

TÉRMINOS DE USO - IHEX - Intelligent Human Experience

CAPÍTULO I. DEFINICIONES Y SIGLAS

1.1 **Intelligent Human Experience (IHEX)**

Concepto rector que inspira la Plataforma y la marca: una “Experiencia Humana Inteligente” que integra tecnología, datos y procesos para potenciar el talento, la colaboración y el desempeño organizacional. “**IHEX**” es el acrónimo de *Intelligent Human Experience* y da nombre a la marca y a la Plataforma.

1.2 **IHEX**

La marca comercial y movimiento que identifica la Plataforma y sus Servicios digitales.

1.3 **IHX Corp.**

La sociedad organizada y existente conforme a las leyes de la República de Panamá, titular de los derechos de propiedad intelectual y tecnológica asociados a la Plataforma IHEX, y responsable de la prestación de los Servicios descritos en este documento.

1.4 **Plataforma**

El ecosistema digital integral operado por IHX Corp. bajo la marca IHEX y ofrecido bajo el modelo SaaS, compuesto por módulos para gestión de talento, desempeño, cultura, compensación, formación, analítica, reclutamiento, engagement y funcionalidades asociadas, accesibles vía web o apps móviles.

1.5 **Servicios**

El conjunto de funcionalidades, herramientas, integraciones, contenidos digitales, documentación técnica, APIs y demás recursos prestados por IHX Corp. al Cliente o a los Usuarios Autorizados a través de la Plataforma.

1.6 **Cliente**

Persona jurídica que contrata los Servicios de IHX Corp. en modalidad B2B para gestionar su capital humano y optimizar procesos internos.

1.7 **Usuario Individual**

Persona natural que utiliza los Servicios en modalidad B2C para su desarrollo profesional, gestión de habilidades, creación de contenido, prestación de servicios independientes o interacción con comunidades.

1.8 **Usuario Autorizado**

Persona natural habilitada por el Cliente para acceder y usar la Plataforma en su nombre, así como cualquier Usuario Individual que cree una cuenta personal en IHEX, sujeto a la aceptación de estos Términos.

1.9 **Datos del Cliente**

Información (personal o no) que el Cliente o sus Usuarios Autorizados introduzcan, carguen, transmitan o procesen en la Plataforma.

Información generada automáticamente por la interacción con la Plataforma (métricas, estadísticas, datos anonimizados o agregados) utilizada por IHX Corp. para seguridad, mejora continua y *benchmarking*.

Acuerdo principal, cuando aplique, entre IHX Corp. y Clientes corporativos para regular de forma ampliada y personalizada la prestación de los Servicios; estos Términos forman parte del MSA.

Disposiciones sobre usos permitidos y prohibidos de la Plataforma, que forman parte integrante de estos Términos.

Contrato incorporado por referencia que regula cómo IHX Corp. procesa datos personales en nombre del Cliente, conforme a la normativa aplicable.

Documento que define compromisos de disponibilidad, tiempos de respuesta, soporte y métricas de calidad de servicio que IHX Corp. se obliga a cumplir.

Información no pública (técnica, financiera, operativa, estratégica, etc.) revelada entre las partes en la relación contractual y que, por su naturaleza o indicación, debe tratarse con reserva.

Derechos de autor, marcas, nombres comerciales, secretos industriales, patentes, diseños, bases de datos, software, documentación técnica y demás intangibles titularidad de IHX Corp. o de sus licenciantes.

Los presentes Términos regulan de manera integral las condiciones bajo las cuales los Clientes y Usuarios Autorizados acceden, utilizan y se benefician de la Plataforma IHEX. Constituyen un acuerdo jurídicamente vinculante entre el Usuario, sea este un Cliente empresarial o un Usuario Individual, e IHEX, en calidad de proveedor de los Servicios.

La utilización de la Plataforma, en cualquiera de sus modalidades, implica la aceptación plena, expresa e irrevocable de estos Términos. Dicha aceptación se perfecciona en el momento en que el Usuario: (i) completa el proceso de registro y crea una cuenta en la Plataforma; (ii) activa un perfil corporativo o personal; (iii) efectúa cualquier pago relacionado con los Servicios; o (iv) accede, navega o utiliza de cualquier forma la Plataforma.

