

# TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA EL USO DE PLATAFORMA HENKOR

1. Definiciones
2. Aspectos Iniciales
3. Servicio y Funcionalidades de la Plataforma Henkor
4. Pagos, Renovaciones, Suspensión y Cancelación del Servicio
5. Obligaciones del Usuario y Henkor
6. Servicio de atención al USUARIO, información, preguntas y quejas
7. Derechos de propiedad intelectual
8. Solución de Controversias

## DEFINICIONES

- PLATAFORMA: Software basado en un servicio en la nube que permite al USUARIO utilizar sus funcionalidades para cumplir con las finalidades específicas.
- CUENTA: Es el registro único asignado al USUARIO dentro de la PLATAFORMA, que le permite acceder a sus funcionalidades y gestionar la información ingresada.
- USUARIO: Es la persona física que actúa como APROVECHADOR o la(s) persona(s) AUTORIZADA (S) por éste, que acceden y utilizan la PLATAFORMA.
- AUTORIZADO: Es la persona autorizada por el APROVECHADOR para acceder y utilizar la PLATAFORMA.
- RECICLADOR: Persona encargada de la recolección de residuos aprovechables, incluyendo su transporte selectivo hasta el punto de destino del APROVECHADOR.
- APROVECHADOR: Estación de clasificación y aprovechamiento de residuos aprovechables recolectados por el RECICLADOR.
- ENTE SUPERVISOR: Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, o la entidad competente, encargada de inspeccionar, vigilar y controlar la actividad de aprovechamiento de materiales.

## ASPECTOS INICIALES

Lea atentamente estos Términos de Uso (los "Términos"), que rigen el acceso y uso de la PLATAFORMA Henkor, incluidos todos los servicios y funcionalidades ofrecidos a través de su sitio web. Los presentes términos solo aplican dentro del territorio Colombiano.

### Proveedor del Servicio

Los presentes Términos se establecen entre usted y Oscar David Álvarez Petro identificado con Cedula No. 1.064.992.251 de Nacionalidad Colombiana con correo electrónico [contacto@henkor.co](mailto:contacto@henkor.co), quien es el titular de los derechos contractuales aquí indicados, así como la propiedad intelectual de la PLATAFORMA Henkor y sus servicios.

### Aceptación de los Términos:

Al registrarse en la PLATAFORMA Henkor o utilizar sus servicios, Usted acepta estar sujeto a estos Términos. Si no está de acuerdo con alguno de los puntos aquí expuestos, debe abstenerse de usar los servicios de la plataforma y acceder a cualquier contenido relacionado.

#### Requisitos de Edad:

Para acceder a los servicios de la PLATAFORMA Henkor, usted debe ser mayor de edad. Los servicios están diseñados exclusivamente para personas que cumplan con los requisitos legales aplicables descritos en las Definiciones. Si usted no cumple con el requisito mínimo de edad, no podrá registrarse como usuario ni utilizar la plataforma.

#### Veracidad y Exactitud de la Información:

Usted declara y garantiza que toda la información proporcionada durante el proceso de registro en Henkor es verdadera, precisa, actual y completa. Asimismo, se compromete a mantener actualizada dicha información en todo momento para garantizar su validez y exactitud.

### **SERVICIO Y FUNCIONALIDADES DE LA PLATAFORMA HENKOR**

#### SERVICIO PROPORCIONADO

Los presentes Términos y Condiciones tienen como propósito regular el uso y la prestación del servicio de la plataforma tecnológica (en adelante, la "PLATAFORMA") proporcionada por HENKOR al USUARIO. La PLATAFORMA ofrece al USUARIO las siguientes funcionalidades:

- a. **Registro y Control de Información:** Facilita el registro y control de los nombres de las personas recicladoras, asegurando la organización y manejo eficiente de los datos.
- b. **Generación de Informes Personalizados:** Permite el registro, seguimiento y generación de informes personalizados relacionados con la medición y balance de masa.
- c. **Generación de Informes para entes de control:** Permite generar informes diseñados específicamente para cumplir con los requisitos exigidos por el ENTE SUPERVISOR, en cumplimiento con la normativa aplicable.
- d. **Uso de Inteligencia Artificial (IA):** La PLATAFORMA integra herramientas de Inteligencia Artificial (IA) para procesar datos y generar informes detallados de manera automatizada. La IA permite una mayor precisión en el análisis, optimización en la organización de la información, y cumplimiento de los estándares requeridos por las autoridades regulatorias.

