

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

Prestador del servicio:	Obtelco SAS — Plataforma Orkyn
NIT:	Por confirmar
Producto:	Orkyn — Orchestration Engine (IA empresarial)
Ley aplicable:	Código de Comercio colombiano · Ley 527 de 1999 · Ley 1480 de 2011
Fecha de vigencia:	14 de mayo de 2026
Versión:	v1.0 · Mayo 2026

1 ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS

Al acceder, registrarse o utilizar la plataforma **Orkyn** (en adelante "la Plataforma"), ofrecida por **Obtelco SAS** (en adelante "Orkyn" o "el Prestador"), el usuario o la empresa cliente (en adelante "el Cliente") acepta íntegramente los presentes Términos y Condiciones de Servicio (en adelante "los Términos").

Si el Cliente actúa en nombre de una persona jurídica, declara tener las facultades necesarias para obligarla. Si no acepta estos Términos, debe abstenerse de utilizar la Plataforma.

2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Orkyn es una **plataforma de inteligencia artificial empresarial privada** diseñada para automatizar, orquestar y optimizar procesos operacionales mediante agentes de IA. Los servicios incluyen, sin limitarse a:

- Despliegue y gestión de agentes de IA personalizados para procesos empresariales.
- Integración con sistemas ERP, CRM, plataformas de e-commerce y operadores logísticos.
- Análisis de datos operacionales y generación de reportes automatizados.
- API para integración con sistemas de terceros.
- Panel de administración, monitoreo y auditoría de agentes.
- Soporte técnico y acompañamiento en la implementación.

Orkyn se reserva el derecho de modificar, suspender o discontinuar funcionalidades, previo aviso al Cliente con al menos **30 días calendario** de anticipación.

3 REGISTRO, CUENTA Y SEGURIDAD

3.1 Requisitos de registro

- El Cliente debe ser una persona jurídica o una persona natural mayor de 18 años.
- Se requiere proporcionar información veraz, completa y actualizada.
- Una cuenta corporativa puede tener múltiples usuarios (según el plan contratado).

3.2 Seguridad de la cuenta

- El Cliente es responsable de la confidencialidad de sus credenciales de acceso.
- Debe notificar de inmediato a Orkyn ante cualquier uso no autorizado de su cuenta.
- Orkyn no será responsable por pérdidas derivadas del uso no autorizado de credenciales.

3.3 Suspensión de cuenta

Orkyn podrá suspender o cancelar la cuenta del Cliente si: (i) se incumplen estos Términos; (ii) se detecta uso fraudulento o que afecte la seguridad de la Plataforma; (iii) no se realiza el pago en los términos pactados.

4

PLANES, PRECIOS Y CONDICIONES DE PAGO

Los planes y precios de Orkyn se encuentran disponibles en la Plataforma y pueden modificarse con previo aviso de **30 días calendario**. Las condiciones generales son:

- **Facturación:** mensual o anual según el plan contratado.
- **Moneda:** pesos colombianos (COP) o dólares americanos (USD), según acuerdo.
- **Pago:** mediante transferencia bancaria, tarjeta de crédito/débito o métodos habilitados.
- **Mora:** el incumplimiento del pago por más de 15 días calendario podrá dar lugar a la suspensión del servicio.
- **Reembolsos:** no se realizan reembolsos por períodos parciales, salvo acuerdo expreso.
- **Impuestos:** los precios no incluyen IVA ni otros impuestos aplicables según la ley colombiana.

5

OBLIGACIONES DEL CLIENTE

El Cliente se compromete a:

- Utilizar la Plataforma únicamente para los fines lícitos previstos en estos Términos.
- No intentar acceder a áreas restringidas o datos de otros clientes.
- No realizar ingeniería inversa, descompilar ni copiar el software de Orkyn.
- No usar la Plataforma para actividades ilegales, fraudulentas o que violen derechos de terceros.
- Informar a Orkyn de cualquier vulnerabilidad o falla de seguridad detectada.
- Cumplir con la normativa aplicable en materia de protección de datos (Ley 1581 de 2012) respecto a los datos de sus propios usuarios que procese a través de Orkyn.
- Mantener actualizados sus datos de facturación y contacto.
- No sublicenciar, revender o transferir el acceso a la Plataforma sin autorización escrita de Orkyn.

6 OBLIGACIONES DE ORKYN

Obtelco SAS se compromete a:

- Prestar el servicio con la diligencia debida y conforme a los estándares acordados.
- Garantizar la disponibilidad de la Plataforma según los niveles de servicio (SLA) pactados.
- Mantener medidas de seguridad apropiadas para proteger los datos del Cliente.
- Notificar al Cliente con anticipación sobre mantenimientos programados que afecten la disponibilidad.
- Proporcionar soporte técnico en los horarios y canales acordados en el plan contratado.
- Respetar la confidencialidad de la información del Cliente.

7 PROPIEDAD INTELECTUAL

7.1 Derechos de Orkyn

Todos los derechos de propiedad intelectual sobre la Plataforma Orkyn (incluyendo software, algoritmos, diseños, marcas, logotipos y documentación) son propiedad exclusiva de **Obtelco SAS** o sus licenciantes. Ninguna disposición de estos Términos transfiere al Cliente derechos de propiedad intelectual sobre la Plataforma.