En caso de que el Usuario no esté de acuerdo con los presentes Términos, deberá abstenerse

de utilizar la Plataforma, sin que ello genere responsabilidad alguna para IHEX. El incumplimiento de estas disposiciones facultará a IHEX a suspender o cancelar de manera inmediata y sin previo aviso la cuenta del Usuario, además de ejercer las acciones legales que correspondan, siempre bajo un análisis caso por caso.

2.4 Modificación de los Términos

IHEX se reserva el derecho de modificar, actualizar o complementar los presentes Términos en cualquier momento y por cualquier causa legítima, incluyendo cambios regulatorios, actualizaciones tecnológicas, adaptaciones a nuevas funcionalidades o decisiones estratégicas de negocio. Cualquier modificación será publicada en el sitio oficial de IHEX y entrará en vigor desde su publicación, salvo que se indique expresamente una fecha distinta. El uso continuado de la Plataforma con posterioridad a la entrada en vigor de los cambios constituirá aceptación tácita y vinculante de los mismos por parte del Usuario.

2.5 Interpretación Conjunta

Los presentes Términos deben interpretarse en conjunto con las demás políticas y documentos contractuales emitidos por IHEX, incluyendo la Política de Privacidad, la Política de Uso Aceptable (AUP), el Acuerdo de Tratamiento de Datos (DPA) y, en su caso, el Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) o cualquier Contrato Marco de Servicios (MSA) celebrado con Clientes corporativos. En caso de contradicción, prevalecerá lo dispuesto en el MSA; en ausencia de este, prevalecerán los presentes Términos.

CAPÍTULO III. LA PLATAFORMA, LOS USUARIOS Y LOS SERVICIOS RELACIONADOS

3.1 Naturaleza y Alcance de la Plataforma

La Plataforma IHEX constituye un ecosistema tecnológico integral que combina funciones de gestión empresarial, capital humano, desempeño y cultura organizacional, todo ello bajo un esquema modular y escalable. Cada módulo ha sido diseñado para atender necesidades específicas de los Clientes corporativos, permitiendo a microempresas, pequeñas, medianas y grandes compañías optimizar procesos, reducir cargas administrativas y obtener inteligencia accionable mediante herramientas de analítica avanzada.

En paralelo, la Plataforma se encuentra disponible para Usuarios Individuales que, en modalidad B2C, buscan fortalecer sus competencias profesionales, gestionar su perfil de carrera, crear contenido especializado, prestar servicios de manera independiente o interactuar con comunidades afines.

La Plataforma se ofrece en todo momento bajo el modelo SaaS, siendo accesible exclusivamente a través de interfaces habilitadas por IHEX (aplicación web o móvil). Esto implica que el Cliente no adquiere derechos sobre el software en sí mismo, sino únicamente una licencia limitada de uso conforme a lo previsto en estos Términos.

3.2 Usuarios Autorizados

Se consideran Usuarios Autorizados aquellas personas naturales que: (i) hayan sido habilitadas por un Cliente para acceder a la Plataforma en el marco de una relación laboral o contractual; o (ii) se registren directamente en calidad de Usuario Individual.

En el caso de Clientes empresariales, estos serán responsables de garantizar que sus Usuarios Autorizados cumplan estrictamente con los presentes Términos, siendo responsables solidarios frente a IHEX por cualquier incumplimiento, siempre sujeto a revisión caso por caso.

3.3 Terceros y Contratistas

Para el correcto funcionamiento de la Plataforma, IHEX podrá valerse de proveedores externos o subcontratistas (en adelante, los “Contratistas”), quienes podrán prestar servicios de hosting, seguridad informática, soporte técnico, procesamiento de pagos, inteligencia artificial, entre otros.

La relación con dichos Contratistas se registrará siempre por acuerdos independientes que aseguren confidencialidad, seguridad y cumplimiento normativo, tales como acuerdos de confidencialidad (Non-Disclosure Agreements o NDA), acuerdos de tratamiento de datos (Data Processing Agreements o DPA) y contratos de prestación de servicios.

