

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

**ADAMO S.A.S.
MAYO DE 2025
VERSIÓN 1**

1. OBJETO	3
2. APLICACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES	3
3. IDENTIFICACIÓN Y DATOS DE CONTACTO DEL PROVEEDOR.....	4
4. DEFINICIONES	4
5. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO ADAMO RISK.....	6
5.1. Panel de cumplimiento.....	7
5.2. Motor de screening y análisis.....	7
5.3. Generación de alertas y reportes	7
5.4. Personalización y configuraciones	7
5.5. Planes comerciales.....	8
5.6. Cumplimiento normativo y trazabilidad.....	8
6. DEL USO Y REGISTRO	8
6.1. Modelo B2B y responsabilidad del Cliente	8
6.2. Requisitos de registro y activación.....	9
6.3. Acceso y medidas de seguridad	9
6.4. Causales de suspensión o terminación.....	9
6.5. Responsabilidad sobre usuarios autorizados	10
7. DECLARACIONES Y COMPROMISOS DE USO	10
8. COSTO DEL SERVICIO	11
9. MECANISMOS Y CONDICIONES DE PAGO	12
Consecuencias del incumplimiento en el pago	13
10. CANCELACIÓN VOLUNTARIA Y SOLICITUD DE REEMBOLSO POR PARTE DEL CLIENTE.....	13
Sobre la procedencia de reembolsos.....	14
11. INDEMNIDAD	14
12. DATOS PERSONALES.....	15
12.1. Rol de las partes.....	15
12.2. Política de tratamiento y finalidades.....	16
12.3. Deberes del Cliente	16
12.4. Conservación y custodia de la información	16
13. VALIDEZ JURÍDICA DE LAS EVALUACIONES ELECTRÓNICAS Y EVIDENCIAS TÉCNICAS.....	17
14. RESPONSABILIDAD	17
14.1. Exclusión de responsabilidad.....	18
14.2. Límite de responsabilidad	18
15. LEY APLICABLE, RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y JURISDICCIÓN.....	19
15.1. Mecanismo de arreglo directo	19
15.2. Jurisdicción competente	19
16. PROPIEDAD INTELECTUAL Y RESTRICCIONES DE USO	19
17. MECANISMOS DE REPORTE Y CANALES DE COMUNICACIÓN.....	20

1. OBJETO

El presente documento establece los Términos y Condiciones aplicables al uso de la Plataforma ADAMO RISK, una solución tecnológica de propiedad de ADAMO S.A.S., orientada al cumplimiento normativo, la gestión preventiva del riesgo legal y reputacional, y el monitoreo continuo de contrapartes, operaciones y entidades, mediante el uso de herramientas automatizadas e inteligencia artificial.

ADAMO RISK está diseñada para asistir a empresas y profesionales sujetos a obligaciones de debida diligencia, cumplimiento de normativas AML/CFT y programas internos como el SAGRILIFT, brindando un entorno centralizado y trazable para la evaluación de personas naturales y jurídicas frente a listas restrictivas nacionales e internacionales, patrones sospechosos, y configuraciones de riesgo personalizables.

La Plataforma permite:

- La carga de datos de personas o entidades a evaluar, de forma manual o automatizada (API);
- El análisis automatizado mediante agentes de IA, con consulta a bases como OFAC, ONU, INTERPOL, SAGRILIFT, listas de Personas Expuestas Políticamente (PEP) y otras fuentes públicas o privadas;
- La generación de alertas, reportes de coincidencias, visualización de relaciones e historial de consultas;
- La documentación de decisiones internas y el escalamiento de casos con soporte técnico, para efectos de auditoría, cumplimiento y trazabilidad.

El servicio se ofrece bajo una modalidad de plan mensual, asociado a volumen de consultas o uso autorizado. ADAMO RISK no reemplaza el criterio profesional del Oficial de Cumplimiento ni ejecuta acciones automáticas como bloqueo, congelamiento o reporte. La decisión final sobre cada caso corresponde exclusivamente al Cliente.

El uso de la Plataforma implica la aceptación expresa de estos Términos y Condiciones, los cuales forman parte integral del contrato de prestación de servicios suscrito con ADAMO.

2. APLICACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

Los presentes Términos y Condiciones regulan el acceso, uso y funcionamiento de la Plataforma ADAMO RISK, operada por ADAMO S.A.S., sociedad legalmente constituida bajo las leyes de la República de Colombia, identificada con NIT 9014662591-1, domiciliada en la ciudad de Pereira, Colombia.

La aceptación expresa o tácita de estos Términos y Condiciones constituye un acuerdo jurídicamente vinculante entre el Cliente —persona jurídica o natural con actividad

económica, sujeta a obligaciones de cumplimiento normativo— y ADAMO, por el cual se establece el marco legal que regula la contratación, uso y responsabilidad del servicio.

ADAMO RISK está destinada exclusivamente a clientes corporativos y profesionales de cumplimiento, tales como Oficiales de Cumplimiento, oficiales de riesgos, auditores internos o analistas legales, quienes actúan como responsables del monitoreo preventivo y reactivo de riesgo legal, reputacional y operativo dentro de sus organizaciones.

El acceso a la Plataforma, el uso de sus funcionalidades, la configuración de matrices de riesgo y la evaluación de alertas se entenderán como aceptación de estos Términos y Condiciones, así como de sus actualizaciones. En caso de desacuerdo, el Cliente deberá abstenerse de utilizar el servicio o solicitar la terminación de la relación contractual.

