

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

PLATAFORMA SaaS DGEZTOR

Titular de la Plataforma: DG RISK & SERVICE GROUP S.A.S.	Identificación Fiscal: 902106179-8
Fecha de Última Actualización: Septiembre de 2026 — Versión 1.0	Contacto Oficial: soporte@dgeztor.com

1. Objeto y Naturaleza del Servicio

El presente acuerdo vinculante regula el acceso y uso de la plataforma digital DGeztor (en adelante, 'El Software' o 'La Plataforma'), propiedad exclusiva de DG RISK & SERVICE GROUP S.A.S. (en adelante, 'El Proveedor'). La Plataforma presta servicios bajo la modalidad de Software como Servicio (SaaS) diseñados específicamente para la administración de cartera, gestión de prospectos, control de pólizas, seguimiento de renovaciones y automatización comercial de agencias e intermediarios de seguros (en adelante, 'El Usuario').

2. Otorgamiento de Licencia y Uso Aceptable

2.1. Licencia de Uso

El Proveedor otorga al Usuario una licencia de uso personal, limitada, no exclusiva, intransferible y revocable durante la vigencia del plan de suscripción contratado, única y exclusivamente para la gestión de su actividad comercial y operativa como intermediario de seguros.

2.2. Prohibiciones y Restricciones

Queda estrictamente prohibido al Usuario incurrir en cualquiera de las siguientes conductas:

- Revender, alquilar, sublicenciar, ceder, distribuir o transferir El Software o sus credenciales de acceso a terceros no autorizados.
- Realizar ingeniería inversa, descompilar, desensamblar, modificar o intentar extraer el código fuente, la arquitectura o la interfaz de La Plataforma.
- Emplear secuencias automatizadas, robots, bots o sistemas de extracción masiva de datos (scraping) sobre la infraestructura de El Software.
- Introducir virus, troyanos, código malicioso o intentar vulnerar las medidas de seguridad y autenticación del sistema.
- Utilizar La Plataforma para actividades ilícitas, fraudulentas o contrarias a la legislación aplicable en materia de seguros y datos personales.
- Copiar, reproducir, imitar o replicar la interfaz gráfica, el diseño de pantallas, la arquitectura de usuario, las maquetas visuales y los flujos funcionales o procesos de negocio específicos para el sector asegurador desarrollados por El Proveedor dentro de La Plataforma.

3. Planes, Suscripción, Pagos y Reglas de Suspensión

3.1. Período de Prueba Gratuito (Free Trial)

El Proveedor podrá ofrecer un período de prueba gratuito de siete (7) días calendario para que el Usuario examine las funcionalidades de La Plataforma exclusivamente en el Plan Pro. Si al finalizar el período de prueba el Usuario no adquiere un plan de suscripción pago, su cuenta entrará en estado de Cuenta Bloqueada conforme al numeral 3.6. A estas cuentas no les aplica la exportación gratuita de que trata el numeral 3.6.2; sin embargo, el Usuario podrá adquirir un plan pago y reactivar su cuenta, con la información que haya registrado durante la prueba, dentro del término de treinta (30) días calendario previsto en el numeral 3.6.1.

3.2. Modalidades de Pago y Facturación Recurrente

El acceso a El Software está sujeto al pago anticipado de la tarifa correspondiente al plan seleccionado por el Usuario (mensual, trimestral, semestral o anual). El pago otorga el derecho de uso durante el ciclo contratado.

3.2.1. Política de No Reembolso y Devoluciones

Dado que El Proveedor otorga al Usuario un período de prueba gratuito (Free Trial) de siete (7) días calendario conforme al numeral 3.1, el cual permite examinar de manera previa, completa e informada todas las funcionalidades del Software, **TODOS LOS PAGOS REALIZADOS POR CONCEPTO DE SUSCRIPCIÓN (SEAN MENSUALES, TRIMESTRALES, SEMESTRALES O ANUALES) SON DEFINITIVOS, NO REEMBOLSABLES Y NO SUJETOS A DEVOLUCIÓN O PRORRATEO.** En caso de que el Usuario decida cancelar voluntariamente su suscripción o dejar de hacer uso del Software antes del vencimiento del período contratado, mantendrá el acceso funcional a La Plataforma hasta la fecha de finalización de dicho ciclo pagado, sin que haya lugar a la devolución de sumas de dinero, notas crédito ni indemnización alguna por el tiempo no utilizado.