3.4 Servicios de Terceros

La Plataforma puede incluir funcionalidades adicionales provistas por terceros (en adelante, “Servicios de Terceros”), entre las que se encuentran, de manera enunciativa pero no limitativa, servicios de firma electrónica, almacenamiento en la nube, analítica avanzada e integraciones con software empresarial.

Dichos Servicios de Terceros estarán sujetos a sus propios términos y políticas de privacidad, y el Usuario acepta que IHEX no será responsable por la legalidad, disponibilidad, exactitud o validez de tales servicios. La obligación de IHEX se limitará a garantizar, en la medida de lo razonable, la integración técnica y la interoperabilidad con la Plataforma.

3.5 Aceptación y Activación de la Cuenta

La aceptación de estos Términos por parte del Cliente o del Usuario Individual se formaliza con la activación de la cuenta correspondiente, la realización del pago de las tarifas aplicables o el acceso efectivo a la Plataforma, lo que ocurra primero.

A partir de dicho momento, se entenderá perfeccionada la relación contractual entre las partes, sin perjuicio de la facultad de IHEX de revisar y, en su caso, rechazar solicitudes de registro cuando existan indicios de fraude, incumplimiento previo o riesgos de uso indebido.

CAPÍTULO IV. PAGOS, TARIFAS E IMPUESTOS

4.1 Condición de acceso

El acceso a la Plataforma IHEX y a los Servicios asociados se encuentra sujeto al pago de las tarifas vigentes conforme al plan de suscripción elegido por el Cliente. Dichas tarifas serán determinadas en función de los módulos contratados y del número de Usuarios Autorizados vinculados a la cuenta del Cliente. El monto total de la suscripción será calculado y comunicado de manera transparente al Cliente a través del portal de administración de la Plataforma, de la factura electrónica o del comprobante de pago emitido por IHEX, según corresponda. El Cliente acepta y reconoce que el uso de la Plataforma se encuentra condicionado al cumplimiento íntegro y oportuno de las obligaciones de pago aquí descritas.

4.2 Modalidades de suscripción y renovación

El Cliente podrá optar por planes de suscripción de carácter mensual o anual, siendo en todo caso las tarifas exigibles por adelantado y no sujetas a reembolso, salvo disposición expresa en contrario derivada de normativa imperativa en la jurisdicción del Cliente. En el caso de planes anuales, la suscripción se renovará automáticamente por periodos sucesivos de igual duración, a menos que cualquiera de las partes notifique por escrito, con una antelación mínima de treinta (30) días al vencimiento del periodo en curso, su decisión de no renovar.

4.3 Ajustes por aumento en el uso (true-up)

El Cliente reconoce y acepta que cualquier modificación en el número de Usuarios Autorizados o en los módulos contratados dará lugar a un ajuste proporcional en la tarifa, la cual será facturada de manera inmediata y deberá ser pagada por el Cliente en el periodo correspondiente. Dicho ajuste, conocido en la práctica comercial como *true-up*, será vinculante y no podrá ser objetado por el Cliente en la medida en que derive directamente de un aumento en la utilización efectiva de los Servicios.

4.4 Moneda, facturación e impuestos

Las tarifas de IHEX son fijadas en dólares estadounidenses (USD) salvo disposición distinta comunicada al Cliente en función de la entidad afiliada de IHEX encargada de la facturación en su jurisdicción. En aquellos casos en los que la normativa local lo requiera, IHEX podrá emitir facturas en moneda local utilizando el tipo de cambio oficial aplicable en la fecha de pago.

El Cliente será responsable del pago de todos los tributos, gravámenes, impuestos al valor agregado, retenciones fiscales o contribuciones similares que resulten aplicables en su país de residencia, con excepción de aquellos impuestos que graven la renta, propiedad o nómina de IHEX. En caso de que la legislación obligue a IHEX a recaudar o retener algún impuesto por cuenta del Cliente, éste se compromete a remitir los certificados de exención correspondientes o a reembolsar a IHEX las sumas abonadas en cumplimiento de tal obligación.

