

**POLÍTICA DE TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA
EL USO DE LA PLATAFORMA “ADAMO ID”
2025**

**ADAMO S.A.S.
MAYO DE 2025
VERSIÓN 4**

CONTENIDO

1. OBJETO	3
2. APLICACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES	3
3. IDENTIFICACIÓN Y DATOS DE CONTACTO DEL PROVEEDOR	4
4. DEFINICIONES	5
5. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO ADAMOID	6
6. DEL USO Y REGISTRO	7
6.1. Modelo B2B y responsabilidad sobre autorizaciones	7
6.2 Requisitos de registro y documentación	7
6.3 Activación del servicio y medidas de seguridad	8
6.4 Causales de suspensión o terminación de cuenta	9
6.5 Uso de la Plataforma por parte de Usuarios	9
7. DECLARACIONES Y COMPROMISOS DE USO	9
8. COSTO DEL SERVICIO	10
9. MECANISMOS Y CONDICIONES DE PAGO	11
10. CANCELACIÓN VOLUNTARIA Y SOLICITUD DE REEMBOLSO POR PARTE DEL CLIENTE	12
11. INDEMNIDAD	13
12. DATOS PERSONALES	14
13. VALIDEZ JURÍDICA DE LOS ACTOS ELECTRÓNICOS Y FIRMA ELECTRÓNICA	16
15. LEY APLICABLE, RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y JURISDICCIÓN	18
17. MECANISMOS DE REPORTE Y CANALES DE COMUNICACIÓN	20
18. VIGENCIA Y MODIFICACIONES Y ACEPTACIÓN DE ACTUALIZACIONES	21

1. OBJETO

El presente documento establece los términos y condiciones aplicables al uso de la Plataforma **ADAMOID**, una solución tecnológica propiedad de **ADAMO S.A.S.**, mediante la cual se facilita el acceso a servicios de autenticación e identidad digital.

A través de **ADAMOID**, **ADAMO** actúa como intermediario y facilitador en la validación de identidad de personas naturales, mediante tecnologías de autenticación multibiométrica y análisis de información personal, en el marco de los procesos de conocimiento de terceros (KYC), gestión de riesgos, y prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo.

Estas condiciones se expiden conforme a lo previsto en el Capítulo IV del Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011), aplicable a servicios ofrecidos mediante medios no tradicionales o a distancia, como lo es el portal web <https://adamoservices.co>.

2. APLICACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

Los presentes Términos y Condiciones regulan la relación jurídica entre **ADAMO S.A.S.**, sociedad legalmente constituida bajo las leyes de la República de Colombia, identificada con NIT 9014662591-1 (en adelante, “**ADAMO**”), y toda persona natural o jurídica (en adelante, el “Usuario” o el “Cliente”) que acceda, navegue, utilice o se beneficie, de forma directa o indirecta, de los productos, servicios y funcionalidades ofrecidos a través de la Plataforma **ADAMOID**, de titularidad de **ADAMO**, y alojada en el dominio <https://adamoservices.co>.

La aceptación expresa o tácita de los presentes Términos y Condiciones constituye un acuerdo legalmente vinculante, con plena validez y fuerza ejecutoria, en virtud del cual se entiende que el Usuario ha leído, comprendido y aceptado íntegramente su contenido, así como las demás políticas, reglamentos, anexos y lineamientos complementarios que formen parte integral del marco regulatorio de uso de la Plataforma, incluyendo, pero sin limitarse a, la Política de Tratamiento de Datos Personales, la Política de Seguridad de la Información, y las políticas contractuales que resulten aplicables según el tipo de vínculo que se configure entre las partes.

La utilización de la Plataforma está restringida a personas mayores de edad que cuenten con capacidad legal suficiente para obligarse por sí mismas, o en representación de terceros cuando actúen en nombre de personas jurídicas, conforme a las leyes de su jurisdicción. **ADAMO** se reserva el derecho de verificar la edad y capacidad jurídica del Usuario, y de

restringir el acceso en caso de detectar inconsistencias, omisiones o falta de legitimación para contratar.

El acceso, uso o navegación por la Plataforma, así como la adquisición o utilización de cualquiera de sus servicios, implica de forma automática la aceptación incondicional de estos Términos y Condiciones. En caso de no estar de acuerdo con cualquiera de sus disposiciones, el Usuario deberá abstenerse de continuar con el uso de la Plataforma o de sus funcionalidades.

ADAMO podrá, a su entera discreción, suspender, restringir o finalizar de manera temporal o definitiva el acceso a la Plataforma o a cualquiera de sus servicios, sin necesidad de notificación previa, cuando advierta el incumplimiento de los presentes Términos y Condiciones, la transgresión de la normativa vigente o la realización de conductas contrarias a la ley, al orden público o a la buena fe contractual. Esta facultad se ejercerá sin perjuicio de las acciones legales que correspondan para la protección de sus derechos e intereses legítimos.

3. IDENTIFICACIÓN Y DATOS DE CONTACTO DEL PROVEEDOR

En cumplimiento del deber de información previsto en la Ley 1480 de 2011, se deja constancia de que la Plataforma **ADAMOID** es operada por **ADAMO**, sociedad legalmente constituida bajo las leyes colombianas, identificada con NIT 9014662591-1, con domicilio principal en la ciudad de Pereira, Colombia.