3.3. Avisos Preventivos de Cobro y Días de Gracia

El Proveedor enviará recordatorios preventivos de pago automáticos a la dirección de correo electrónico registrada por el Usuario. En caso de no registrarse el pago en la fecha de vencimiento, el Usuario contará con un período de gracia de cinco (5) días calendario, contados a partir de dicha fecha de vencimiento. Transcurrido este plazo sin recibir el pago correspondiente, El Proveedor procederá al bloqueo automático de acceso a La Plataforma.

3.4. Cambio de Plan (Upgrade / Downgrade)

El Usuario podrá solicitar en cualquier momento el cambio entre los planes ofrecidos por El Proveedor, sujeto a las siguientes reglas:

- **Mejora de Plan (Upgrade):** El cambio hacia un plan de mayor valor se activará de forma inmediata una vez confirmado el pago correspondiente. El nuevo ciclo de facturación iniciará en la fecha de dicha confirmación, sin lugar a devolución ni prorrateo del tiempo restante del plan anterior.
- **Reducción de Plan (Downgrade):** El cambio hacia un plan de menor valor solo tendrá efecto a partir del vencimiento del ciclo de facturación vigente. El Usuario conservará el acceso completo a las funcionalidades de su plan actual hasta dicha fecha.

3.5. Cancelación Formal de la Suscripción

Para dar por terminada voluntariamente la renovación de su suscripción, el Usuario deberá notificar su voluntad explícita mediante el botón "Cancelar Suscripción" integrado dentro de La Plataforma o mediante comunicación escrita dirigida al correo oficial soporte@dgeztor.com.

La cancelación no genera el bloqueo inmediato de la cuenta: surte efecto al finalizar el ciclo de facturación ya pagado, durante el cual el Usuario conserva el acceso completo a La Plataforma, conforme al numeral 3.2.1. Hasta antes de la finalización de dicho ciclo, el Usuario podrá desistir de la cancelación y mantener su suscripción vigente desde la sección de Plan y Facturación de La Plataforma o mediante comunicación escrita al correo oficial indicado.

3.6. Bloqueo de Cuenta, Reactivación y Portabilidad de Datos

El acceso a La Plataforma queda bloqueado cuando deja de existir un ciclo de suscripción pagado vigente. La fecha en que se produce el bloqueo (la "Fecha de Bloqueo") es:

- a) Cancelación voluntaria (numeral 3.5): el día calendario siguiente a la finalización del ciclo de facturación pagado.
- b) Falta de pago (numeral 3.3): el día calendario siguiente a la finalización del período de gracia de cinco (5) días calendario.
- c) Finalización del período de prueba gratuito sin conversión a un plan pago (numeral 3.1): el día calendario siguiente a la finalización de dicho período.

Para todos los efectos de este numeral, estas situaciones se denominan en conjunto "**Cuenta Bloqueada**" y reciben el mismo tratamiento, salvo lo dispuesto en el numeral 3.6.2 respecto de la finalización del período de prueba. Todos los plazos de este numeral 3.6 se cuentan en días calendario a partir de la Fecha de Bloqueo.

3.6.1. Reactivación

Durante el término de treinta (30) días calendario contados desde la Fecha de Bloqueo, el Usuario podrá reactivar el acceso funcional completo de su cuenta, con su historial intacto, directamente desde la sección de Plan y Facturación dentro de La Plataforma, sin necesidad de trámite adicional por escrito, mediante el pago del valor que corresponda según la causa del bloqueo:

- a) Sin sumas pendientes: Si la cuenta fue bloqueada por finalización del período de prueba gratuito sin conversión a un plan pago o por cancelación voluntaria, sin que exista suma alguna pendiente de pago, la reactivación requerirá únicamente el pago del nuevo ciclo de suscripción.
- b) Con sumas pendientes (mora): Si la cuenta fue bloqueada por falta de pago de un ciclo de facturación en curso, para su reactivación el Usuario deberá cancelar previamente la suma adeudada correspondiente a dicho ciclo. El valor pendiente será calculado automáticamente por la plataforma con base en la fecha del último pago confirmado. La reactivación se realiza directamente desde la sección de Plan y Facturación dentro de La Plataforma, sin necesidad de trámite adicional por escrito.

