOS por el CLIENTE han tenido en el Mundo de Metaverso VIAL WORLD.

Las credenciales de acceso para iniciar sesión serán entregadas directamente por JOIN SOLUTIONS, en este sentido, todas las credenciales deberán ser previamente expedidas por la compañía.

El USUARIO deberá brindar a JOIN SOLUTIONS su información personal de manera exacta, precisa y verdadera, y asume el compromiso de actualizar sus Datos Personales cuando resulte necesario, los cuales se consideran autorizados para el tratamiento requerido de acuerdo con la Política de Protección de Datos Personales dispuesta en el sitio web oficial.

JOIN SOLUTIONS podrá utilizar diversos medios para identificar a sus USUARIOS, pero NO se responsabiliza por la certeza de los Datos Personales provistos por estos. Los USUARIOS garantizan y responden, en cualquier caso, de la exactitud, veracidad, vigencia y autenticidad de los Datos Personales ingresados.

JOIN SOLUTIONS se reserva el derecho de solicitar algún comprobante o dato adicional a efectos de corroborar los Datos Personales, así como de suspender temporal o definitivamente a aquellos Usuarios cuyos datos no hayan podido ser confirmados.

El USUARIO se obliga a mantener la confidencialidad de su clave de acceso, asumiendo totalmente la responsabilidad por el mantenimiento de la confidencialidad de su clave secreta registrada en este sitio web, softwares o metaversos, la cual le permite hacer uso de los servicios y obtener información. Dicha clave es de uso personal, y su entrega a

terceros no involucra responsabilidad de JOIN SOLUTIONS S.A.S., en caso de utilización indebida, negligente o incorrecta.

JOIN SOLUTIONS S.A.S., se reserva el derecho de rechazar cualquier solicitud de registro o de cancelar un registro previamente aceptado, sin que esté obligado a comunicar o exponer las razones de su decisión y sin que ello genere algún derecho a indemnización alguna.

El uso de los softwares o metaversos exigen la activación de un usuario de acuerdo con las condiciones de la operación del sistema y que han sido expresadas de forma breve en las reglas establecidas en esta política. A continuación, se complementan su regulación basada en los siguientes aspectos:

1. El copyright de la página web, softwares o metaversos, no será responsable de cualquier fraude o perjuicio realizado como consecuencia de mal manejo de los datos e información de identificación y autenticación de usuario, siendo este último quien al leer, comprender y aceptar los términos y condiciones, se convierte en el único responsable de uso en los servicios adquiridos. El ámbito de aplicación para identificar esta responsabilidad incluye transacciones y modificaciones de información y datos personales.
2. Los usuarios se comprometen a notificar a JOIN SOLUTIONS de forma inmediata, cualquier uso no autorizado de su cuenta, así como el ingreso por terceros no autorizados a la misma, o movimientos de esta no realizados por el usuario.
3. JOIN SOLUTIONS se reserva el derecho de rechazar o cancelar cualquier solicitud de registro o registro vigente, sin importar el tiempo de antigüedad, cuando considere que el mismo puede ser una amenaza para su reputación empresarial y copyright, así como para el funcionamiento y la dinámica comercial en condiciones idóneas de los servicios ofrecidos, en consecuencia, el Copyright no está obligado a comunicar al usuario explicando las razones de su exclusión o rechazo, y tal disposición no generará derecho a indemnización o resarcimiento.
4. La política de tratamiento de datos personales se considera parte integrante de los presentes términos y condiciones, por tanto, cualquier violación a las directrices allí plasmadas constituyen causal de incumplimiento del usuario en cualquier tipo de rol que posea, en consecuencia, faculta a JOIN SOLUTIONS S.A.S. para realizar cualquier acción extrajudicial o judicial que le permita reestablecer sus derechos.

SECCIÓN 8: FALLAS Y RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO

JOIN SOLUTIONS no será responsable por ningún tipo de daño, perjuicio o pérdida sufrida por CLIENTES y/o USUARIOS como consecuencia de fallas que presente los softwares o

metaversos desarrollados, incluyendo en esta exclusión de responsabilidad las fallas en el servidor o en internet.