Su sede se encuentra ubicada en la Carrera 16 Bis # 8 – 24, Edificio Oko Tower, Piso 6, y el canal de atención oficial es el correo electrónico contact@adamoservices.com. Para efectos de contacto, **ADAMO** también pone a disposición la línea telefónica móvil +57 321 626 5361.

Cualquier solicitud, requerimiento, queja o ejercicio de derechos podrá ser presentado a través de los canales antes mencionados, los cuales estarán disponibles durante los horarios hábiles establecidos en la legislación laboral colombiana o según se indique en la Política de Atención al Usuario.

4. DEFINICIONES

Para el entendimiento de este documento, se deben tener presente las siguientes definiciones:

ADAMO ID: plataforma (App, Web, Web Mobile) informática multi biométrica para validar la identidad del usuario, que le permite administrar su información personal de manera digital.

Autorización: es el consentimiento previo, expreso e informado que el Titular de la información haya otorgado, como requisito para poder realizar las respectivas verificaciones a través de la Plataforma **ADAMO ID** y dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1581 de 2012.

Blockchain: es una tecnología de registro distribuido que permite el almacenamiento de información de manera segura y descentralizada.

Cliente (s): entidades legales públicas o privadas que previo acuerdo con **ADAMO**, contratan la prestación de servicios de gestión y autenticación de identidad en canales digitales, con la finalidad de autenticar a sus clientes existentes y/o nuevos prospectos que aplican a un nuevo servicio o producto a través de las funcionalidades de autenticación de **ADAMO ID**.

Factores de Autenticación: son los diversos mecanismos de autenticación utilizados por la plataforma **ADAMO ID**, incluyen biometría facial, verificación de documento, verificación de teléfono, verificación de e-mail, verificación de IP, verificación de domicilio, con la finalidad de prestar los servicios de gestión y autenticación de identidad en canales digitales. Estos factores podrán ser modificados e implementados por **ADAMO ID** a su discreción, con el objetivo de garantizar la seguridad y la privacidad del Usuario.

Información Personal: toda información que contenga datos de carácter privado, semi privado o sensible que se asocie o logre asociarse a una persona determinada o determinable.

Usuario (s): se entiende como la persona que navega o usa la página de **ADAMO ID**; y que ha aceptado los términos y condiciones de la plataforma, debido a su relación con los clientes de **ADAMO**.

Política de Tratamiento de Datos Personales: política que rige el tratamiento de los datos personales y sensibles que recolecta **ADAMO ID** con ocasión del uso de la Plataforma, para garantizar la seguridad y correcto tratamiento de los datos conforme a la Ley 1581 de 2012 y las disposiciones legales vigentes en Colombia. Esta política se pone a disposición del Usuario en <https://adamoservices.co/>.

Términos y Condiciones: son los acuerdos bajo los cuales **ADAMO ID** presta sus servicios a través de medios no tradicionales.

Usuario(s): Persona natural que, en virtud de su relación con un Cliente, es autenticada a través de la Plataforma **ADAMO ID**. Su interacción con la Plataforma está sujeta a estos Términos y Condiciones.

5. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO ADAMO ID

ADAMO ID es una solución tecnológica desarrollada por **ADAMO** que permite la gestión y autenticación de identidad de personas naturales en canales digitales, a través del uso de tecnologías multi biométricas, factores de verificación cruzada y herramientas de validación documental.

En el marco de este servicio, **ADAMO ID** ofrece a sus Clientes mecanismos de verificación de identidad para personas que interactúan con sus canales comerciales, con el objetivo de facilitar procesos de conocimiento del cliente (KYC), prevención de fraudes, cumplimiento normativo y validación digital de la identidad de terceros.

Las funcionalidades disponibles incluyen, entre otras:

- Captura y verificación de biometría facial;
- Pruebas de vida y análisis de rasgos;
- Reconocimiento óptico de caracteres (OCR) aplicado a documentos;
- Verificación de correo electrónico mediante código OTP ;
- Confirmación de número telefónico por medio de código OTP;
- Detección de direcciones IP, geolocalización y presencia de VPN o proxies;
- Extracción de metadata para validación de integridad documental.

ADAMO ID permite al Usuario construir un perfil digital de identidad que puede ser utilizado por diferentes entidades con las que mantenga vínculos contractuales, sin que ello implique la cesión o transferencia masiva de datos, salvo autorización previa, expresa e informada del titular.

La información recolectada y tratada a través de la Plataforma puede incluir datos sensibles, tales como datos biométricos, por lo cual se reitera que el tratamiento de dicha información se realiza conforme a la Ley 1581 de 2012 y a la Política de Tratamiento de Datos Personales disponible en el sitio oficial de **ADAMO**.

ADAMO no es una entidad financiera, no realiza operaciones de captación masiva de recursos del público, ni está sujeta a vigilancia por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia. Su función se limita a actuar como proveedor tecnológico y facilitador de servicios de identidad digital mediante medios electrónicos.