4.5 Incumplimiento de pago

El incumplimiento en el pago de cualquier tarifa facultará a IHEX, sin perjuicio de las demás acciones legales disponibles, a suspender total o parcialmente el acceso del Cliente a la Plataforma. La suspensión se producirá transcurridos catorce (14) días calendario desde la fecha de vencimiento de la factura o desde la imposibilidad de realizar el débito automático autorizado por el Cliente, salvo que este subsane la mora dentro de dicho plazo.

En caso de persistir el incumplimiento, IHEX podrá resolver de pleno derecho el contrato, dando por terminada la relación sin obligación de reembolso y con facultad de reclamar los montos adeudados junto con los intereses moratorios que se hubieren generado.

4.6 Modificación de tarifas

IHEX se reserva el derecho de modificar las tarifas aplicables a los Servicios, siempre que lo comunique al Cliente con una antelación mínima de treinta (30) días calendario en el caso de suscripciones mensuales, y de sesenta (60) días calendario en el caso de suscripciones anuales.

El Cliente que no estuviere conforme con el nuevo esquema tarifario podrá optar por cancelar su suscripción antes de la entrada en vigor de la modificación, sin que ello le otorgue derecho a reembolso de las tarifas ya pagadas por el periodo en curso. La continuidad en el uso de la Plataforma una vez transcurrido el plazo de notificación constituirá aceptación expresa e irrevocable de las nuevas tarifas.

4.7 Prevención de fraude y cumplimiento financiero

IHEX podrá, además, suspender de inmediato el acceso del Cliente cuando existan indicios razonables de fraude, incumplimiento de la normativa de prevención de blanqueo de capitales (AML/KYC), incumplimiento de estándares de seguridad de pagos (PCI DSS) o de autenticación reforzada (PSD2 en el Espacio Económico Europeo), siempre revisando cada caso de manera individual y buscando un equilibrio justo entre la protección de la Plataforma y los derechos del Cliente.

CAPÍTULO V. ACCESO, LICENCIA Y USO ACEPTABLE (AUP)

5.1 Concesión de licencia

IHEX concede al Cliente y a sus Usuarios Autorizados una licencia limitada, no exclusiva, intransferible y revocable para acceder y utilizar la Plataforma y los Servicios, única y exclusivamente con fines internos de gestión empresarial en el caso de Clientes corporativos, y con fines de desarrollo profesional o uso personal en el caso de Usuarios Individuales. Dicha licencia no otorga derecho alguno de propiedad sobre el software, la infraestructura tecnológica o los contenidos de la Plataforma, los cuales permanecerán en todo momento bajo la titularidad exclusiva de IHEX.

5.2 Credenciales y autenticación

El acceso a la Plataforma requerirá el registro y la creación de credenciales personales por cada Usuario Autorizado, consistentes en un nombre de usuario y una contraseña segura, cuya custodia y uso serán de responsabilidad exclusiva del Cliente o del Usuario correspondiente.

IHEX implementará medidas razonables de autenticación y seguridad, incluyendo cifrado de contraseñas y sistemas de detección de accesos indebidos, sin que ello exima al Cliente de su obligación de mantener la confidencialidad de sus credenciales. Cualquier acceso no autorizado derivado de negligencia en el manejo de dichas credenciales será imputable al Cliente.

5.3 Usos prohibidos (AUP)

El uso de la Plataforma se encuentra estrictamente regulado por la Política de Uso Aceptable o AUP (Acceptable Use Policy), que forma parte integrante de estos Términos. En virtud de dicha política, el Cliente y sus Usuarios Autorizados se obligan a abstenerse de realizar, entre otras, las siguientes conductas:

- i) interferir en el funcionamiento normal de la Plataforma mediante la introducción de virus, malware, spam o cualquier otro código malicioso;
- ii) aplicar técnicas de ingeniería inversa, descompilación, desensamblado o cualquier intento de derivar el código fuente de la Plataforma;
- iii) realizar scraping, minería de datos o extracción masiva de información sin autorización

expresa de IHEX;

- iv) emplear bots, crawlers, RPA tools o sistemas automatizados sin utilizar la API oficial de IHEX y sin sujeción a los Términos específicos de la misma;
- v) utilizar la Plataforma para fines ilícitos, difamatorios, abusivos, discriminatorios, fraudulentos o que infrinjan derechos de terceros;
- vi) compartir o revender el acceso a la Plataforma a terceros no autorizados;
- vii) modificar, copiar, crear obras derivadas, sublicenciar, vender, arrendar o transferir de cualquier forma los derechos de uso concedidos.