7.2 Datos del Cliente

El Cliente conserva todos los derechos sobre los datos, contenidos e información que cargue o genere en la Plataforma. Orkyn únicamente los procesará conforme a las instrucciones del Cliente y a la Política de Privacidad.

7.3 Retroalimentación

Si el Cliente proporciona sugerencias o comentarios sobre la Plataforma, otorga a Orkyn una licencia no exclusiva, irrevocable y sin regalías para utilizarlos en la mejora del servicio.

8 CONFIDENCIALIDAD

Ambas partes se comprometen a mantener la confidencialidad de toda información técnica, comercial o de cualquier otra naturaleza que sea designada como confidencial o que por su naturaleza deba entenderse como tal. Esta obligación:

- Subsiste por **5 años** a partir de la terminación del contrato.
- No aplica a información que sea de dominio público sin incumplimiento de las partes.
- No aplica a información requerida por autoridad competente.

9 LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

En la máxima medida permitida por la ley colombiana:

- Orkyn no será responsable por daños indirectos, incidentales, lucro cesante, pérdida de datos o daño reputacional del Cliente.
- La responsabilidad total de Orkyn frente al Cliente no superará el valor pagado por el servicio en los **3 meses** anteriores al evento que da lugar a la reclamación.
- Orkyn no garantiza que la Plataforma estará libre de errores o disponible de forma ininterrumpida.
- El Cliente asume la responsabilidad por el uso que dé a los resultados generados por los agentes de IA de Orkyn.

Nada en esta sección excluye la responsabilidad de Orkyn por dolo, culpa grave o violaciones a derechos del consumidor conforme a la Ley 1480 de 2011.

10 USO ÉTICO DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Orkyn opera bajo principios de IA responsable. El Cliente se compromete a:

- No usar los agentes de IA de Orkyn para actividades discriminatorias, engañosas o que vulneren derechos humanos.
- Revisar y validar los resultados de los agentes antes de tomar decisiones críticas basadas en ellos.
- No intentar manipular los modelos de IA con datos maliciosos o ataques de prompt injection.
- Cumplir con las directrices de uso ético publicadas por Orkyn.

Los resultados generados por los agentes de IA son de carácter orientativo. La decisión final siempre corresponde al Cliente y a sus responsables humanos.

11 DURACIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

Los presentes Términos estarán vigentes durante todo el período de uso de la Plataforma. El contrato podrá terminar por:

- **Acuerdo mutuo:** por consentimiento escrito de ambas partes.
- **Terminación unilateral del Cliente:** con 30 días de preaviso escrito.
- **Terminación por incumplimiento:** si cualquiera de las partes incumple las obligaciones y no subsana el incumplimiento en 10 días hábiles tras la notificación.
- **Terminación por Orkyn:** ante uso fraudulento, ilegal o que ponga en riesgo la Plataforma.

Tras la terminación, el Cliente tendrá **30 días calendario** para exportar sus datos. Pasado ese plazo, Orkyn podrá eliminarlos de forma definitiva.

12 LEY APLICABLE Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Los presentes Términos se rigen e interpretan conforme a las leyes de la **República de Colombia**. Para la resolución de cualquier controversia derivada de o relacionada con estos Términos, las partes acuerdan:

- **Etapas 1 — Negociación directa:** las partes intentarán resolver la controversia amigablemente en un plazo de 30 días hábiles.

- **Etapa 2 — Conciliación:** si la negociación directa fracasa, las partes acudirán a un Centro de Conciliación autorizado en Colombia.
- **Etapa 3 — Arbitraje o jurisdicción ordinaria:** de persistir el conflicto, se someterá a los jueces competentes del Circuito Judicial de Bogotá D.C.

13 DISPOSICIONES GENERALES

- **Integralidad:** estos Términos, junto con la Política de Privacidad y cualquier acuerdo de nivel de servicio (SLA), constituyen el acuerdo completo entre las partes.
- **Divisibilidad:** si alguna cláusula resulta inválida, las demás permanecerán vigentes.
- **No renuncia:** el no ejercicio de un derecho no implica renuncia al mismo.
- **Comunicaciones:** las notificaciones se realizarán al correo electrónico registrado por el Cliente.
- **Cesión:** el Cliente no podrá ceder sus derechos sin autorización escrita de Orkyn. Orkyn podrá ceder el contrato en caso de fusión o adquisición, previa notificación.

14 MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS

Orkyn podrá modificar estos Términos en cualquier momento. Los cambios se notificarán al Cliente con al menos **15 días de anticipación** a su entrada en vigor, a través del correo electrónico registrado y/o mediante aviso en la Plataforma.

La continuación del uso de la Plataforma tras la entrada en vigor de los nuevos Términos implicará su aceptación. Si el Cliente no acepta los cambios, deberá notificarlo a Orkyn y tendrá derecho a terminar el contrato sin penalidad dentro de los 30 días siguientes.

15 CONTACTO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Para consultas, reclamaciones o ejercicio de derechos sobre estos Términos:

Canal	Información
Correo general	service@obtelco.com
Área de tecnología	lead.technology@obtelco.com
Sitio web	https://orkyn.ai
País	Colombia

Obtelco SAS

Prestador del Servicio Orkyn

service@obtelco.com · lead.technology@obtelco.com

Documento generado: Mayo 2026