3.6.2. Exportación Gratuita de Información

Cuando la Cuenta Bloqueada obedezca a cancelación voluntaria o a falta de pago, y con independencia de si el Usuario opta o no por reactivar su cuenta, dispondrá de un término improrrogable de treinta (30) días calendario contados a partir de la Fecha de Bloqueo para ingresar a La Plataforma y exportar de forma gratuita su información de cartera en formato Excel (.xlsx), a través de las herramientas automatizadas del sistema.

La exportación comprende la siguiente información: agenda, prospectos y clientes, cotizaciones, pólizas con sus beneficiarios, cartera conciliada, cartera en mora, siniestros y negocios al rescate.

Esta exportación gratuita no aplica a las cuentas bloqueadas por finalización del período de prueba gratuito.

3.6.3. Cierre del Acceso Automatizado y Recuperación Extemporánea

Transcurridos los treinta (30) días calendario de que tratan los numerales 3.6.1 y 3.6.2 sin que el Usuario haya reactivado su cuenta, el acceso automatizado a La Plataforma —incluida la reactivación por autoservicio y la herramienta de exportación— quedará cerrado de forma definitiva. A partir de ese momento, la cuenta original ya no puede reactivarse.

La información entrará en un período de custodia pasiva por un plazo máximo e improrrogable de noventa (90) días contados desde la Fecha de Bloqueo (es decir, hasta sesenta (60) días calendario adicionales a los 30 días ya transcurridos). Durante este período, el Usuario cuya cuenta haya sido bloqueada por cancelación voluntaria o por falta de pago únicamente podrá solicitar una copia de su información —no la reactivación del servicio— por escrito a suporte@dgeztor.com, mediante el pago de una tarifa administrativa de extracción manual equivalente a una (1) mensualidad vigente del Plan Básico. Esta opción no está disponible para las cuentas bloqueadas por finalización del período de prueba gratuito.

Transcurridos los noventa (90) días calendario sin dicha solicitud, El Proveedor procederá a la eliminación definitiva e irreversible de la información de los servidores, sin responsabilidad alguna para DG RISK & SERVICE GROUP S.A.S.

3.6.4. Reactivación como Cuenta Nueva

En cualquier momento posterior al bloqueo —ya sea porque el Usuario no desea cancelar las sumas adeudadas, o porque el acceso automatizado ya cerró conforme al numeral 3.6.3—, si el Usuario desea continuar utilizando La Plataforma deberá registrarse como una Cuenta Nueva. Este procedimiento implica la aceptación de la pérdida definitiva del historial de la cuenta original y el inicio de la plataforma desde cero, sujeto al pago de las tarifas vigentes de apertura o suscripción, sin perjuicio de las obligaciones económicas pendientes que el Usuario mantenga frente a El Proveedor por el período previamente contratado.

3.7. Promociones, Descuentos y “Tarifa Fundador”

Vigencia y Condiciones de la Tarifa Fundador: Los Usuarios que adquieran la suscripción del Software bajo la modalidad promocional de "Tarifa Fundador" durante la etapa de lanzamiento comercial, mantendrán dicho valor preferencial por un periodo firme e improrrogable de doce (12) meses contados a partir de la fecha de activación de la cuenta. Finalizado este plazo inicial, la suscripción se renovará automáticamente aplicando la tarifa plena o precio de lista vigente al momento de la renovación para el plan correspondiente.

Causales de Pérdida Irrevocable del Beneficio: El Usuario perderá el derecho a conservar o retomar la "Tarifa Fundador" de forma automática e irreversible, pasando a la tarifa plena o perdiendo el acceso al beneficio, si incurre en cualquiera de los siguientes eventos:

- **Mora o suspensión del servicio:** Incurrir en mora o suspensión del servicio por falta de pago conforme a lo estipulado en el numeral 3.6 de estos Términos.
- **Cancelación o terminación:** Cancelación voluntaria que se haga efectiva por la finalización del ciclo pagado sin que el Usuario haya desistido de ella, o terminación del contrato por cualquier causa, antes o después de cumplirse los 12 meses. Solicitar la cancelación y desistir de ella antes de la finalización del ciclo pagado no implica la pérdida del beneficio. La Plataforma informará esta consecuencia al Usuario antes de confirmar la cancelación.
- **Migración de plan:** Cambio o migración voluntaria a un plan con características, capacidades o módulos diferentes.
- **Incompatibilidad y Exclusividad de Ofertas:** Las promociones, cupones de descuento, tarifas preferenciales o campañas destinadas a la captación de nuevos clientes o a programas de fidelización e incentivos para usuarios activos no son acumulables entre sí ni aplicables de forma simultánea a cuentas que ya cuenten con un beneficio o tarifa preferencial vigente, salvo autorización expresa y escrita del Proveedor

4. Propiedad de la Información, Inviolabilidad y Auditoría de Datos

4.1. Propiedad Exclusiva de la Información

Todos los datos de prospectos, clientes, pólizas, prima emitida, comisiones e información comercial ingresados en La Plataforma **pertenecen de forma exclusiva al Usuario**. DG RISK & SERVICE GROUP S.A.S. no adquiere ningún derecho de propiedad, licencia de comercialización ni titularidad sobre dicha información.

4.2. Inviolabilidad de Datos y Registro de Auditoría (Log Audit System)

- **Compromiso de No Ingerencia:** El Proveedor garantiza que ningún funcionario, directivo, empleado ni desarrollador de DG RISK & SERVICE GROUP S.A.S. accederá, consultará, copiará, extraerá ni manipulará las bases de datos de asegurados registradas por el Usuario.
- **Excepción Única de Soporte Técnico:** Únicamente en los casos en que el Usuario solicite asistencia técnica puntual por escrito, se autorizará el acceso temporal al personal técnico asignado para la resolución del tiquete correspondiente.
- **Marcación de Auditoría:** La Plataforma conserva registros técnicos de los accesos y operaciones realizados sobre su infraestructura, mediante las herramientas de registro de su proveedor de servicios en la nube y durante el período de retención que este ofrezca. Todo acceso de soporte técnico a la información del Usuario se realizará únicamente previa solicitud escrita y quedará documentado en el respectivo requerimiento de soporte.

5. Servicio Opcional de Migración e Implementación de Información

Naturaleza Independiente: El Proveedor no tiene la obligación legal ni operativa de realizar la carga, limpieza o migración inicial de la información de cartera del Usuario dentro de la tarifa estándar del servicio SaaS.

Contratación Adicional: El Usuario podrá solicitar de manera independiente la contratación del Servicio de Migración e Implementación Inicial escribiendo a la cuenta de correo

sosporte@dgeztor.com. Una vez recibida la solicitud, El Proveedor agendará una sesión de diagnóstico técnico previo, la cual será requerida para la valoración y elaboración de la propuesta comercial formal y el correspondiente Contrato de Prestación de Servicios Adicionales.

Alcance y Tiempos de Entrega: La migración aplicará única y exclusivamente para el último año de vigencia de las pólizas activas del Usuario. El tiempo de entrega se determinará en la propuesta comercial según el volumen de registros suministrados.

6. Disponibilidad del Servicio (SLA) y Soporte Técnico

6.1. Nivel de Servicio Target

El Proveedor desplegará los esfuerzos técnicos comercialmente razonables para mantener una disponibilidad mensual de La Plataforma igual o superior al 99.5%, calculada en función de los minutos operativos de cada mes calendario.

6.2. Exclusiones del SLA

No se computarán como tiempo de inactividad ni constituirán incumplimiento del SLA las fallas derivadas de:

- Mantenimientos programados informados con al menos veinticuatro (24) horas de antelación.
- Interrupciones o fallas en servicios de infraestructura en la nube prestados por terceros (Google Cloud, AWS, Azure, etc.).
- Fallas en las redes de telecomunicaciones, proveedores de acceso a internet o dispositivos de hardware del Usuario.
- Eventos de fuerza mayor, caso fortuito, ciberataques masivos o actos de autoridad pública.