ADAMO podrá suspender o restringir el acceso a la Plataforma, de forma temporal o definitiva, en caso de uso no autorizado, incumplimiento contractual, intento de manipulación técnica, violación a la ley o uso contrario al objeto para el cual fue diseñada la solución, sin que ello implique incumplimiento de su parte ni derecho a indemnización.

3. IDENTIFICACIÓN Y DATOS DE CONTACTO DEL PROVEEDOR

En cumplimiento del deber de información consagrado en la Ley 1480 de 2011 y demás normas aplicables, se informa que la Plataforma ADAMO RISK es operada por ADAMO S.A.S., sociedad legalmente constituida bajo las leyes de la República de Colombia, identificada con NIT 9014662591-1, con domicilio principal en la ciudad de Pereira, Colombia.

La sede principal de ADAMO se encuentra ubicada en la Carrera 16 Bis # 8 – 24, Edificio Oko Tower, Piso 6, y el canal de atención oficial para consultas, requerimientos, peticiones o soporte es el correo electrónico contact@adamoservices.co.

Adicionalmente, ADAMO pone a disposición del Cliente la línea telefónica móvil +57 321 626 5361, a través de la cual se podrá brindar acompañamiento técnico, recibir solicitudes de soporte y atender dudas operativas o contractuales, durante los horarios hábiles establecidos en la legislación laboral colombiana o según lo dispuesto en la Política de Atención al Usuario.

Cualquier comunicación formal relacionada con el uso de la Plataforma, la ejecución del servicio o el cumplimiento de estos Términos y Condiciones deberá remitirse a través de los canales aquí descritos.

4. DEFINICIONES

Para efectos de la interpretación y aplicación de los presentes Términos y Condiciones, se entenderán por los siguientes términos los significados que aquí se asignan, sin perjuicio de las definiciones contenidas en la Ley 526 de 1999, el Capítulo X de la Circular Básica Jurídica

de la Superintendencia Financiera de Colombia, el Capítulo IV del Decreto 830 de 2021 (SAGRILAF), la Ley 1621 de 2013, la Ley 222 de 1995 y demás normas complementarias:

ADAMO RISK: Plataforma tecnológica operada por ADAMO S.A.S., orientada al cumplimiento normativo y la gestión de riesgos legales, financieros y reputacionales, mediante el análisis automatizado de entidades, personas y operaciones, en función de matrices de riesgo configurables, monitoreo en tiempo real, consulta de listas restrictivas, y generación de alertas bajo parámetros definidos por el Cliente.

Agente de Inteligencia Artificial (IA): Motor técnico de evaluación automatizada que permite, a través de reglas lógicas y algoritmos entrenados, ejecutar búsquedas, interpretar patrones de riesgo, detectar coincidencias relevantes y clasificar resultados preliminares conforme a las configuraciones activadas por el Cliente.

Alerta de cumplimiento: Evento generado por la Plataforma cuando un individuo, entidad u operación evaluada presenta una coincidencia, señal de alerta, desviación de parámetros o comportamiento atípico, que podría requerir análisis humano posterior, escalamiento, reporte o documentación.

Cliente: Persona natural o jurídica que contrata el servicio de ADAMO RISK, crea cuentas de usuario, configura matrices de riesgo y es responsable de tomar decisiones finales respecto a los resultados obtenidos. El Cliente asume el rol de Responsable del Tratamiento en relación con los datos ingresados en la Plataforma.

Datos de entrada: Información suministrada por el Cliente a la Plataforma, que puede incluir nombres, apellidos, razón social, NIT, documento de identidad, jurisdicción, datos financieros, operativos o conductuales sobre personas o entidades sujetas a análisis de riesgo.

Lista restrictiva: Base de datos pública, privada o institucional que contiene personas naturales, jurídicas o estructuras asociadas con actividades delictivas, sanciones, investigaciones, terrorismo, lavado de activos, corrupción, financiamiento de armas o tráfico ilícito. Incluye listas como OFAC, ONU, INTERPOL, FBI, DEA, EU Sanctions, PEP (personas expuestas políticamente), listas vinculadas al SAGRILAF, entre otras.

Matriz de riesgo: Estructura de evaluación compuesta por factores, criterios y ponderaciones definidos por el Cliente, que permite calificar entidades, personas u operaciones de acuerdo con su perfil de exposición a amenazas legales, reputacionales, geográficas, sectoriales o financieras.

Monitoreo continuo: Proceso sistemático mediante el cual la Plataforma reevalúa a intervalos periódicos los perfiles previamente cargados o monitoreados, detectando cambios en las condiciones de riesgo, inclusión en nuevas listas, reactivación de alertas o modificación de su estatus.

Operación sospechosa: Acción, patrón o comportamiento atípico detectado mediante la Plataforma, que puede implicar una alerta preventiva o un hallazgo sujeto a evaluación posterior. ADAMO RISK no califica jurídicamente ninguna operación como sospechosa: simplemente entrega información para análisis humano.

Oficial de Cumplimiento: Profesional designado por el Cliente, conforme a la normatividad vigente (SAGRILIFT, SARLIFT, SIPLIFT u otros), responsable de liderar los procesos de debida diligencia, análisis de riesgo y decisiones frente a reportes o acciones derivadas del monitoreo.