6. DEL USO Y REGISTRO

6.1. Modelo B2B y responsabilidad sobre autorizaciones

En el modelo de prestación de servicios B2B, los Clientes de **ADAMO** ostentan la calidad de Responsables del Tratamiento de Datos Personales de sus usuarios finales, y por tanto tienen la obligación de obtener de manera previa, expresa e informada la autorización correspondiente para:

- El tratamiento de los datos personales del usuario final con fines de validación de identidad;
- El envío de mensajes o comunicaciones a través de medios digitales como correo electrónico, WhatsApp o Telegram;
- La recolección de datos sensibles, incluyendo datos biométricos, cuando sea aplicable.

La omisión de este consentimiento previo impide a **ADAMO** ejecutar cualquier flujo de verificación o contacto hacia los usuarios finales. **ADAMO** podrá suspender cualquier proceso que no cuente con prueba documentada del consentimiento, sin que ello implique incumplimiento alguno de su parte.

6.2 Requisitos de registro y documentación

Para acceder al servicio, el Cliente deberá registrarse mediante la creación de una cuenta de inicio de sesión único, asociada a un correo electrónico de su elección. Se recomienda el uso de un correo corporativo para mayor seguridad. El Cliente deberá configurar una

contraseña que cumpla con estándares de seguridad robustos (mínimo 8 caracteres, incluyendo mayúsculas, minúsculas, números y símbolos).

Adicionalmente, el Cliente deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Autorizar expresamente el tratamiento de datos personales conforme a la Ley 1581 de 2012;
- Acreditar mayoría de edad en caso de tratarse de persona natural;
- Aportar la documentación soporte actualizada, conforme a su calidad jurídica:

Persona natural:

- Documento de identidad;
- RUT vigente con expedición no mayor a (1) un año calendario.

Persona jurídica:

- Certificado de existencia y representación legal expedido con vigencia no mayor a treinta (30) días calendario;
- Documento suscrito por representante legal o contador que certifique la composición accionaria.

El incumplimiento en la entrega de esta documentación impedirá la activación o continuidad del servicio hasta tanto se regularice la situación.

6.3 Activación del servicio y medidas de seguridad

Una vez verificado el cumplimiento de los requisitos y el pago del servicio, la activación de las credenciales se efectuará dentro de un plazo máximo de un (1) día hábil.

La Plataforma incorpora medidas de seguridad como:

- Bloqueo automático tras múltiples intentos fallidos de acceso;
- Activación obligatoria de doble autenticación (2FA) mediante aplicación seleccionada por el Cliente;
- Validación de la autenticidad de la información suministrada por el Usuario en cualquier medio técnico disponible.

6.4 Causales de suspensión o terminación de cuenta

ADAMO podrá, de manera discrecional y sin necesidad de autorización judicial previa, eliminar, suspender o restringir el acceso a una cuenta en los siguientes eventos:

- Acceso no autorizado o intento de suplantación;
- Interferencia con mecanismos de seguridad de la Plataforma;
- Comportamientos dolosos, fraudulentos o ilegales;
- Uso del servicio para actividades relacionadas con lavado de activos, financiación del terrorismo, evasión tributaria u otras infracciones normativas;
- Incumplimiento en el pago de los servicios contratados;
- Generación de afectaciones operativas;
- Imposibilidad de verificar la identidad o el origen de fondos del Cliente;
- Terminación de la relación contractual;
- Requerimiento expreso de autoridad competente conforme a la ley.

6.5 Uso de la Plataforma por parte de Usuarios

Los Usuarios finales que interactúan con **ADAMOID** en virtud de su relación con un Cliente, no requerirán registrarse directamente en la Plataforma. No obstante, serán responsables por toda actividad realizada bajo su perfil de autenticación.

La información suministrada por los Usuarios deberá ser veraz y completa, y su entrega implica autorización para que **ADAMOID** verifique su autenticidad mediante los mecanismos técnicos disponibles. **ADAMO** se exonera de toda responsabilidad derivada del uso indebido de los perfiles de usuario.

7. DECLARACIONES Y COMPROMISOS DE USO

Mediante la aceptación de los presentes Términos y Condiciones, los Clientes y Usuarios se obligan a utilizar la Plataforma y los servicios asociados conforme a los principios de buena fe, transparencia, legalidad, y en cumplimiento de la normatividad vigente. En este sentido, declaran y garantizan que:

7.1. No utilizarán la información procesada a través de la Plataforma con fines personales o con propósitos contrarios a la ley, incluyendo actividades delictivas, fraudulentas o que puedan derivar en responsabilidad penal, civil o administrativa.

7.2. Se abstendrán de emplear el servicio para propósitos discriminatorios, ofensivos, amenazantes, extorsivos o que atenten contra derechos fundamentales de terceros.

7.3. Asegurarán que el tratamiento de la información se realice únicamente en el marco del objeto social de la organización que representan (cuando aplique), y con observancia de los principios de finalidad y proporcionalidad.

7.4. Cumplirán estrictamente con lo dispuesto en el Régimen General de Protección de Datos Personales en Colombia, en especial lo previsto en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normas reglamentarias.