7. Limitación de Responsabilidad (Tope Máximo de Indemnización)

7.1. Exención de Responsabilidad sobre la Actividad Aseguradora

DGeztor es una herramienta tecnológica de gestión administrativa. DG RISK & SERVICE GROUP S.A.S. no es una compañía aseguradora, corredora ni agencia de seguros, y no asume responsabilidad por la emisión, asesoría, validez de coberturas, pago o liquidación de siniestros, ni por la exactitud de los datos de intermediación que El Usuario gestione frente a sus clientes o aseguradoras.

7.2. Uso de Herramientas y Módulos con Inteligencia Artificial (IA)

a. Naturaleza y Limitación Técnica: La Plataforma integra módulos, herramientas y funcionalidades automatizadas basadas en algoritmos de Inteligencia Artificial (IA) destinados a apoyar, agilizar y optimizar tareas operativas, de análisis, lectura de documentos, redacción o sugerencias de gestión comercial. El Usuario reconoce y acepta que las herramientas de IA son de carácter estrictamente orientativo y asistencial, y por su naturaleza técnica pueden generar imprecisiones, omisiones, interpretaciones erróneas o inconsistencias (conocidas como "alucinaciones de la IA").

b. Exención Absoluta de Responsabilidad: DG RISK & SERVICE GROUP S.A.S. no garantiza la exactitud, veracidad, completitud, vigencia ni idoneidad jurídica, técnica o comercial de las respuestas, lecturas, reportes, datos, documentos, copys, cotizaciones o cualquier tipo de

contenido o resultado generado por o mediante las herramientas de Inteligencia Artificial del Software.

c. Deber Exclusivo de Verificación del Usuario: Es obligación, deber imperativo y responsabilidad exclusiva del Usuario (o de sus asesores, empleados y colaboradores) revisar, validar, cotejar, auditar y verificar previamente toda la información, cálculo o documento generado por la IA antes de tomar decisiones comerciales, enviarlo a clientes, presentar propuestas o ejecutar cualquier trámite ante aseguradoras o terceros.

d. Exoneración por Uso Extintivo: El Proveedor queda expresamente liberado de cualquier responsabilidad civil, comercial, administrativa, patrimonial o extracontractual, así como de perjuicios directos, indirectos, lucro cesante o daño emergente que se originen por el uso, interpretación, confiabilidad, omisión o ejecución que el Usuario o terceros hagan de los datos o contenidos procesados o generados por las funciones de Inteligencia Artificial dentro de La Plataforma.

7.3. Tope Máximo Indemnizatorio (Cap de Responsabilidad)

La responsabilidad total y acumulada de DG RISK & SERVICE GROUP S.A.S. frente al Usuario por cualquier reclamación contractual o extracontractual derivada del uso de El Software estará estrictamente limitada al monto total efectivamente pagado por el Usuario durante los últimos doce (12) meses de servicio (o el período contratado si fuera menor) previos al hecho generador de la reclamación.

8. Ley Aplicable y Jurisdicción

El presente acuerdo se rige e interpreta bajo las leyes de la República de Colombia. Cualquier controversia o diferencia relativa a la interpretación, ejecución o cumplimiento de este contrato se intentará resolver en primera instancia mediante negociación directa entre las partes dentro de un plazo de treinta (30) días calendario contados a partir de la notificación escrita.

De no llegar a un acuerdo directo, las partes someterán la diferencia a los mecanismos alternativos de solución de conflictos (conciliación) o a la jurisdicción ordinaria de los tribunales competentes de la ciudad de Cali, Valle del Cauca, República de Colombia.

9. Protección de datos personales (Habeas Data)

Protección de Datos Personales y Rol en el Tratamiento: En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y demás normas sobre protección de datos personales, las partes reconocen que los datos de asegurados y clientes cargados en La Plataforma son propiedad exclusiva del Usuario, quien actúa como **Responsable del Tratamiento**. El Proveedor actúa exclusivamente en calidad de **Encargado del Tratamiento**, limitando sus actuaciones al almacenamiento, custodia y procesamiento técnico necesario para la prestación del servicio SaaS, bajo estrictos deberes de confidencialidad y seguridad. *Ver condiciones en documento Política de Privacidad y Tratamiento de Datos.*

ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

El registro, acceso o uso continuado de la plataforma DGezor por parte del Usuario constituye la aceptación plena, inequívoca y sin reservas de la totalidad de los presentes Términos y Condiciones de Uso.