5.4 Supervisión y sanciones

IHEX se reserva la facultad de supervisar el cumplimiento de la AUP y de bloquear, suspender o eliminar cualquier cuenta de Usuario que infrinja estas disposiciones, sin que ello genere derecho a compensación o reembolso.

Asimismo, IHEX podrá limitar el acceso temporal de los Usuarios en caso de que se realicen labores de mantenimiento programado, notificando con una antelación razonable no inferior a veinticuatro (24) horas, o de manera inmediata en caso de emergencias que pongan en riesgo la seguridad o continuidad del Servicio.

5.5 Actualizaciones y mejoras

La Plataforma se encuentra sujeta a un proceso de mejora continua, por lo que IHEX podrá actualizar, modificar o ampliar sus funcionalidades sin necesidad de autorización previa del Cliente, siempre que tales cambios no alteren de manera sustancial el propósito esencial de los módulos contratados.

El Cliente reconoce que dichas actualizaciones son inherentes a la naturaleza del modelo SaaS y constituyen una condición necesaria para mantener el nivel de seguridad, rendimiento y escalabilidad de la Plataforma. En caso de que el Cliente no desee aceptar las modificaciones introducidas, podrá optar por cancelar su suscripción, sin derecho a reembolso por los periodos ya abonados.

CAPÍTULO VI. PRIVACIDAD, PROTECCIÓN DE DATOS Y ACUERDO DE TRATAMIENTO (DPA)

6.1 Principio general

IHEX reconoce la importancia fundamental que reviste la privacidad y la protección de los datos personales en la relación contractual con el Cliente y sus Usuarios Autorizados. En consecuencia, todo tratamiento de información de carácter personal realizado en el marco de la prestación de los Servicios se regirá por lo dispuesto en los presentes Términos, por la Política de Privacidad de IHEX y por el Acuerdo de Tratamiento de Datos o DPA (Data Processing Agreement), el cual se entiende incorporado por referencia y constituye parte integrante de este documento.

6.2 Roles de tratamiento

A efectos de lo anterior, el Cliente será considerado el **Responsable del Tratamiento**, mientras que IHEX actuará como **Encargado del Tratamiento**, limitándose a procesar los datos personales conforme a las instrucciones documentadas y legítimas que reciba del Cliente, y nunca para fines distintos de los previstos en la relación contractual.

El Cliente declara y garantiza que toda la información personal que cargue o autorice a cargar en la Plataforma ha sido obtenida de manera lícita, contando con el consentimiento informado de los titulares de los datos o con otra base legal válida de conformidad con la normativa aplicable en su jurisdicción.

6.3 Medidas de seguridad

IHEX se compromete a implementar y mantener medidas técnicas y organizativas adecuadas para proteger los Datos del Cliente y de los Usuarios Autorizados frente a accesos no autorizados, pérdidas, alteraciones, divulgaciones indebidas o cualquier otra forma de tratamiento ilícito. Dichas medidas incluirán, sin limitarse a:

- i) cifrado de datos en tránsito y en reposo;
- ii) controles de acceso basados en roles;
- iii) segregación lógica de la información;
- iv) auditorías internas y externas periódicas, alineadas con estándares internacionales como ISO 27001 y SOC 2;
- v) planes de continuidad de negocio con objetivos de recuperación definidos (Recovery Time Objective – RTO y Recovery Point Objective – RPO).

6.4 Notificación de incidentes de seguridad

IHEX hará sus mejores esfuerzos razonables para notificar al Cliente sobre cualquier incidente de seguridad que comprometa datos personales dentro de un plazo razonable desde que tenga conocimiento confirmado del hecho, teniendo en cuenta las leyes aplicables y la naturaleza del incidente.