Plan mensual: Modelo comercial mediante el cual el Cliente contrata el servicio por un período definido, con acceso a una cantidad determinada de consultas, usuarios, registros o almacenamiento, bajo condiciones pactadas en la propuesta comercial y el contrato.

Reporte de análisis: Documento generado por la Plataforma que consolida los hallazgos, alertas, registros de búsqueda, decisiones tomadas, evidencias técnicas y trazabilidad de una evaluación puntual o de un monitoreo continuo.

Screening: Funcionalidad que permite verificar automáticamente si una persona o entidad aparece en listas restrictivas, registros sancionatorios, noticias relevantes o investigaciones públicas, con base en su nombre, documento o razón social.

Trazabilidad: Registro cronológico, técnico y verificable de todas las acciones, accesos, búsquedas, evaluaciones y decisiones tomadas dentro de la Plataforma por parte del Cliente o sus usuarios autorizados. Cada registro incluye sello de tiempo, usuario ejecutor, tipo de operación y resultado generado.

Usuario autorizado: Persona natural designada por el Cliente para acceder a la Plataforma con credenciales seguras, con rol específico de carga de datos, análisis, consulta o administración del sistema. El Cliente es responsable por las acciones realizadas por sus usuarios.

5. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO ADAMO RISK

ADAMO RISK es una solución tecnológica diseñada para apoyar a los Clientes en el cumplimiento de sus obligaciones legales y regulatorias en materia de prevención del lavado de activos, financiamiento del terrorismo, corrupción y riesgo reputacional, mediante el análisis automatizado de información, la generación de alertas y la trazabilidad de decisiones.

El servicio ofrecido a través de la Plataforma ADAMO RISK incluye, entre otras, las siguientes funcionalidades principales:

5.1. Panel de cumplimiento

Acceso web seguro y personalizado, desde el cual los usuarios autorizados del Cliente pueden:

- Iniciar sesión con autenticación robusta;
- Cargar datos de personas o entidades a evaluar, de forma individual o masiva;
- Consultar el historial de evaluaciones, alertas generadas, y decisiones tomadas;
- Configurar flujos de monitoreo automatizado y notificaciones.

5.2. Motor de screening y análisis

La Plataforma realiza procesos automáticos de **verificación y cruce de información** en tiempo real, utilizando motores de IA y conexiones a múltiples bases de datos, incluyendo:

- Listas restrictivas internacionales: OFAC, ONU, INTERPOL, EU Sanctions, FinCEN, FBI, etc.;
- Listas nacionales: PEP (Personas Expuestas Políticamente), Boletín de Responsables Fiscales, registros judiciales, sancionatorios y disciplinarios;
- Noticias adversas, alertas reputacionales, medios abiertos y bases de datos públicas integradas;
- Matrices de riesgo configurables según criterios definidos por el Cliente (por ejemplo: jurisdicción, sector económico, relaciones asociadas, volumen de operaciones).

5.3. Generación de alertas y reportes

Cada evaluación genera un **informe estructurado** que puede incluir:

- Nivel de riesgo preliminar basado en parámetros configurados; Resultados de coincidencias (positivas, parciales o descartadas);
- Evidencia técnica de búsqueda (fecha, hora, IP, hash del resultado, fuente consultada);
- Recomendaciones del sistema (sin constituir decisiones automáticas);
- Historial de acciones realizadas por el Cliente (usuario, evento, comentario, descarga).

5.4. Personalización y configuraciones

El Cliente podrá:

- Ajustar las matrices de riesgo con base en su perfil regulatorio y apetito de riesgo;
- Activar o desactivar listas específicas por jurisdicción, sector o propósito;
- Establecer perfiles de usuario y jerarquías de aprobación para decisiones internas;
- Integrar la Plataforma vía **API REST** con sus sistemas de onboarding, CRM, ERP u otros módulos internos.

5.5. Planes comerciales

ADAMO RISK opera bajo un modelo de **plan mensual escalable por volumen**, que puede incluir:

- Número de entidades evaluadas;
- Cantidad de usuarios simultáneos;
- Almacenamiento histórico de reportes;
- Nivel de integración API;
- Servicios complementarios como análisis reputacional, monitoreo continuo o reportes de inteligencia.

5.6. Cumplimiento normativo y trazabilidad

La Plataforma está diseñada para apoyar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el SAGRILAFT, SARLAFT, SIPLAFT y demás esquemas sectoriales de prevención de delitos financieros, brindando a los Clientes:

- Evidencia probatoria de las búsquedas realizadas;
- Registro de decisiones internas con trazabilidad técnica;
- Capacidades de auditoría interna y externa;
- Respaldo documental ante visitas de supervisión o procesos judiciales.

6. DEL USO Y REGISTRO

6.1. Modelo B2B y responsabilidad del Cliente

ADAMO RISK es una solución tecnológica ofrecida bajo un modelo Business to Business (B2B), destinada exclusivamente a empresas, organizaciones y profesionales con obligaciones legales o contractuales en materia de cumplimiento normativo, gestión de riesgos y monitoreo preventivo.

El Cliente es responsable por la legalidad, pertinencia y finalidad del uso de la Plataforma, incluyendo la carga de datos, la activación de procesos de evaluación, la configuración de alertas y la toma de decisiones derivadas del análisis automatizado. En ningún caso ADAMO actúa como entidad reguladora, organismo de control o autoridad de supervisión.

