



# TERMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO

P-GCA-TCS-001

Página 1 de 5

Versión: 01

Fecha de Creación: febrero 2026

# TERMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO

PT-GCA-TCS-001

Control de Cambios:

Versión 01, febrero 2026: Documento nuevo

*Stephany G.*

Elaborado por:  
Cargo: Analista de Calidad

*Bombay*

Revisado por:  
Cargo: CIO

*Alan J. F.*

Aprobado por:  
Cargo: COO



# TERMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO

P-GCA-TCS-001

Página 2 de 5

Versión: 01

Fecha de Creación: febrero 2026

## TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE .....	3
3. REFERENCIAS .....	3
4. DEFINICIONES.....	3
5. RESPONSABLES.....	4
6. PROCEDIMIENTO.....	4
6.2 PROPIEDAD INTELECTUAL.....	4
6.2 USO ACEPTABLE DEL SERVICIO .....	5
6.3 DISPONIBILIDAD Y MANTENIMIENTO.....	5
6.4 SUSPENSIÓN O TERMINACIÓN.....	5
6.5 MODIFICACIONES.....	5
7. RESULTADOS.....	5



### 1. OBJETIVO

Establecer las condiciones que regulan el acceso, uso y prestación de los servicios tecnológicos ofrecidos por **Supplies de Colombia S.A.S.**, garantizando claridad en las responsabilidades de las partes, el cumplimiento de los requisitos legales aplicables y la conformidad del servicio en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad conforme a la norma **ISO 9001:2015**.

### 2. ALCANCE

Estos Términos y Condiciones aplican a todos los usuarios, clientes y terceros que accedan o utilicen los servicios tecnológicos prestados por **Supplies de Colombia S.A.S.**, incluyendo la integración y automatización de comunicaciones a través de plataformas como WhatsApp, Cloud API y otros sistemas tecnológicos asociados.

### 3. REFERENCIAS

- NTC ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.
- NTC ISO 9000:2015 – Fundamentos y vocabulario.
- Ley 1581 de 2012 – Protección de Datos Personales.

### 4. DEFINICIONES

- **Usuario:** Persona natural o jurídica que accede y utiliza el servicio.
- **Servicio:** Integración y automatización de comunicaciones a través de plataformas tecnológicas, incluyendo mensajería mediante WhatsApp y Cloud API.
- **Uso aceptable:** Conjunto de prácticas permitidas conforme a la ley, estos términos y las políticas de terceros proveedores.
- **Proveedor tecnológico:** Plataforma externa utilizada para la operación del servicio.
- **Suspensión:** Interrupción temporal o definitiva del acceso al servicio por incumplimiento o causas técnicas.



## TERMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO

P-GCA-TCS-001

Página 4 de 5

Versión: 01

Fecha de Creación: febrero 2026

### 5. RESPONSABLES

- **Gerente General:** Aprobar los presentes Términos y Condiciones y garantizar su cumplimiento.
- **Dirección de Tecnología / Infraestructura:** Asegurar la operación técnica del servicio conforme a lo establecido.
- **Área Comercial y Servicio al Cliente:** Informar adecuadamente a los usuarios sobre los alcances y limitaciones del servicio.
- **Usuarios:** Cumplir con las condiciones establecidas en este documento.

### 6. PROCEDIMIENTO

Supplies de Colombia S.A.S. presta servicios de integración y automatización de comunicaciones digitales, incluyendo el envío y recepción de mensajes, notificaciones y atención al cliente mediante WhatsApp Cloud API y otras plataformas tecnológicas.

La disponibilidad del servicio dependerá de factores técnicos internos y de proveedores externos, por lo que no se garantiza operación continua e ininterrumpida.

#### 6.1 DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL USUARIO

El usuario tendrá derecho a acceder al servicio conforme a las condiciones contratadas y a recibir información clara sobre su funcionamiento, alcance y posibles actualizaciones. asimismo, podrá solicitar soporte técnico a través de los canales definidos por **Supplies de Colombia S.A.S** como contraparte, el usuario se obliga a proporcionar información veraz, completa y actualizada, garantizar que cuenta con la autorización de los destinatarios para el envío de comunicaciones, cumplir con la legislación vigente aplicable y utilizar el servicio de acuerdo con los presentes términos y con las políticas establecidas por los proveedores tecnológicos externos que soportan la operación.

#### 6.2 PROPIEDAD INTELECTUAL

Todos los derechos sobre el software, desarrollos tecnológicos, documentación, herramientas y componentes asociados al servicio son propiedad exclusiva de **Supplies de Colombia S.A.S.** o de sus respectivos licenciantes. El usuario no adquiere ningún derecho de propiedad intelectual sobre el sistema ni sobre sus elementos tecnológicos, limitándose su uso a las condiciones expresamente autorizadas en estos Términos y Condiciones.



### 6.2 USO ACEPTABLE DEL SERVICIO

El usuario se compromete a hacer un uso adecuado del servicio, absteniéndose de enviar mensajes masivos no solicitados, difundir contenido ilícito, fraudulento, engañoso u ofensivo, realizar suplantación de identidad o desarrollar actividades ilegales que puedan afectar la reputación, estabilidad o seguridad de **Supplies de Colombia S.A.S.** y de sus sistemas tecnológicos. Igualmente, deberá cumplir las políticas y lineamientos establecidos por Meta Platforms y WhatsApp, reconociendo que el incumplimiento de estas disposiciones podrá dar lugar a la suspensión o terminación del servicio.

### 6.3 DISPONIBILIDAD Y MANTENIMIENTO

El servicio podrá suspenderse temporalmente por mantenimiento preventivo, correctivo o actualizaciones tecnológicas, sin que ello genere compensación económica, salvo que exista acuerdo contractual específico.

### 6.4 SUSPENSIÓN O TERMINACIÓN

**Supplies de Colombia S.A.S.** podrá suspender o cancelar el acceso al servicio, de manera temporal o definitiva, cuando se evidencie incumplimiento de estos Términos, se presenten requerimientos legales o regulatorios, se detecten riesgos que comprometan la seguridad del sistema o la reputación de la organización, o el usuario incurra en prácticas prohibidas o fraudulentas, sin que ello genere obligación de compensación, salvo disposición legal en contrario.

### 6.5 MODIFICACIONES

La organización podrá actualizar estos Términos cuando existan cambios normativos, tecnológicos o estratégicos. El uso continuado del servicio implica aceptación de las modificaciones.

## 7. RESULTADOS

La aplicación de estos Términos y Condiciones permite establecer reglas claras de uso del servicio, definir responsabilidades entre las partes, reducir riesgos operativos y legales, fortalecer la conformidad del servicio y apoyar el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad conforme a la norma ISO 9001:2015.