#### REGLAS SOBRE EL ALMACENAMIENTO Y USO DE LA INFORMACIÓN:

Toda la información ingresada por el USUARIO en la PLATAFORMA será almacenada de forma segura y utilizada exclusivamente para las funcionalidades previstas, como el registro, control y generación de informes. HENKOR no accederá ni utilizará esta información para fines distintos de los establecidos en estos Términos y Condiciones.

- a. **Derechos sobre la Información:** El USUARIO mantiene en todo momento la propiedad y los derechos sobre la información que proporciona a la PLATAFORMA, por lo cual se entiende que al utilizar los servicios de HENKOR, usted otorga una licencia limitada, no exclusiva y revocable para que la PLATAFORMA procese esta información estrictamente con el propósito de cumplir las funcionalidades descritas, sin transferir la titularidad de los datos.
- b. **Responsabilidad del Usuario sobre la Información:** El USUARIO es el único responsable de la veracidad, integridad y legalidad de la información que ingresa en la PLATAFORMA.

HENKOR no será responsable por inconsistencias, errores o conflictos derivados de datos incorrectos, incompletos o ilegales ingresados por el USUARIO.

- c. **Exclusividad en el Uso de la Información:** Las actividades de registro, control y generación de informes dentro de la PLATAFORMA son exclusivamente responsabilidad y facultad del USUARIO, quien tendrá acceso a estas funcionalidades siempre y cuando cuente con un plan activo y vigente, conforme a las condiciones del plan seleccionado.
- d. **Eliminación de Información por suspensión o eliminación de cuenta:** En caso de que la cuenta del USUARIO permanezca suspendida por un período superior a 1 año, debido a la falta de renovación del servicio, o si la cuenta es eliminada, ya sea por solicitud del USUARIO o por decisión de HENKOR en casos de uso indebido, fraude o violación de estos Términos y Condiciones, la cuenta será eliminada junto con la información almacenada por el USUARIO.
- e. **Datos Personales:** En relación con los datos personales que puedan estar incluidos en la información ingresada por el USUARIO, se debe consultar la cláusula titulada "Datos Personales", donde se especifican las políticas y condiciones aplicables a este tipo de datos.

## GENERACIÓN DE INFORMES

La PLATAFORMA permite al USUARIO, la generación de informes ya sea para seguimiento y control, o para ser presentados al ENTE SUPERVISOR, todo conforme al plan seleccionado, según lo establecido en la Sección "PLANES".

## PERMISOS QUE CONFIERE EL USUARIO POR EL USO DE LA PLATAFORMA

El USUARIO otorga el derecho de permitir al Servicio de Henkor usar el procesador, ancho de banda y hardware de almacenamiento en su dispositivo para facilitar el funcionamiento del Servicio de Henkor.

## LIMITES DE RESPONSABILIDAD

HENKOR es responsable únicamente por problemas derivados del funcionamiento técnico de la PLATAFORMA, como errores del sistema o interrupciones directamente atribuibles a fallos internos. Sin embargo, no asume responsabilidad alguna frente a la información alojada por el USUARIO, siendo este el único responsable de la veracidad, legalidad, calidad y actualización de los datos que ingresa en la PLATAFORMA. Asimismo, HENKOR no es responsable por problemas externos ajenos a su control, como fallos en la conexión a internet, problemas en los dispositivos del USUARIO o interrupciones en servicios de terceros que interactúan con la PLATAFORMA.

Adicionalmente, la PLATAFORMA no garantiza la exactitud absoluta de los informes generados de manera automatizada, ya que estos dependen exclusivamente de la información proporcionada por el USUARIO, y no asume responsabilidad alguna por decisiones o acciones que se deriven del uso de dichos informes.

## MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIONES

Las actualizaciones, mejoras o mantenimientos de la PLATAFORMA HENKOR se llevarán a cabo en horarios planificados para minimizar cualquier posible afectación a la operación del USUARIO. En caso de que sea necesario suspender temporalmente el servicio o realizar cambios en las funcionalidades de la PLATAFORMA, HENKOR se compromete a notificar previamente al USUARIO, asegurando transparencia y anticipación en la gestión de estas actividades.