En ningún caso la obligación de notificación será inferior a lo que exijan expresamente las leyes de la jurisdicción del Cliente. El Cliente será responsable de efectuar las notificaciones adicionales que correspondan ante autoridades de control o titulares de datos en su propio territorio.

En caso de producirse un incidente de seguridad que afecte datos personales, IHEX notificará al Cliente sin dilación indebida y, en todo caso, dentro de un plazo máximo de setenta y dos (72) horas desde que tenga conocimiento del hecho. Dicha notificación contendrá la descripción de la naturaleza del incidente, la categoría y volumen estimado de los datos comprometidos, las posibles consecuencias, así como las medidas adoptadas o propuestas para mitigar sus efectos.

6.5 Subencargados

El Cliente reconoce y acepta que, para la prestación de los Servicios, IHEX podrá recurrir a **Subencargados** que actúen en calidad de proveedores de infraestructura tecnológica, almacenamiento en la nube, soporte técnico o inteligencia artificial.

La lista actualizada de Subencargados estará disponible en el “Trust Hub” de IHEX. El Cliente tendrá derecho a ser informado de cualquier cambio en dicha lista y podrá oponerse razonablemente a la incorporación de un nuevo Subencargado, siempre que fundamente la oposición en un riesgo real y demostrable de incumplimiento normativo.

6.6 Transferencias internacionales

El Cliente autoriza expresamente a IHEX a transferir los Datos del Cliente y de los Usuarios

Autorizados a países distintos de aquel en que se encuentren domiciliados, siempre que tales transferencias se realicen con base en mecanismos legalmente válidos, tales como las **Cláusulas Contractuales Tipo (Standard Contractual Clauses – SCCs)**, decisiones de adecuación emitidas por autoridades competentes o cualquier otro instrumento reconocido en la jurisdicción aplicable.

6.7 Restricción de usos indebidos

En ningún caso IHEX venderá, alquilará o compartirá con terceros los datos personales tratados en el marco de la relación contractual, salvo que lo exija una disposición legal imperativa, una orden judicial o administrativa válida, o que cuente con el consentimiento expreso del Cliente.

CAPÍTULO VII. GARANTÍAS Y REPRESENTACIONES

7.1 Garantías de IHEX

IHEX garantiza al Cliente que la Plataforma y los Servicios se prestarán de conformidad con los estándares profesionales generalmente aceptados en la industria tecnológica y en sustancial concordancia con la documentación técnica y funcional puesta a disposición del Cliente al momento de la contratación. Asimismo, IHEX garantiza que cuenta con los derechos necesarios para licenciar el uso de la Plataforma y que esta se encuentra libre de cargas, gravámenes o derechos de terceros que limiten su legítima explotación.

No obstante, el Cliente reconoce que la naturaleza del modelo SaaS implica que los Servicios se ofrecen en la modalidad “tal cual” (*as is*) y “según disponibilidad” (*as available*), sin que IHEX otorgue garantía alguna respecto de la ausencia total de errores, interrupciones o vulnerabilidades. IHEX tampoco garantiza que el uso de la Plataforma satisfaga todas las expectativas particulares del Cliente ni que genere resultados empresariales específicos. En particular, las funcionalidades de inteligencia artificial y los Servicios de Terceros integrados a la Plataforma se proporcionan sin garantía de exactitud absoluta, correspondiendo al Cliente validar y supervisar los resultados generados antes de adoptarlos como insumo en sus procesos internos.

IHEX garantiza, sin embargo, que la Plataforma no contendrá intencionadamente código malicioso, puertas traseras o cualquier otra característica diseñada para comprometer la seguridad o confidencialidad de los datos del Cliente. En caso de detectarse un defecto material atribuible a IHEX que afecte de manera sustancial el funcionamiento de los módulos contratados, este se compromete a realizar los esfuerzos razonables para corregirlo en un plazo prudencial, siempre que el Cliente haya notificado el defecto de manera oportuna y con suficiente detalle.