Corresponde al Cliente verificar la base jurídica que sustenta el tratamiento de los datos personales o sensibles que ingrese a la Plataforma, así como el cumplimiento de los principios y obligaciones derivados de la Ley 1581 de 2012 y demás normas de protección de datos personales aplicables.

6.2. Requisitos de registro y activación

Para acceder a los servicios de ADAMO RISK, el Cliente deberá completar un proceso de registro que incluye:

- Firma del Contrato Marco de Servicios y del Acuerdo de Transmisión de Datos Personales;
- Acreditación de existencia legal mediante certificado de cámara de comercio y RUT;
- Registro del representante legal y de los usuarios autorizados, con asignación de roles operativos y administrativos;
- Configuración inicial de parámetros de riesgo, listas activas, y políticas internas de cumplimiento.

ADAMO podrá realizar validaciones previas, análisis de riesgo contractual o solicitudes complementarias antes de autorizar el acceso definitivo a la Plataforma.

6.3. Acceso y medidas de seguridad

El acceso a la Plataforma se realiza mediante credenciales únicas asignadas a los usuarios autorizados del Cliente. El sistema incorpora medidas de seguridad organizativas y técnicas, tales como:

- Autenticación multifactor (2FA);
- Control de sesiones activas y permisos por rol;
- Trazabilidad de accesos, búsquedas y decisiones;
- Restricción de acceso por dirección IP, jurisdicción o dispositivo (opcional);
- Cifrado de comunicaciones y almacenamiento seguro de reportes.

El Cliente se compromete a custodiar las credenciales asignadas, a revocar accesos innecesarios y a notificar de inmediato cualquier incidente de seguridad o uso no autorizado.

6.4. Causales de suspensión o terminación

ADAMO podrá suspender total o parcialmente el acceso a la Plataforma cuando:

- Se detecte un uso indebido, no autorizado o contrario a estos Términos y Condiciones;
- El Cliente incurra en mora en el pago del plan contratado;
- Exista evidencia de que el servicio está siendo usado con fines ilícitos, evasivos o contrarios al orden público;
- Se presenten intentos de manipulación técnica, explotación de vulnerabilidades o escaneo no autorizado;
- Se reciba un requerimiento de una autoridad competente que así lo ordene;
- Se haya finalizado el contrato sin renovación o vencido el término del plan vigente.

La suspensión será notificada al Cliente y se mantendrá hasta que cesen las causas que la motivaron o se defina contractualmente la terminación del vínculo.

6.5. Responsabilidad sobre usuarios autorizados

El Cliente es el único responsable por las actuaciones de sus usuarios autorizados dentro de la Plataforma. Toda acción ejecutada bajo las credenciales asignadas se presumirá válida, legítima y atribuible al Cliente.

ADAMO podrá bloquear usuarios específicos, de forma preventiva o definitiva, cuando detecte accesos inusuales, operaciones no autorizadas o infracciones a las normas de uso.

7. DECLARACIONES Y COMPROMISOS DE USO

Mediante la aceptación de los presentes Términos y Condiciones, el Cliente declara expresamente que entiende la naturaleza, alcance y limitaciones del servicio prestado por ADAMO RISK, y se compromete a utilizar la Plataforma de manera legal, diligente, segura y conforme con los principios de buena fe, transparencia y responsabilidad institucional.

En particular, el Cliente declara y se compromete a:

7.1. Utilizar la Plataforma exclusivamente para fines legítimos, relacionados con la evaluación del riesgo legal, reputacional o financiero de personas naturales o jurídicas con quienes tenga, haya tenido o prevea tener una relación jurídica, contractual, laboral o comercial.

7.2. No emplear ADAMO RISK para realizar investigaciones masivas sin fundamento legal, intromisiones en la vida privada de terceros, minería de datos sin consentimiento o uso de la información con fines discriminatorios, difamatorios o abusivos.

7.3. Obtener y conservar las autorizaciones requeridas para el tratamiento de datos personales de terceros, incluyendo la autorización para consultar, almacenar y analizar información en el marco de procesos de cumplimiento normativo.

7.4. Asumir la responsabilidad exclusiva por las decisiones que tome con base en la información obtenida mediante la Plataforma, comprendiendo que ADAMO no actúa como autoridad judicial, regulatoria ni de supervisión, ni emite juicios vinculantes sobre el perfilamiento de riesgo.

7.5. Revisar, documentar y sustentar internamente toda decisión adoptada a partir de las alertas generadas, especialmente cuando estas impliquen afectación de derechos, rechazo de relaciones comerciales, suspensión de operaciones o reportes ante autoridades.

7.6. No alterar, manipular ni suprimir los registros técnicos generados por la Plataforma, incluyendo reportes, trazabilidad, logs de actividad, configuraciones de matrices de riesgo y evidencias electrónicas asociadas a cada evaluación.

7.7. Informar de forma inmediata a ADAMO cualquier incidente de seguridad, acceso no autorizado, comportamiento anómalo o mal funcionamiento de la Plataforma que pueda comprometer la legalidad, integridad o disponibilidad del servicio.

7.8. Abstenerse de permitir el acceso a la Plataforma a personas no autorizadas, revocar de inmediato credenciales de exusuarios y aplicar medidas internas de control de acceso acordes con los principios de privacidad, proporcionalidad y minimización de datos.