7.5. No realizarán ningún tratamiento de la información con el objetivo de invadir la privacidad de terceros, interferir en el uso de la Plataforma por otros usuarios, o realizar acciones no autorizadas sobre los datos tratados.

7.6. Se abstendrán de cargar, transferir o introducir documentos o archivos que contengan códigos maliciosos, virus, malware u otros elementos tecnológicos que puedan comprometer la funcionalidad, integridad o seguridad de la Plataforma.

7.7. Mantendrán actualizado su conocimiento sobre la normativa nacional aplicable al uso de tecnologías, protección de datos y autenticación digital, y utilizarán la información exclusivamente para fines legítimos y legales.

7.8. Garantizarán la veracidad, autenticidad y exactitud de los datos que suministren en los procesos de autenticación y validación de identidad.

7.9. Implementarán las medidas de seguridad organizativas y técnicas necesarias para proteger la información verificada, incluyendo aquella de carácter público, y asegurarán su uso responsable conforme al nivel de sensibilidad aplicable.

8. COSTO DEL SERVICIO

Los servicios ofrecidos por medio de la Plataforma **ADAMOID** están sujetos a una contraprestación económica a cargo del Cliente, cuyo valor dependerá del tipo de plan contratado, el volumen de verificaciones acordado y las condiciones comerciales pactadas con **ADAMO** en cada caso.

El precio aplicable será el vigente al momento de la contratación o renovación del plan, y podrá ser determinado:

- (i) mediante acuerdo particular entre las partes, instrumentado por medio de contrato, propuesta comercial o cotización formal aceptada, o
- (ii) a través de la adquisición directa de planes disponibles públicamente en el sitio web oficial <https://adamoservices.co>, en cuyo caso el precio publicado se entenderá como integral, vinculante y exigible.

En cumplimiento de lo dispuesto en el literal c) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, **ADAMO** garantiza que el precio informado incluirá el valor total del servicio, todos los impuestos aplicables (incluyendo el IVA), y cualquier cargo adicional derivado de su prestación. No se admitirán cobros adicionales no expresamente informados o autorizados por el Cliente.

El Cliente se obliga a consultar previamente las condiciones económicas del servicio y a verificar que el valor corresponde con el plan seleccionado antes de confirmar cualquier solicitud o compra.

9. MECANISMOS Y CONDICIONES DE PAGO

El Cliente podrá efectuar el pago de los servicios contratados a través de los únicos medios autorizados por **ADAMO**, los cuales varían según el tipo de cuenta asignada:

- Para Clientes con credenciales PAY vinculadas a su cuenta ID, el costo del servicio podrá ser cubierto mediante descuento automático del saldo disponible.
- Para Clientes que dispongan únicamente de una cuenta ID, se generarán facturas mensuales, las cuales deberán ser canceladas exclusivamente mediante transferencia interbancaria a las cuentas registradas en el contrato suscrito entre las partes.

En ningún caso se aceptarán pagos en efectivo, consignaciones directas, giros, ni transacciones realizadas por canales no autorizados. **ADAMO** no solicitará pagos anticipados, parciales ni transferencias mediante llamadas telefónicas o mensajes de texto. Cualquier solicitud de esta naturaleza deberá considerarse como fraudulenta, y deberá reportarse de inmediato al correo oficial de contacto.

ADAMO emitirá y enviará al correo electrónico registrado por el Cliente la respectiva factura electrónica, en cumplimiento del Estatuto Tributario y su régimen reglamentario. La factura contendrá los datos del Cliente, el detalle del servicio prestado, el período de facturación y el valor total con los impuestos aplicables. En caso de que el pago se realice mediante pasarela autorizada, la factura podrá ser emitida a nombre de dicha entidad procesadora.

El Cliente se obliga a conservar la factura como soporte válido de la relación comercial para efectos contables, contractuales y tributarios. Cualquier inconsistencia deberá ser comunicada a **ADAMO** dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del documento.

10. CANCELACIÓN VOLUNTARIA Y SOLICITUD DE REEMBOLSO POR PARTE DEL CLIENTE

El Cliente podrá solicitar la cancelación de la compra de un servicio digital contratado a través de la Plataforma **ADAMOID**, exclusivamente por causas atribuibles a su decisión voluntaria, y siempre que el servicio no haya sido activado ni ejecutado en forma total o parcial. Esta solicitud deberá presentarse dentro de un término máximo de veinticuatro (24) horas calendario contadas a partir de la confirmación del pago.

Para efectos de validez, la solicitud deberá presentarse de forma escrita al correo electrónico oficial de **ADAMO**: contact@adamoservices.com, el cual constituye el único canal habilitado para la recepción de solicitudes de cancelación y reembolso. Las peticiones enviadas por otros medios no surtirán efectos jurídicos ni interrumpirán los plazos establecidos.

La solicitud deberá ser presentada por el titular del pago, e incluir como requisitos indispensables:

1. Certificación bancaria emitida a nombre del titular del pago inicial;
2. Documento de identidad vigente, en el caso de personas naturales;
3. Certificado de existencia y representación legal vigente no mayor a 30 días, en el caso de personas jurídicas;
4. Indicación clara del servicio que se desea cancelar;
5. Número de orden o referencia del pago realizado.