7.2 Garantías del Cliente

El Cliente declara y garantiza que: (i) tiene plena capacidad legal para obligarse en virtud de los presentes Términos; (ii) que la persona que acepta estos Términos en su nombre cuenta con las facultades suficientes para representarlo válidamente; (iii) que el acceso y uso de la Plataforma por parte de sus Usuarios Autorizados se limitará a fines lícitos y conformes a lo dispuesto en estos Términos; (iv) que todos los Datos del Cliente suministrados a IHEX han

sido obtenidos de manera lícita y cuentan con las autorizaciones y consentimientos necesarios para su tratamiento; y (v) que no infringirá derechos de propiedad intelectual, privacidad o confidencialidad de terceros en el uso de la Plataforma.

El incumplimiento de cualquiera de estas garantías facultará a IHEX a suspender de inmediato la prestación de los Servicios y, en su caso, a dar por terminada la relación contractual, sin perjuicio de las acciones legales o reclamaciones por daños y perjuicios que correspondan.

En la máxima medida permitida por la legislación aplicable, la responsabilidad total de IHEX frente al Cliente, sus Usuarios Autorizados o cualquier tercero derivada de la prestación de los Servicios, ya sea por contrato, acto ilícito, negligencia, responsabilidad objetiva o cualquier otra causa, se limitará al mayor entre: (i) la suma de cien dólares estadounidenses (USD 100), o (ii) el monto efectivamente abonado por el Cliente a IHEX durante los tres (3) meses inmediatamente anteriores al hecho generador de la reclamación. Esta limitación será de aplicación aun en el supuesto de que IHEX hubiera sido advertido de la posibilidad de que se produjeran tales daños.

En ningún caso IHEX será responsable por daños indirectos, incidentales, consecuenciales, ejemplares, punitivos o especiales, incluyendo, a título enunciativo mas no limitativo, la pérdida de beneficios, la interrupción del negocio, la pérdida de datos, la afectación de la reputación comercial o la pérdida de oportunidades de negocio, que se deriven o guarden relación con el uso o la imposibilidad de uso de la Plataforma.

CAPÍTULO VIII. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD E INDEMNIDAD

8.1 Limitación de Responsabilidad

En la máxima medida permitida por la legislación aplicable, la responsabilidad total de IHEX Corp. frente al Cliente, sus Usuarios Autorizados o cualquier tercero derivada de la prestación de los Servicios, ya sea por contrato, acto ilícito, negligencia, responsabilidad objetiva o cualquier otra causa, se limitará al mayor entre: (i) la suma de cien dólares estadounidenses (USD 100), o (ii) el monto efectivamente abonado por el Cliente a IHEX Corp. durante los tres (3) meses inmediatamente anteriores al hecho generador de la reclamación. Esta limitación será de aplicación aun en el supuesto de que IHEX Corp. hubiera sido advertida de la posibilidad de que se produjeran tales daños. En ningún caso IHEX Corp. será responsable por daños indirectos, incidentales, consecuenciales, ejemplares, punitivos o especiales, incluyendo, de manera enunciativa, la pérdida de beneficios, la interrupción del negocio, la pérdida de datos, la afectación de la reputación comercial o la pérdida de oportunidades de negocio.

8.2 Exclusiones a la Limitación

Quedan excluidas de esta limitación únicamente aquellas responsabilidades que no puedan ser limitadas conforme a la legislación aplicable de manera imperativa. En ningún caso IHEX Corp. será responsable por daños indirectos, lucro cesante, pérdida de reputación, interrupción de negocios o cualquier otro daño consecuencial. El Cliente reconoce y acepta

que la presente limitación constituye una condición esencial para la prestación de los Servicios en modalidad SaaS, y que el monto de las tarifas refleja esta asignación de riesgos.

8.3 Indemnidad a Cargo del Cliente

El Cliente se obliga a indemnizar, defender y mantener indemne a IHX Corp., así como a sus directores, empleados, agentes y contratistas, frente a cualquier reclamación, daño, pérdida, costo o gasto (incluyendo honorarios razonables de abogados) que se derive de: (i) el uso indebido de la Plataforma por parte del Cliente o de sus Usuarios Autorizados; (ii) la introducción o transmisión de datos, contenidos o materiales que infrinjan derechos de terceros, sean ilícitos o contrarios a los presentes Términos; (iii) la vulneración de la AUP; y (iv) cualquier incumplimiento de las garantías y declaraciones efectuadas por el Cliente en el Capítulo VII.