7.9. No realizar ningún tipo de ingeniería inversa, prueba de vulnerabilidad, extracción de base de datos o desarrollo derivado que implique la apropiación, reproducción o uso indebido de la tecnología, arquitectura o contenido funcional de ADAMO RISK.

8. COSTO DEL SERVICIO

El uso de la Plataforma ADAMO RISK está sujeto al pago de una contraprestación económica por parte del Cliente, conforme a las condiciones definidas en la propuesta comercial aceptada y el contrato marco de servicios suscrito con ADAMO. El modelo comercial aplicable es el de plan mensual escalable por volumen, el cual puede comprender:

- Número de evaluaciones o screenings realizados durante el mes;
- Cantidad de entidades/personas monitoreadas de forma continua;
- Número de usuarios activos con credenciales autorizadas;
- Acceso a funcionalidades avanzadas (visualización de relaciones, integración API, reportería extendida, personalización de matrices);
- Nivel de almacenamiento y retención de evidencias electrónicas e informes técnicos.

El valor del plan mensual podrá variar en función de factores tales como:

- Sector regulado del Cliente (financiero, real, solidario, etc.);
- Jurisdicciones monitoreadas (nacionales o internacionales);
- Frecuencia del monitoreo continuo;
- Requerimientos de integración con sistemas internos del Cliente (ERP, CRM, BPM, etc.);
- Soporte técnico extendido, formación especializada o servicios complementarios.

El valor facturado será informado con antelación, y podrá incluir impuestos aplicables (como el IVA), cargos adicionales por excedentes o consumos fuera del plan, y ajustes derivados de la actualización de tarifas previamente notificada al Cliente.

En caso de modificación en los precios o condiciones del plan contratado, ADAMO notificará al Cliente con al menos cinco (5) días calendario de antelación, y el Cliente podrá aceptar la nueva tarifa o solicitar la terminación del contrato sin penalidad antes de la entrada en vigencia del nuevo precio.

ADAMO se reserva el derecho de aplicar tarifas preferenciales, descuentos comerciales o condiciones diferenciadas según el perfil del Cliente, la duración del contrato, el volumen de uso o el riesgo operativo asociado.

9. MECANISMOS Y CONDICIONES DE PAGO

El Cliente deberá efectuar el pago del servicio contratado conforme al plan mensual acordado, mediante los mecanismos habilitados por ADAMO, en las fechas y condiciones establecidas en la factura electrónica correspondiente o en el contrato de prestación de servicios.

Los medios de pago autorizados incluyen:

- Transferencia bancaria nacional a la cuenta registrada por ADAMO;
- Débito automático programado, si así se ha pactado por escrito;
- Compensación autorizada, en los casos en que el Cliente mantenga otros servicios activos con ADAMO bajo condiciones compatibles.

ADAMO no acepta pagos en efectivo, consignaciones anónimas, giros postales, ni transferencias realizadas a cuentas no expresamente autorizadas. Cualquier pago realizado por medios no autorizados no se entenderá como válido hasta tanto se verifique su origen y aplicación.

Las facturas serán emitidas en formato electrónico conforme a la normativa tributaria vigente y enviadas al correo electrónico registrado por el Cliente. La factura incluirá:

- Descripción detallada del plan mensual contratado;
- Número de screenings, entidades monitoreadas o usuarios activos;
- Cargos adicionales (si aplican), impuestos y retenciones;
- Fecha de vencimiento y condiciones para su pago.

El Cliente se obliga a revisar la factura y presentar cualquier objeción o solicitud de aclaración dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción. Transcurrido este plazo sin reclamación, se entenderá aceptada en su integridad.

Consecuencias del incumplimiento en el pago

El incumplimiento en el pago oportuno de las obligaciones dará lugar a:

- Suspensión temporal del acceso a la Plataforma, sin necesidad de requerimiento adicional;
- Cobro de intereses moratorios a la máxima tasa legal permitida en Colombia;
- Retención de reportes, trazabilidad o evidencias técnicas hasta la regularización del pago;
- Terminación anticipada del contrato, en caso de mora superior a quince (15) días calendario;
- Reporte a centrales de riesgo o entidades autorizadas, conforme a la ley.

ADAMO podrá reactivar el servicio una vez se verifique el pago completo de las obligaciones vencidas, sin que ello implique condonación de intereses o suspensión de otras medidas contractuales o legales.

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

El Cliente podrá solicitar la cancelación voluntaria del servicio ADAMO RISK en cualquier momento, siempre que no exista una cláusula de permanencia mínima pactada en el contrato, y con un preaviso mínimo de diez (10) días calendario antes del inicio del siguiente ciclo de facturación.

La solicitud deberá remitirse por escrito al correo electrónico contact@adamoservices.com e incluir:

- Identificación del Cliente y del representante autorizado;
- Número del contrato o plan activo;
- Fecha propuesta para la terminación del servicio;
- Manifestación expresa de la voluntad de no renovar.

Una vez verificada la solicitud, ADAMO confirmará la fecha de terminación y procederá con la desactivación del acceso al finalizar el ciclo vigente. El Cliente seguirá teniendo acceso a sus reportes, logs y evidencias hasta la fecha de cierre del servicio, conforme al plan contratado.

