

POLÍTICA INTEGRAL DE GARANTÍAS Y TÉRMINOS DE SERVICIO – KUMO SOFT

1. MARCO CONCEPTUAL DE LA GARANTÍA

La garantía es el compromiso de **Kumo Soft** de entregar un producto que cumpla con las condiciones de calidad, idoneidad y seguridad técnica acordadas. Esta cubre exclusivamente defectos de fabricación (errores de código) o fallas en las funcionalidades debidamente documentadas.

2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y COMPATIBILIDAD

- **Funcionamiento Técnico:** Se garantiza el funcionamiento correcto en las versiones estables de Chrome, Safari, Edge y Firefox al momento de la entrega.
- **Adaptabilidad (Responsive):** El sitio contará con una correcta visualización en dispositivos móviles, tablets y equipos de escritorio bajo resoluciones estándar actuales.
- **Calidad del Código:** El desarrollo se realiza sin el uso de software ilegal ni licencias no autorizadas.
- **Optimización Inicial:** Incluye optimización básica de imágenes y buenas prácticas de carga. No se garantiza una puntuación específica en herramientas externas como PageSpeed Insights.

3. TIEMPOS DE COBERTURA Y ATENCIÓN

- **Vigencia de Garantías:**
 - **Corrección de Errores:** Quince (15) días calendario posteriores a la entrega para fallas atribuibles al desarrollo.
 - **Soporte Técnico Inicial:** Treinta (30) días calendario posteriores a la entrega para fallas de funcionalidad.

- **Horario de Atención:** Lunes a viernes de **8:00 AM a 6:00 PM** (Hora local Colombia). Solicitudes en días no hábiles se procesarán el siguiente día hábil.
- **Tiempos de Respuesta (SLA):**
 - **Diagnóstico Inicial:** Entre 24 y 48 horas hábiles tras el reporte formal.
 - **Solución:** El tiempo dependerá de la complejidad, priorizando errores que afecten la operatividad total.

4. CAPACITACIÓN Y ACTA DE ENTREGA

Al finalizar el proyecto, se entregará un acta formal que incluirá:

- **Capacitación:** Videoguía y formación básica sobre el uso del sitio web.
- **Accesos:** Credenciales administrativas y enlaces de redirección al panel de control.
- **Costos de Renovación (Ecosistema Kumo Soft):** Cuadro detallado con servicio, costo, cantidad de ítems (correos, dominios, servidores), total y fecha de renovación.

5. OBLIGACIONES DEL CLIENTE Y CUMPLIMIENTO

- **Suministro de Información:** Entrega oportuna de contenidos y aprobaciones.
- **Suspensión por Inactividad:** Tras **45 días** de silencio, el proyecto se detiene y su reactivación tendrá una **penalidad del 30% del valor total del servicio**.
- **Terminación por Abandono:** Tras **90 días** de silencio, se procederá al cobro del 100% del valor pactado y el cierre inmediato del desarrollo.
- **Responsabilidad de Datos:** El cliente garantiza la legalidad de la información suministrada.
- **Causal de Anulación:** La garantía pierde validez si el código es modificado por el cliente o terceros.

6. RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS (COLOMBIA)

- **Jurisdicción:** Este documento se rige bajo las leyes de la República de Colombia.
- **Arreglo Directo:** En caso de disputa, las partes buscarán una solución amistosa mediante Arreglo Directo en un plazo de 15 días hábiles antes de acudir a centros de conciliación.
- **Tope de Responsabilidad:** La responsabilidad máxima pecuniaria de Kumo Soft se limitará exclusivamente al **valor total pagado por el servicio contratado**.

7. EXCLUSIONES DE RESPONSABILIDAD (BLINDAJE)

No se consideran bajo garantía:

- Resultados comerciales, ventas o posicionamiento SEO.
- Protección contra hackeos permanentes o fallos por falta de mantenimiento.
- **Recuperación de datos o del sitio web tras la no renovación oportuna de servicios.**

8. PROPIEDAD Y MIGRACIÓN

- **Titularidad:** El cliente es propietario del diseño y contenido tras liquidar el 100% del contrato.
- **No Dependencia:** El cliente puede migrar su sitio cuando lo desee. Kumo Soft brindará asesoría en el traslado de dominios, pero no ejecutará la migración a servidores externos ni será responsable de fallas en dicho proceso.