JOIN SOLUTIONS no será responsable por virus o cualquier otra forma dañina de software que pudiera afectar los dispositivos fijos o móviles de CLIENTES y/o USUARIOS, como consecuencia del uso de softwares o metaversos o de cualquier transferencia de datos, de cualquier tipo relacionadas con los mismos.

Los usuarios no tendrán derecho a reclamación de pago de daño emergente o lucro cesante de causas derivadas de una falla en la plataforma, salvo las que correspondan por actuar negligente de JOIN SOLUTIONS. La plataforma no garantiza el ingreso y uso ininterrumpido a esta, y no será responsable por falta de disponibilidad de esta como resultado de dificultades técnicas, fallas de Internet, o por cualquier otra circunstancia ajena a su objeto social.

JOIN SOLUTIONS procurará la solución de las fallas y el restablecimiento dentro de lo que sea de su competencia con la mayor celeridad y eficiencia posible, sin embargo, esta no garantiza totalmente la solución de fallas y el restablecimiento del servicio.

SECCIÓN 9: PROPIEDAD INTELECTUAL

Las herramientas informáticas son propiedad de JOIN SOLUTIONS, las cuales se unen en torno a una misma operación como son: aplicación web www.joinolutions.co, y el código fuente de cada uno de los desarrollos, sean o no integrados en una misma la plataforma.

JOIN SOLUTIONS S.A.S. reglamenta el uso que se haga por el usuario a través del sitio web oficial www.joinolutions.co, de la información, mensajes, gráficos, dibujos, diseños, logotipos, nombres, marcas, archivos de sonido y/o imagen, fotografías, grabaciones, software y en general cualquier herramienta que ponga a disposición del público en el sitio web. Igualmente reglamenta los fines que la propiedad intelectual tiene vinculados al sitio web oficial y sus softwares, por lo tanto, los CLIENTES y/o USUARIOS se abstendrán de realizar cualquier conducta que directa o indirectamente suponga una vulneración de los derechos de propiedad intelectual sobre los anteriores o cualquiera, cuya titularidad recaiga en cada una de ellas.

El código fuente de la PLATAFORMA, al igual que toda la interfaz gráfica de la misma, incluyendo los diseños y contenidos de pantallas, botones, formularios, campos de ingreso de información, archivos y bases de datos relacionadas, son propiedad JOIN SOLUTIONS S.A.S., las cuales se encuentran protegidas por el marco legal de derechos de autor ley 23 de 1982, decreto 1360 de 1989, ley 1450 de 2011 y ley 1915 de 2018, además de

los tratados internacionales que rigen la propiedad intelectual como la Convención de Berna y Convenio de París.

El uso indebido y/o la reproducción total o parcial de los bienes protegidos mencionados quedan prohibidos, salvo autorización expresa y por escrito de JOIN SOLUTIONS S.A.S.

SECCIÓN 10: CESIÓN

JOIN SOLUTIONS podrá ceder, en todo o en parte, a cualquier persona natural o jurídica, los derechos y obligaciones derivados del presente Acuerdo, notificando al CLIENTE con un término de cuarenta y cinco (45) días calendario antes de la fecha en que opere dicha cesión, a través de los medios que JOIN SOLUTIONS dispusieron para tal fin o a través de los canales usados habitualmente para comunicarse con el CLIENTE y/o USUARIO. Por medio del presente Acuerdo el CLIENTE y/o USUARIO acepta la situación antes planteada y declara que JOIN SOLUTIONS no requerirá autorización expresa para llevar a cabo la mencionada cesión, así como también autoriza que sus datos personales sean compartidos con el cesionario y sus proveedores o aliados, para llevar a cabo todas las actividades requeridas para tal fin.

SECCIÓN 11: OTRAS DISPOSICIONES

10.1 La falta de validez de cualquier disposición de este ACUERDO no afectará a las demás disposiciones de este ACUERDO, las cuales continuarán teniendo plena vigencia y efecto.

10.2 JOIN SOLUTIONS se reserva el derecho de admitir o inadmitir CLIENTES y/o USUARIOS.

10.3 El incumplimiento de este ACUERDO puede dar lugar a la suspensión o cancelación del servicio o terminación del contrato.