Sobre la procedencia de reembolsos

Dado que el servicio se presta mediante infraestructura tecnológica en línea, con ejecución inmediata y continua, no habrá lugar a reembolso total o parcial por valores ya facturados y devengados, salvo en los siguientes casos excepcionales:

- Cobro duplicado por error de facturación debidamente comprobado;
- Facturación por un servicio o módulo no solicitado ni activado;
- Suspensión no justificada del servicio atribuible exclusivamente a ADAMO, durante un período superior a cinco (5) días hábiles consecutivos.

En los casos anteriores, el reembolso podrá realizarse mediante:

- Nota crédito aplicable al siguiente ciclo de facturación, si el Cliente continúa con otros servicios activos; o
- Transferencia directa al Cliente dentro de un plazo de quince (15) días calendario, una vez verificada la procedencia y ejecutado el cierre contable.

No se considerarán como eventos que dan lugar a reembolso:

- Decisiones unilaterales del Cliente de no utilizar el servicio pese a tener acceso activo;
- Cambios de política interna que modifiquen su modelo de cumplimiento o número de consultas;
- Interpretaciones sobre la suficiencia o relevancia de los datos arrojados por el sistema.

ADAMO se reserva el derecho de revisar caso a caso cualquier solicitud de reembolso y decidir su procedencia conforme a los principios de equidad, buena fe contractual y trazabilidad técnica del servicio efectivamente prestado.

11. INDEMNIDAD

El Cliente reconoce y acepta que es el único responsable por el uso que haga de la Plataforma ADAMO RISK, así como por cualquier decisión, acción u omisión derivada del análisis, procesamiento o interpretación de la información obtenida mediante el servicio.

En consecuencia, el Cliente se obliga a mantener indemne a ADAMO S.A.S., sus representantes legales, empleados, proveedores y aliados frente a cualquier reclamación, acción judicial, investigación, sanción, procedimiento administrativo o extrajudicial, de carácter nacional o internacional, que se derive directa o indirectamente de:

- El contenido o legalidad de los datos ingresados por el Cliente o sus usuarios en la Plataforma;
- La interpretación, clasificación o uso de las alertas generadas por el sistema;
- La omisión o ejecución de reportes, decisiones de escalamiento o respuestas frente a hallazgos;
- La negativa a vincular personas o entidades basada en los resultados obtenidos;
- El tratamiento de datos personales sin autorización válida del titular o sin cumplir con los principios legales aplicables;
- El uso indebido, no autorizado o contrario a los fines del servicio contratado;
- El incumplimiento de obligaciones legales, regulatorias o contractuales aplicables al Cliente en su calidad de sujeto obligado o usuario de servicios de debida diligencia.

La obligación de indemnidad incluye, sin limitarse a ello, el reembolso a ADAMO de los costos legales, honorarios profesionales, gastos procesales, indemnizaciones o sanciones en que incurra como consecuencia de su defensa, colaboración o atención de la controversia.

Esta cláusula permanecerá vigente incluso después de la terminación del contrato entre las partes, en tanto existan hechos derivados del uso de la Plataforma que puedan generar efectos jurídicos posteriores.

12. DATOS PERSONALES

ADAMO S.A.S., como proveedor de la Plataforma ADAMO RISK, reconoce la importancia de proteger los **datos personales** tratados en el marco de sus servicios y se compromete a cumplir con lo dispuesto en la **Ley 1581 de 2012**, el **Decreto 1377 de 2013**, la jurisprudencia constitucional, las normas complementarias del régimen general de protección de datos personales en Colombia y la Política de Tratamiento de Datos Personales disponible en el sitio oficial de **ADAMO**.

12.1. Rol de las partes

En el uso de ADAMO RISK:

- El **Ciente** actúa como **Responsable del Tratamiento**, en la medida en que determina las finalidades, categorías de datos, políticas de uso y legitimidad de la información suministrada a la Plataforma;
- **ADAMO** actúa como **Encargado del Tratamiento**, ejecutando las instrucciones documentadas del Cliente, dentro de los límites funcionales de la Plataforma, y bajo medidas adecuadas de seguridad, integridad, trazabilidad y confidencialidad.

12.2. Política de tratamiento y finalidades

El tratamiento de datos personales realizado por ADAMO en su calidad de Encargado se registrará por la Política de Tratamiento de Datos Personales de ADAMO, disponible para consulta permanente en <https://adamoservices.co>, la cual establece las medidas organizacionales y tecnológicas adoptadas para garantizar el cumplimiento del régimen legal.

Las finalidades del tratamiento incluyen:

- La ejecución de procesos automatizados de screening, monitoreo y verificación frente a listas restrictivas;
- La generación de reportes, alertas y trazabilidad técnica a solicitud del Cliente;
- El cumplimiento de obligaciones contractuales relacionadas con el soporte técnico, auditoría de uso, y conservación de evidencias.

12.3. Deberes del Cliente

Corresponde al Cliente:

- Obtener el consentimiento previo, expreso e informado de los titulares de los datos personales objeto de análisis, cuando este sea requerido por ley;
- Garantizar que los datos suministrados sean exactos, actualizados, pertinentes y tratados conforme al principio de finalidad;
- Abstenerse de cargar información sensible o confidencial sin la debida justificación legal o contractual;
- Documentar internamente el cumplimiento del deber de información y la implementación de principios como legalidad, acceso, seguridad y confidencialidad;
- Suscribir un contrato de transmisión de datos personales con ADAMO como condición previa a la activación del servicio.