## USO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES:

HENKOR garantiza que los datos personales recopilados del USUARIO a través de la PLATAFORMA o en el sitio web, por parte del USUARIO, serán tratados de conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y demás normativas y circulares aplicables en la materia. Para más detalle lo invitamos a consultar la política de protección de datos que HENKOR ha dispuesto para ello y disponible para su consulta en el sitio web <https://henkor.co/>

## SEGURIDAD y CONFIDENCIALIDAD

HENKOR garantiza la confidencialidad de la información alojada en la PLATAFORMA mediante la implementación de estrictas medidas de seguridad, incluyendo acceso restringido y sistemas avanzados de protección proporcionados por el proveedor del servicio en la nube, Amazon Web Services (AWS), reconocido por sus altos estándares internacionales en seguridad. La confidencialidad de los datos es una prioridad para HENKOR, y se asegura que ningún tercero no autorizado tenga acceso a la información del USUARIO.

Sin embargo, el USUARIO es el único responsable del manejo y la protección de sus credenciales de acceso, ya sea de forma directa o a través de los usuarios AUTORIZADOS que designe. HENKOR no se hace responsable por accesos no autorizados derivados de un mal manejo de estas credenciales por parte del USUARIO.

En caso de detectar cualquier anomalía o violación de seguridad que pueda comprometer la integridad o confidencialidad de la información alojada, el USUARIO o sus AUTORIZADOS deberán notificarlo de forma inmediata a [soporte@henkor.co](mailto:support@henkor.co) para que se adopten las medidas correctivas necesarias.

## PAGOS, RENOVACIONES, SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DEL SERVICIO

### PLANES Y FORMA DE PAGO

Las funcionalidades y servicios de la PLATAFORMA se regirán por los planes detallados en la Sección: "PLANES", que hacen parte integral de estos Términos y Condiciones.

El USUARIO podrá pagar una tarifa de suscripción adelantada de forma mensual o mediante un intervalo recurrente de acuerdo a las cuotas indicadas en cada plan seleccionado.

El pago deberá efectuarse mediante transferencia bancaria a la cuenta de ahorros No. 912-453527-57 del Banco Bancolombia. El USUARIO deberá remitir el comprobante de pago al correo [pagos@henkor.co](mailto:pagos@henkor.co), una vez confirmado el pago por parte de Henkor, el servicio se activará por el período de vigencia del plan seleccionado.

### PLAN DE PRUEBA

En caso de que el USUARIO opte por un plan de prueba, este tendrá una duración máxima de quince (15) días a partir de su activación. Al término de dicho período, el USUARIO deberá seleccionar y suscribirse a alguno de los planes de pago disponibles para continuar disfrutando del servicio. De no hacerlo, la cuenta será suspendida automáticamente.

## REGISTRO INICIAL

Si es la primera vez que utiliza el servicio, una vez efectuado el pago, HENKOR procederá a enviar al correo registrado por el USUARIO las credenciales de acceso "provisional" para el acceso a la PLATAFORMA, credenciales que inmediatamente deberán ser modificadas por el USUARIO por seguridad. Entendiéndose que su nombre de usuario y contraseña son únicamente para su uso personal y deben ser confidenciales.

## RENOVACIÓN DEL SERVICIO

Una vez vencido el periodo mensual o el periodo del plan seleccionado, el USUARIO deberá realizar el pago dentro de los primeros cinco (5) días a efectos que el servicio se renueve automáticamente.

## SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

En caso de no realizarse el pago conforme lo indicado anteriormente dará lugar a que el servicio de la PLATAFORMA quede suspendido.

## CANCELACIÓN DEL SERVICIO

La cancelación del servicio de la PLATAFORMA puede ser solicitada por el USUARIO, una vez éste informe al correo electrónico [sopporte@henkor.co](mailto:sopporte@henkor.co) su deseo de cancelación, la cual comenzará a tener vigencia el día después del último día de su periodo de suscripción actual.

Así mismo Henkor podrá cancelar el servicio de forma inmediata en caso que exista uso indebido o fraudulento de la PLATAFORMA y que vaya en contravía de los presentes Términos y Condiciones.

No proporcionamos reembolsos por solicitud de cancelación anticipada al periodo de suscripción correspondiente.

## SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO, INFORMACIÓN, PREGUNTAS Y QUEJAS

Si tiene preguntas acerca del Servicio de Henkor, los Términos y Condiciones o los pagos comuníquese con el Servicio de atención al cliente de Henkor a través del correo electrónico [sopporte@henkor.co](mailto:sopporte@henkor.co), la cual será atendida en el horario de lunes a viernes de 8am a 5pm.

## DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL

El USUARIO reconoce que todos los derechos de propiedad intelectual de la PLATAFORMA, así como de todos los contenidos, algoritmos de procesamiento, modelos de inteligencia artificial, interfaces y bases de datos generados en la misma, pertenecen exclusivamente al HENKOR. Todas las marcas comerciales, las marcas de servicio, los nombres registrados, los logotipos, los nombres de dominio y cualquier otra función de la marca Henkor son propiedad exclusiva de Henkor o de sus licenciatarios. Los presentes Términos no le otorgan ningún derecho para utilizar ninguna de las funciones de la marca Henkor, ya sea para uso comercial o no comercial.

Cualquier violación a los derechos de propiedad intelectual de HENKOR, incluyendo pero no limitándose a reproducción, comercialización o difusión no autorizada de los elementos de la PLATAFORMA, dará lugar a las acciones legales pertinentes y a la suspensión inmediata del servicio. Por ende:

- a) El USUARIO solo tiene un derecho de uso limitado, no exclusivo, no transferible y revocable para acceder a la PLATAFORMA y sus funciones exclusivamente bajo los términos de estos Términos y Condiciones.

- b) El USUARIO no está autorizado a copiar, reproducir, modificar, desensamblar, descompilar o realizar ingeniería inversa sobre la PLATAFORMA ni sobre ningún componente del software o del contenido accesible en la PLATAFORMA.
- c) Los datos y reportes generados por la PLATAFORMA son para uso exclusivo del USUARIO y no podrán ser comercializados, sublicenciados ni compartidos con terceros sin el consentimiento expreso y por escrito del HENKOR.

## **SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

Usted se rige por estos Términos hasta que usted o Henkor los rescindan. Henkor puede rescindir estos Términos (incluidos cualquier término y condición adicionales incorporados en este acuerdo) o suspender su acceso al Servicio de Henkor en cualquier momento si creemos que infringió cualquiera de los Términos, mediante una notificación con anticipación razonable, o si lo creemos necesario para cumplir con la normativa aplicable.

Si usted o Henkor rescinden los Términos, o si Henkor suspende su acceso al Servicio de Henkor, usted acepta que Henkor, no tendrá ninguna responsabilidad ante usted y que Henkor no reembolsará ningún importe que usted haya pagado (con excepción de lo establecido de forma expresa en los Términos). Usted puede rescindir los Términos en cualquier momento, pero ya no podrá acceder o utilizar el Servicio de Henkor.

No obstante en caso de haberse rescindido estos Términos y condiciones, el USUARIO no podrá ir en contravía de los Derechos de propiedad intelectual indicados.

Cualquier controversia derivada de la ejecución, interpretación o terminación de estos Términos y Condiciones será resuelta inicialmente de manera amistosa. De no alcanzarse un acuerdo en un plazo de quince (15) días hábiles, las partes someterán la disputa a arbitraje en el Centro de Resolución Alternativa de Controversias de la Cámara de Comercio de Montería - Colombia, según su reglamento.

En caso de que alguna de las cláusulas de estos Términos y Condiciones sea considerada inválida o inaplicable, las demás cláusulas mantendrán su vigencia y aplicabilidad.

### **TRANSFERENCIA:**

Henkor puede traspasar parte de los Términos o la totalidad de los mismos, y puede traspasar o delegar, en parte o en su totalidad, cualquiera de los derechos u obligaciones conforme a estos Términos. El USUARIO no puede traspasar los Términos, ni ninguna parte de ellos, ni transferir o sublicenciar sus derechos en virtud de los Términos a ningún tercero.

De esta forma, se ponen de presente los Términos y Condiciones, los cuales son de carácter vinculante y constituyen el marco normativo que rige la relación entre el USUARIO y HENKOR. Al utilizar la PLATAFORMA, el USUARIO acepta expresamente todos los términos aquí establecidos, comprometiéndose a cumplirlos en su totalidad.