10.4 El CLIENTE y/o USUARIO reconoce que, al proporcionar su dirección de correo electrónico, dirección física, y su número de celular, es posible que reciba información de JOIN SOLUTIONS por estas vías. Siendo el correo electrónico el principal medio de comunicación entre JOIN SOLUTIONS y los CLIENTES y/o USUARIOS de las plataformas.

SECCIÓN 12: DOMICILIO Y JURISDICCIÓN

Para efectos del presente Acuerdo, constituye domicilio el lugar donde se prestará el servicio, sometiéndose a la jurisdicción de Envigado.

SECCIÓN 13: USO DE COOKIES

JOIN SOLUTIONS S.A.S., podrá utilizar cookies durante la prestación del servicio del sitio web oficial www.joinolutions.co. Las cookies son procedimientos automáticos de recolección de información relativa a las preferencias determinadas por un usuario durante su visita a una determinada página web. Esta información se registra en pequeños archivos que son guardados en los equipos del usuario correspondiente de

forma imperceptible. Cada vez que el usuario vuelve a acceder al Sitio, estos archivos se activan automáticamente de manera que se configura el sitio con las preferencias señaladas en anteriores visitas y de forma más rápida. En definitiva, las cookies son archivos de información personal alojados en el propio computador del usuario. No contienen ningún dato personal, información económica o de salud. Las cookies no pueden leer los archivos cookies creados por otros proveedores.

SECCIÓN 14: DATOS INFORMÁTICOS EN PLATAFORMA Y DISPOSITIVOS DE USUARIOS

Para realizar una operación adecuada de la plataforma o software o metaverso y mejorar la experiencia del CLIENTE y/o USUARIO, JOIN SOLUTIONS debe realizar tratamiento de los datos informáticos de naturaleza personal e impersonal que se recolectan de los titulares registrados como son: 1. Usuario y 2. Visitante, los cuales son los usados para identificar dispositivos, sistemas operativos, IP de usuarios conectados, esto, con la finalidad de verificar y tratar errores dentro del sitio web oficial www.joinolutions.co.

SECCIÓN 15: PROHIBICIÓN DE REVENDER EL SERVICIO

La persona que adquiera la calidad de CLIENTE y/o USUARIO, se compromete a no reproducir, copiar, vender, revender o explotar con fines comerciales o sin ellos, ninguna parte de los servicios, contenidos, informaciones, archivos y bases de datos pertenecientes a JOIN SOLUTIONS S.A.S.

SECCIÓN 16: DURACIÓN, TERMINACIÓN Y CANCELACIÓN DEL SERVICIO

La prestación del servicio ofrecido y gestionado por JOIN SOLUTIONS tendrán una duración por el tiempo en que se encuentre en funcionamiento en el dominio www.joinolutions.co, o las aplicaciones desarrolladas por éste, en consecuencia, se informará a los usuarios el estado de estas, sea en suspensión, retirado o activo.

SECCIÓN 17: LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Estas condiciones se rigen por las leyes nacionales de la República de Colombia, especialmente las disposiciones que rigen las diferentes áreas normativas que aquí se expresan como son: legislación aplicable: los términos y condiciones aquí contenidos se encuentra regulados en el ordenamiento jurídico colombiano, y especialmente en el bloque de constitucionalidad, entre otras normativas las especialmente especificadas así: Tratado de derecho de autor WCT, Constitución política de 1991, ley 23 de 1982, ley 44 de 1993, decisión 351 del acuerdo de Cartagena, decreto 1360 de 1989, ley 633 de 2000, ley 232 de 1995, ley 599 de 2000, ley 1273 de 2009, ley 527 de 1999, ley 1098 de 2006, ley 1306 de 2009, ley 1266 de 2008, ley 1581 de 2012 (Decretos reglamentarios 1377 de 2013 y 886 de 2014), ley 1450 de 2011, Ley 1480 de 2011, ley 1564 de 2012, decreto 2364 de 2012, ley 1620 de 2013, Ley 1915 de 2018 sin perjuicio de remitirse al estudio de otras normas de aplicación nacional e internacional. El usuario navegante y registrado de sitio web oficial



www.joinsolutions.co, se somete a los juzgados y tribunales competentes de la ciudad de Envigado.