12.4. Conservación y custodia de la información

ADAMO conservará los reportes generados, evidencias técnicas y registros de actividad asociados al uso de la Plataforma por el tiempo pactado en el contrato, o en su defecto, por el plazo requerido para atender fines de auditoría, cumplimiento legal, o requerimientos de autoridad competente.

ADAMO no cederá, transferirá, comercializará ni usará para fines propios los datos suministrados por el Cliente, salvo autorización expresa o exigencia legal.

13. VALIDEZ JURÍDICA DE LAS EVALUACIONES ELECTRÓNICAS Y EVIDENCIAS TÉCNICAS

Los resultados, alertas, reportes y evidencias técnicas generadas por la Plataforma ADAMO RISK tienen plena validez jurídica y fuerza probatoria, en tanto constituyen mensajes de datos creados, almacenados y conservados conforme a los principios establecidos en la Ley 527 de 1999, el Código General del Proceso y demás disposiciones legales sobre la equivalencia funcional de documentos electrónicos.

Cada proceso ejecutado dentro de la Plataforma genera un conjunto estructurado de evidencias técnicas, que incluyen, entre otros:

- Fecha y hora exacta de la búsqueda o análisis;
- Identificación del usuario ejecutor;
- Datos ingresados y configuraciones aplicadas;
- Resultados obtenidos, fuentes consultadas y coincidencias detectadas;
- Sello de tiempo, dirección IP y hash criptográfico del informe generado;
- Comentarios, observaciones o decisiones documentadas por el Cliente.

Estos registros son generados de manera automática, trazable y no manipulable desde la interfaz del usuario, lo que garantiza su integridad, autenticidad y disponibilidad ante revisiones internas, auditorías externas o requerimientos de autoridades administrativas o judiciales.

ADAMO conservará dicha evidencia durante el plazo pactado contractualmente, garantizando su acceso controlado, su almacenamiento seguro y su disponibilidad para efectos de consulta o descarga por parte del Cliente. En caso de terminación del contrato, se podrán pactar condiciones de exportación, transferencia o eliminación de dichos registros conforme a la ley.

El Cliente acepta expresamente que los documentos electrónicos generados por la Plataforma podrán ser utilizados como prueba válida y suficiente en procesos contractuales, disciplinarios, administrativos o judiciales, y que su fuerza probatoria no podrá ser desvirtuada por el solo hecho de haber sido producidos en formato digital.

14. RESPONSABILIDAD

ADAMO presta el servicio de ADAMO RISK bajo un régimen de obligación de medio, no de resultado. Esto implica que se compromete a suministrar una infraestructura tecnológica confiable, segura y conforme con los estándares del cumplimiento normativo, pero no garantiza un resultado específico en términos de riesgo, ni asume responsabilidad por las decisiones adoptadas por el Cliente con base en la información provista.

14.1. Exclusión de responsabilidad

ADAMO no será responsable, en ningún caso, por:

- La exactitud, veracidad o actualización de la información contenida en fuentes externas, tales como listas restrictivas, registros públicos o bases de datos gubernamentales;
- Las decisiones del Cliente de iniciar, rechazar, escalar o reportar operaciones, clientes o aliados basadas en los reportes generados por la Plataforma;
- La falta de identificación de riesgos cuando ello sea consecuencia de omisiones en la configuración, el ingreso de datos incompletos o inexactos por parte del Cliente, o la naturaleza limitada de las fuentes disponibles;
- La interpretación o calificación jurídica que el Cliente realice sobre coincidencias, alertas o patrones identificados por el sistema;
- Cualquier daño, perjuicio, sanción o controversia legal que surja del uso inadecuado, negligente o no autorizado del servicio.

Asimismo, ADAMO no actúa como entidad certificadora, organismo de control, ni sustituye al Oficial de Cumplimiento del Cliente. La Plataforma brinda herramientas de apoyo al juicio

humano, pero no ejecuta decisiones de bloqueo, congelamiento, vinculación o desvinculación de manera automática.

14.2. Límite de responsabilidad

En los casos en los que se llegue a establecer una responsabilidad directa y comprobada de ADAMO, derivada de fallas técnicas imputables que afecten la disponibilidad o integridad del servicio, la misma se limitará, en todo caso, al valor efectivamente pagado por el Cliente durante el mes en que se haya producido el hecho generador, sin que proceda el reconocimiento de lucro cesante, pérdida de oportunidad ni daños indirectos.

ADAMO podrá suspender temporalmente el servicio por mantenimiento, actualización o prevención de incidentes de seguridad, notificando previamente al Cliente, salvo que se trate de casos de fuerza mayor o emergencia técnica.

El Cliente declara conocer que el análisis de cumplimiento y riesgo conlleva incertidumbre inherente, y que ninguna plataforma tecnológica garantiza la detección absoluta de todas las amenazas posibles, por lo cual asume el riesgo residual y la responsabilidad final sobre sus decisiones institucionales.

15. LEY APLICABLE, RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y JURISDICCIÓN

Los presentes Términos y Condiciones, así como cualquier controversia, interpretación, ejecución o efecto jurídico que se derive del uso de la Plataforma ADAMO RISK, se regirán exclusivamente por la legislación de la República de Colombia, sin considerar normas sobre conflicto de leyes.

En particular, serán de aplicación preferente:

- La Ley 527 de 1999, sobre comercio electrónico, mensajes de datos y firmas electrónicas;
- La Ley 1581 de 2012, sobre protección de datos personales;
- El Código de Comercio, Código Civil y demás normas civiles y comerciales sobre formación y prueba de actos jurídicos;
- El régimen legal colombiano en materia de prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo (SARLAFT, SAGRILAFT, SIPLAFT, entre otros).