La omisión o envío incompleto de alguno de estos documentos suspenderá automáticamente el trámite, sin perjuicio de que el Cliente pueda reanudarlo una vez haya completado la totalidad de los requisitos.

Recibida la solicitud, el área jurídica de **ADAMOID** procederá con la evaluación de procedencia, la cual se basará en los siguientes criterios:

- Las condiciones contractuales previamente aceptadas por el Cliente;
- El tipo y modalidad del servicio adquirido;
- El estado técnico, operativo o jurídico de ejecución, activación o acceso al servicio;
- La existencia de acciones previas por parte del Cliente que impliquen uso efectivo o parcial del servicio (ej. activación de credenciales, inicio de flujos de verificación, apertura de sesiones, etc.).

Si el servicio digital ha sido ejecutado, accedido o activado en forma total o parcial — incluyendo cualquier interacción que implique su activación técnica, funcional o contractual— no procederá cancelación ni reembolso, conforme a lo establecido en el numeral 7 del artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, el cual excluye el derecho de retracto en los casos en que se haya iniciado la ejecución de contenidos o servicios digitales con el consentimiento previo del consumidor.

Si la solicitud es considerada procedente, y se verifica que no ha existido ejecución alguna del servicio, **ADAMOID** podrá realizar el reembolso del valor pagado, descontando una suma por concepto de gastos administrativos, operativos y contractuales. Esta suma podrá consistir en un valor fijo y/o un porcentaje sobre el total pagado, según la evaluación técnica y contable del caso.

El porcentaje o valor a descontar será determinado de forma discrecional por **ADAMO** con base en criterios objetivos tales como:

- Costos de procesamiento de pago;
- Recursos administrativos destinados a la activación fallida del servicio;
- Costos tecnológicos asociados a la creación de credenciales o cuentas;
- Dedicación operativa del equipo de soporte o configuración técnica.

El Cliente declara conocer y aceptar que dicha deducción será necesaria para garantizar la sostenibilidad del servicio y la proporcionalidad en la gestión administrativa.

En todo caso, si la solicitud de cancelación y reembolso es procedente, el reembolso se efectuará dentro de un plazo máximo de quince (15) días calendario, contados a partir de la fecha en que el Cliente haya entregado toda la documentación completa y válida requerida para tal efecto.

11. INDEMNIDAD

Los Usuarios y Clientes aceptan expresamente que serán los únicos responsables por el uso que hagan de la Plataforma **ADAMOID**, así como por cualquier conducta u omisión que derive en afectación directa o indirecta a **ADAMO**, sus directivos, empleados, aliados

comerciales, contratistas o licenciantes.

En consecuencia, se obligan a mantener indemne y a sacar en paz y salvo a **ADAMO**, frente a cualquier reclamación, demanda, acción legal, pérdida, daño, perjuicio, sanción, responsabilidad administrativa, contractual, extracontractual o de cualquier otra índole, incluyendo costos legales razonables (honorarios de abogados), que resulten de:

- (i) El uso indebido, ilegal o contrario a estos Términos y Condiciones de los servicios ofrecidos en la Plataforma;
- (ii) El incumplimiento de cualquier obligación prevista en estos Términos;
- (iii) La infracción de derechos de propiedad intelectual, privacidad o cualquier otro derecho de un tercero;
- (iv) El suministro de información falsa, inexacta, incompleta o fraudulenta;
- (v) El uso de la Plataforma para fines ilícitos, fraudulentos, discriminatorios o contrarios al orden público.

Esta obligación de indemnización incluye, sin limitarse a ello, la defensa jurídica de **ADAMO** en cualquier proceso, investigación o procedimiento administrativo o judicial derivado de los hechos mencionados, salvo cuando exista culpa exclusiva comprobada de **ADAMO**.

Limitación de responsabilidad técnica: **ADAMO** no garantiza la disponibilidad continua o el funcionamiento ininterrumpido de la Plataforma, la cual puede verse afectada por mantenimientos, fallos del sistema, cortes de Internet, fuerza mayor, caso fortuito u otros eventos externos. En consecuencia, los Usuarios y Clientes renuncian expresamente a formular reclamaciones por lucro cesante, pérdida de oportunidad o daños indirectos, derivados de interrupciones en el servicio por causas no atribuibles a **ADAMO**.

La Plataforma se ofrece “tal como está” y “según disponibilidad”, sin garantías explícitas o implícitas de comerciabilidad, idoneidad para un propósito particular, o de cumplimiento continuo, salvo aquellas que no puedan excluirse conforme a la legislación colombiana aplicable.

12. DATOS PERSONALES

ADAMO en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normas que regulan el régimen de protección de datos personales en Colombia, realiza el tratamiento de datos personales en el marco de sus operaciones comerciales, contractuales y tecnológicas. A continuación, se detallan los lineamientos generales aplicables:

12.1 Política de Tratamiento de Datos Personales

El tratamiento de los datos personales suministrados por los Clientes y Usuarios se rige por lo dispuesto en la Política de Tratamiento de Datos Personales de **ADAMO**, la cual se encuentra publicada en la página web oficial: <https://adamoservices.co/>. Esta política contiene los principios aplicables al tratamiento, los derechos de los titulares, los procedimientos para ejercerlos, y las finalidades generales asociadas al uso de la información recolectada.