15.1. Mecanismo de arreglo directo

En caso de surgir una diferencia o controversia entre ADAMO y el Cliente, ambas partes se comprometen a agotar de buena fe un mecanismo de arreglo directo, mediante

comunicaciones escritas que documenten el hecho controvertido y permitan el intercambio de argumentos, dentro de un plazo máximo de treinta (30) días calendario contados a partir de la recepción de la reclamación.

15.2. Jurisdicción competente

Si transcurrido dicho plazo no se alcanza una solución amistosa, la controversia podrá ser sometida a la jurisdicción ordinaria colombiana, bajo la competencia exclusiva de los jueces civiles del domicilio principal de ADAMO S.A.S., renunciando el Cliente expresamente a cualquier otro fuero territorial o jurisdiccional.

No obstante, las partes podrán pactar por escrito mecanismos alternativos de solución de conflictos, como conciliación, amigable composición o arbitraje, siempre que se encuentren expresamente previstos en el contrato marco de servicios o en documento separado suscrito por ambas partes.

16. PROPIEDAD INTELECTUAL Y RESTRICCIONES DE USO

La Plataforma ADAMO RISK, su arquitectura tecnológica, código fuente, lógica algorítmica, estructura de matrices de riesgo, diseño gráfico, interfaz de usuario, base de datos de trazabilidad, manuales, contenidos, reportes automáticos, flujos operativos y demás elementos funcionales son de propiedad exclusiva de ADAMO S.A.S., y se encuentran protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre propiedad intelectual, derechos de autor, software y signos distintivos.

La suscripción del contrato de servicios y la aceptación de los presentes Términos y Condiciones no implica la cesión, transferencia, licencia general ni autorización para uso distinto al expresamente pactado en el objeto del contrato.

En consecuencia, el Cliente se compromete a:

- No reproducir, copiar, desensamblar, distribuir, alquilar, arrendar, sublicenciar, traducir, modificar, adaptar ni crear obras derivadas a partir de la Plataforma o de cualquiera de sus componentes;
- No realizar ingeniería inversa, descompilación o escaneo de vulnerabilidades sobre la infraestructura de ADAMO;
- No utilizar los signos distintivos, nombres comerciales, logotipos o denominaciones de ADAMO con fines publicitarios o comerciales, sin autorización escrita;
- No permitir el acceso a la Plataforma a terceros no autorizados, ni compartir credenciales de acceso sin consentimiento del titular o administrador;
- No integrar ADAMO RISK en otros sistemas, entornos o procesos tecnológicos del Cliente sin cumplir las condiciones establecidas en los contratos de integración o en

la documentación técnica provista por ADAMO.

Cualquier uso no autorizado constituye una infracción de los derechos de propiedad intelectual, y facultará a ADAMO para suspender inmediatamente el servicio, dar por terminado el contrato y ejercer las acciones civiles, penales o administrativas correspondientes, incluyendo el cobro de perjuicios, lucro cesante y daño emergente.

La protección aquí establecida se encuentra amparada por:

- La Ley 23 de 1982 (régimen de derechos de autor en Colombia);
- La Decisión Andina 351 de 1993 (régimen común sobre derecho de autor de la Comunidad Andina);
- La Ley 44 de 1993 y la Ley 603 de 2000;
- Y los tratados internacionales de propiedad intelectual ratificados por Colombia.

17. MECANISMOS DE REPORTE Y CANALES DE COMUNICACIÓN

ADAMO pone a disposición del Cliente canales oficiales para la atención de consultas, solicitudes, reportes técnicos, incidencias operativas, requerimientos contractuales y demás comunicaciones relacionadas con el uso de la Plataforma ADAMO RISK.

El Cliente podrá comunicarse a través de:

- Correo electrónico oficial: dataprotection@adamoservices.co
- Línea móvil de atención: +57 321 626 5361
- Dirección física: Carrera 16 Bis # 8 – 24, Edificio Oko Tower, Piso 6, Pereira, Colombia

Los canales anteriores estarán disponibles durante los horarios hábiles establecidos en la legislación laboral colombiana, o conforme a lo pactado en el contrato de prestación de servicios o en la Política de Atención al Usuario.

El Cliente podrá utilizar estos canales para:

- Reportar incidentes técnicos, errores de funcionamiento, interrupciones o fallas de acceso a la Plataforma;
- Solicitar soporte sobre funcionalidades, integraciones o generación de reportes;
- Reportar eventos sospechosos o accesos no autorizados;
- Elevar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o notificaciones contractuales;
- Ejercer derechos en materia de protección de datos personales o formular consultas sobre su tratamiento.

Toda comunicación deberá incluir al menos:

- Identificación del Cliente y del usuario remitente;
- Descripción clara y detallada del asunto objeto del reporte o consulta;
- Código o referencia del incidente, documento, flujo o evaluación, si aplica;
- Canal de respuesta preferido.

ADAMO confirmará la recepción dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes y podrá priorizar los reportes según su impacto en la seguridad, disponibilidad o cumplimiento del servicio. En ningún caso el uso de estos canales constituye admisión de responsabilidad por parte de ADAMO, ni reemplaza los mecanismos formales de notificación judicial o contractual.