12.2 ADAMO como Responsable del Tratamiento

En los casos en que **ADAMO** recolecta directamente datos personales de sus Clientes o Usuarios (por ejemplo, al crear una cuenta, realizar un pago o completar un formulario de contacto), actúa en calidad de Responsable del Tratamiento, lo que significa que define las finalidades y medios del tratamiento. En estos escenarios, **ADAMO** garantiza que cuenta con las autorizaciones necesarias, y aplica medidas de seguridad y confidencialidad apropiadas para la protección de la información.

12.3. Relación jurídica en el modelo B2B y rol como Encargado del Tratamiento

En el modelo de prestación de servicios B2B, **ADAMO** actúa como proveedor tecnológico y Encargado del Tratamiento de Datos Personales, en los términos establecidos por la Ley 1581 de 2012 y sus normas reglamentarias. Esto significa que la información personal utilizada para los procesos de autenticación, validación de identidad y demás servicios ofrecidos a través de la Plataforma, es recolectada directamente por los Clientes, quienes ostentan la calidad de Responsables del Tratamiento. **ADAMO** únicamente trata dicha información por cuenta de sus Clientes, conforme a sus instrucciones documentadas y dentro del marco de las finalidades previamente definidas y autorizadas por los Titulares.

En consecuencia, **ADAMO** no será responsable por la legalidad, veracidad ni suficiencia de los consentimientos recolectados por los Clientes, ni por el alcance de la información suministrada. La responsabilidad de garantizar que se ha obtenido de manera válida el consentimiento previo, expreso e informado del usuario final recae exclusivamente en el Cliente, incluyendo lo relacionado con el envío de mensajes por canales digitales, la recolección de datos sensibles o biométricos, y la autorización para la transmisión internacional de datos, cuando sea aplicable.

Como condición previa e indispensable para habilitar cualquier flujo de tratamiento de datos bajo este modelo, los Clientes deberán suscribir con **ADAMO** un contrato de transmisión de datos personales, mediante el cual se regulen las finalidades del tratamiento, las medidas de seguridad exigidas, los deberes de confidencialidad, la trazabilidad de los datos, las obligaciones ante incidentes de seguridad y las reglas aplicables al tratamiento transfronterizo, entre otros aspectos esenciales. Sin la existencia

de dicho acuerdo, **ADAMO** se reserva el derecho de abstenerse de iniciar o continuar cualquier proceso operativo que implique tratamiento de datos por cuenta del Cliente.

13. VALIDEZ JURÍDICA DE LOS ACTOS ELECTRÓNICOS Y FIRMA ELECTRÓNICA

Todos los actos, contratos, notificaciones, aceptaciones, consentimientos, declaraciones, registros y cualquier otra manifestación de voluntad realizada por medio de la Plataforma **ADAMOID**, ya sea de forma electrónica, remota o no presencial, gozan de plena validez jurídica, conforme a lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley 527 de 1999, que consagra la equivalencia funcional entre los mensajes de datos y los documentos escritos tradicionales.

En virtud de dicha equivalencia, las partes intervinientes en las transacciones digitales ejecutadas a través de **ADAMOID**, incluyendo **ADAMO**, los Clientes y los Usuarios, reconocen expresamente que los mensajes de datos generados, almacenados o transmitidos a través de la Plataforma tienen el mismo valor probatorio y fuerza vinculante que un documento físico suscrito de forma manuscrita.

Asimismo, cuando para determinados actos jurídicos se exija la incorporación de una firma electrónica, **ADAMO** utiliza su solución propia denominada **ADAMOSIGN**, la cual cumple con los requisitos exigidos en el artículo 4 del Decreto 2364 de 2012, garantizando los principios de:

- **Autenticidad:** La identidad del firmante es verificada mediante mecanismos tecnológicos que aseguran que la persona que suscribe electrónicamente un documento es quien dice ser. **ADAMOSIGN** emplea sistemas de autenticación basados en datos biométricos, tokens únicos y validación contextual.
- **Integridad:** El contenido del mensaje de datos es protegido frente a alteraciones no autorizadas después del momento de la firma. Para ello, **ADAMOSIGN** implementa un sistema de trazabilidad y verificación a través de tecnología Blockchain, que genera un hash único e inmutable asociado al documento firmado, permitiendo verificar su estado, historial y fecha de firma.

Esta infraestructura tecnológica asegura que los documentos firmados mediante la Plataforma cuenten con valor probatorio pleno y sean oponibles frente a terceros, autoridades administrativas y judiciales, sin perjuicio de las excepciones legales que rijan en cada caso.

En todo caso, las partes intervinientes aceptan que la manifestación de voluntad realizada

por medios electrónicos dentro de la Plataforma se entiende como plena y válida expresión del consentimiento, con efectos jurídicos equivalentes a los actos presenciales.

14. RESPONSABILIDAD

ADAMO ejecuta sus servicios bajo un régimen de obligación de medio, lo cual implica que se compromete a realizar sus mejores esfuerzos técnicos, operativos y jurídicos para prestar el servicio contratado con diligencia, pero sin garantizar un resultado específico o la ausencia absoluta de fallos, especialmente en procesos que dependen de factores tecnológicos, operativos o externos.

En consecuencia, **ADAMO** no será responsable por interrupciones, demoras, errores, deficiencias, imposibilidad de acceso, lentitud en la prestación del servicio o cualquier otra afectación cuando esta sea atribuible, entre otros, a:

- Causas de fuerza mayor o caso fortuito;
- Fallas en las redes de comunicación, proveedores de internet o infraestructura tecnológica de terceros;
- Acciones u omisiones del propio Cliente o de los Usuarios vinculados;
- Deficiencias en la información proporcionada por el Cliente o Usuario;
- Incumplimientos atribuibles a terceros o encargados contratados directamente por el Cliente;
- Mantenimiento programado o urgencias técnicas inaplazables;
- Cualquier situación no contemplada en los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) suscritos expresamente.

La responsabilidad de **ADAMO**, en caso de ser legalmente atribuible, se limitará en todo caso al valor efectivamente pagado por el Cliente en el mes calendario inmediatamente anterior al hecho generador del reclamo, sin que proceda el reconocimiento de lucro cesante, pérdida de oportunidad, daño emergente o cualquier otra modalidad de perjuicio indirecto o consecuencial.

El Cliente y los Usuarios aceptan que el uso de la Plataforma **ADAMOID** implica un entorno digital sujeto a riesgos inherentes, y eximen a **ADAMO** de cualquier reclamación derivada de expectativas no contempladas expresamente en el marco contractual o en estos Términos y Condiciones.

15. LEY APLICABLE, RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y JURISDICCIÓN

Los presentes Términos y Condiciones, así como cualquier acto, relación jurídica, uso de la Plataforma o transacción derivada de los servicios ofrecidos por **ADAMO**, se regirán e interpretarán exclusivamente conforme a las leyes de la República de Colombia, sin atender a conflictos de leyes de otras jurisdicciones.

En particular, serán de aplicación las siguientes normativas, sin perjuicio de las demás disposiciones complementarias o reglamentarias:

- Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor);
- Ley 1581 de 2012 y su reglamentación (Régimen General de Protección de Datos Personales);
- Ley 527 de 1999 (validez jurídica de los mensajes de datos);
- Normas civiles y comerciales aplicables a contratos entre particulares.

En caso de que cualquier disposición de los presentes Términos sea declarada ilegal, nula, ineficaz o inaplicable por autoridad competente, dicha disposición será interpretada de forma que se preserve su validez en el mayor grado permitido por la ley, y su nulidad no afectará la validez ni exigibilidad de las demás disposiciones del acuerdo.

Cualquier controversia, diferencia, reclamación o disputa, ya sea de carácter contractual, precontractual, extracontractual o legal, que surja entre **ADAMO** y un Cliente o Usuario, deberá ser sometida en primera instancia a una etapa de arreglo directo, en la cual las partes se comprometen a agotar un canal de resolución amistosa mediante intercambio de comunicaciones electrónicas.

Esta etapa de arreglo directo se desarrollará en un plazo máximo de cuarenta y cinco (45) días calendario, contados desde la recepción de la primera comunicación escrita que manifieste formalmente la controversia. Durante dicho período, las partes intercambiarán observaciones por correo electrónico, preferiblemente utilizando los correos registrados en la relación contractual y el correo institucional de **ADAMO**: dataprotection@adamoservices.co.

Si transcurrido dicho plazo no se alcanza una solución satisfactoria para ambas partes, la controversia podrá ser sometida ante la jurisdicción ordinaria colombiana, de conformidad con las reglas de competencia territorial y funcional establecidas en el Código General del Proceso. Para estos efectos, el Cliente y el Usuario aceptan expresamente la jurisdicción

exclusiva de los jueces de la República de Colombia y renuncian a invocar fuero extranjero o arbitraje no expresamente pactado por escrito entre las partes.

16. PROPIEDAD INTELECTUAL Y RESTRICCIONES DE USO

Todos los elementos protegidos por derechos de propiedad intelectual e industrial que se encuentren en la Plataforma **ADAMOID** —incluyendo, pero sin limitarse a, su diseño gráfico, código fuente, software, diagramación, interfaz, textos, marcas, logos, nombres comerciales, bases de datos, contenidos audiovisuales, algoritmos, tokens, infraestructura tecnológica, herramientas de verificación, archivos, documentos, licencias, manuales y demás obras susceptibles de protección jurídica— son de titularidad exclusiva de **ADAMO**, o se encuentran debidamente licenciados por terceros.

El uso de dichos elementos por parte de Clientes o Usuarios no implicará en ningún caso la cesión de derechos patrimoniales ni la autorización de usos distintos a los expresamente previstos en estos Términos y Condiciones o en los contratos suscritos. Cualquier uso no autorizado, modificación, reproducción, distribución, publicación, exhibición, interpretación, traducción, descarga, ingeniería inversa, transmisión, o cualquier forma de explotación, total o parcial, está expresamente prohibido y podrá constituir una infracción a las normas nacionales e internacionales sobre derecho de autor y propiedad industrial.

En particular, el Cliente se abstendrá de utilizar las creaciones, desarrollos técnicos, marcas, soluciones gráficas, signos distintivos, herramientas tecnológicas, interfaces o algoritmos de propiedad de **ADAMO** o de sus Aliados Comerciales para fines propios, comerciales, académicos, publicitarios, de ingeniería inversa o cualquier otro que no haya sido previamente autorizado de forma expresa, escrita y directa por su titular.

Esta protección se encuentra respaldada por el marco normativo aplicable en Colombia, incluyendo:

- Ley 23 de 1982 (Derecho de Autor);
- Decisión Andina 351 de 1993 (régimen común sobre derecho de autor y conexos en la CAN);
- Ley 44 de 1993 (modificaciones al régimen colombiano de derecho de autor);
- Ley 603 de 2000 (deberes en propiedad intelectual de sociedades por acciones);
- Normas internacionales ratificadas por Colombia en materia de propiedad intelectual.

ADAMO podrá iniciar las acciones administrativas, civiles o penales a que haya lugar en caso de que cualquier Cliente o Usuario incurra en uso indebido, copia no autorizada o explotación de los contenidos y elementos protegidos por su propiedad intelectual.

17. MECANISMOS DE REPORTE Y CANALES DE COMUNICACIÓN

Los Clientes y Usuarios podrán reportar a **ADAMO** cualquier hecho, conducta, contenido, funcionalidad, vulneración o incidente que consideren contrario a:

- Los presentes Términos y Condiciones;
- La Política de Tratamiento de Datos Personales;
- Las normas aplicables en materia de protección al consumidor, privacidad, propiedad intelectual o uso indebido de medios tecnológicos.

Los reportes deberán ser enviados por escrito al correo electrónico oficial: contact@adamoservices.com, canal exclusivo para este tipo de comunicaciones. Para que el reporte sea tratado formalmente, deberá contener al menos la siguiente información:

- Identificación del reportante;
- Descripción clara de los hechos o contenido objeto del reporte;
- Fecha en la que ocurrió la situación;
- Evidencia digital si aplica (capturas, archivos, logs, etc.);
- Medio de contacto para respuesta.

Una vez recibido el reporte, **ADAMO** procederá a:

- Confirmar la recepción dentro de los siguientes cinco (5) días hábiles;
- Evaluar su procedencia conforme al marco normativo aplicable;
- Adoptar, si corresponde, medidas preventivas, correctivas o técnicas, incluyendo la suspensión de contenidos o funcionalidades, el bloqueo de cuentas, la notificación a terceros o el reporte a autoridades.

ADAMO se reserva el derecho de rechazar reportes anónimos o infundados que no cumplan con los mínimos de seriedad exigibles para su verificación. No obstante, en ningún caso adoptará represalias contra Usuarios o Clientes que presenten reportes de buena fe.

Los reportes que involucren incidentes de seguridad de la información o posibles violaciones a la confidencialidad y protección de datos personales serán tratados con prioridad, conforme a los procedimientos internos y las normas vigentes en materia de incidentes de seguridad.

18. VIGENCIA Y MODIFICACIONES Y ACEPTACIÓN DE ACTUALIZACIONES

Los presentes Términos y Condiciones entrarán en vigor a partir del 5 de noviembre de 2024, y regirán en adelante todas las relaciones jurídicas entre **ADAMO**, los Usuarios y los Clientes que accedan a la Plataforma **ADAMOID**.

ADAMO se reserva el derecho de modificar, actualizar, suprimir o reemplazar total o parcialmente los presentes Términos y Condiciones en cualquier momento, de forma unilateral y sin necesidad de previo aviso individual, en la medida en que tales cambios responden a ajustes normativos, mejoras operativas, actualización de funcionalidades, evolución tecnológica o cualquier otra necesidad justificada.

Las modificaciones serán publicadas en el sitio web oficial de **ADAMO** y/o en la Plataforma **ADAMOID**, bajo la denominación “Versión Actualizada”, la cual incluirá la fecha de entrada en vigencia y un histórico de versiones. En algunos casos, **ADAMO** podrá notificar dichas actualizaciones mediante correo electrónico, notificación interna en la Plataforma o cualquier otro medio digital que considere idóneo.

La Versión Actualizada entrará en vigencia desde el momento de su publicación en los canales habilitados, y no tendrá efectos retroactivos sobre actos previamente ejecutados, salvo que expresamente se indique lo contrario en cumplimiento de obligaciones legales. Los Usuarios y Clientes deberán aceptar expresamente las actualizaciones cuando así lo exija la ley o cuando se trate de cambios sustanciales. En todos los demás casos, se entenderá que el uso continuado de la Plataforma o de sus servicios con posterioridad a la publicación de la Versión Actualizada constituye aceptación tácita y vinculante de los nuevos términos.

ADAMO conservará versiones anteriores de los Términos y Condiciones durante el término legal aplicable y podrá ponerlas a disposición del Usuario en caso de controversia o requerimiento judicial.