8.4 Indemnidad a Cargo de IHX Corp.

IHX Corp. se obliga a indemnizar y mantener indemne al Cliente frente a reclamaciones de terceros que se fundamenten exclusivamente en la alegación de que la Plataforma, en su forma original y no modificada, infringe derechos de propiedad intelectual válidamente registrados, siempre que: (i) el Cliente notifique de inmediato por escrito a IHX Corp. sobre la reclamación; (ii) IHX Corp. tenga el control exclusivo de la defensa y de cualquier acuerdo transaccional; y (iii) el Cliente coopere razonablemente con IHX Corp. en el curso de dicha defensa. En caso de que la Plataforma sea objeto de una reclamación por infracción de propiedad intelectual, IHX Corp. podrá, a su elección y costo exclusivo: (i) modificar la Plataforma para que deje de ser infractora; (ii) sustituirla por una funcionalidad equivalente que no incurra en infracción; o (iii) resolver la relación contractual y reembolsar al Cliente los importes pagados por adelantado y no consumidos.

CAPÍTULO IX. SOPORTE TÉCNICO Y ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

9.1 Prestación de Soporte Técnico

IHX Corp. prestará al Cliente un servicio de soporte técnico destinado a garantizar la continuidad y funcionalidad de la Plataforma. Dicho soporte incluirá, como mínimo, la atención de incidencias reportadas por el Cliente a través de los canales habilitados por IHX Corp. (portal de soporte, correo electrónico o chat corporativo), la provisión de actualizaciones de software y la implementación de mejoras de seguridad. El soporte estándar se brindará en días hábiles y durante el horario laboral oficial de la jurisdicción en la que opere IHX Corp., salvo que el Cliente contrate expresamente un plan de soporte premium.

9.2 Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

IHX Corp. se compromete a mantener una disponibilidad de la Plataforma del noventa y nueve punto nueve por ciento (99.9%) en cada mes calendario, excluyendo los periodos de mantenimiento programado previamente notificados al Cliente y las interrupciones causadas por eventos de fuerza mayor o por Servicios de Terceros no controlados directamente por IHX Corp. El cálculo de la disponibilidad se realizará de acuerdo con las métricas de monitoreo internas de IHX Corp., cuya trazabilidad estará disponible para el Cliente a solicitud razonable.

La compensación exclusiva y única por cualquier falta de disponibilidad de la Plataforma será el otorgamiento de créditos de servicio conforme a la tabla publicada en el SLA. Dichos

créditos no serán acumulables, no podrán ser canjeados por dinero y estarán sujetos a solicitud expresa del Cliente dentro de los treinta (30) días siguientes al evento.

IHX Corp. no será responsable por daños adicionales ni por indemnizaciones de ninguna naturaleza derivadas de la falta de disponibilidad, incluso en jurisdicciones de consumo, salvo que una normativa imperativa disponga lo contrario.

En caso de que la disponibilidad mensual de la Plataforma se sitúe por debajo del umbral comprometido, el Cliente tendrá derecho a solicitar un crédito de servicio equivalente a un porcentaje de las tarifas mensuales correspondientes al periodo afectado, según se detalla en la tabla de compensaciones establecida en el SLA publicado en el sitio web de IHX Corp. Dichos créditos constituirán la única y exclusiva compensación del Cliente por la falta de disponibilidad de la Plataforma, y no darán lugar a indemnizaciones adicionales.

9.3 Clasificación de Incidencias y Tiempos de Respuesta

Las incidencias reportadas por el Cliente se clasificarán en distintos niveles de severidad, y IHX Corp. adoptará tiempos de respuesta proporcionales a cada categoría:

- (i) incidencias críticas que impidan el acceso total a la Plataforma serán atendidas con carácter inmediato y resueltas en el menor tiempo posible;
- (ii) incidencias de severidad media que limiten funciones relevantes serán atendidas en un plazo máximo de ocho (8) horas hábiles; y
- (iii) incidencias menores que no afecten de manera significativa el uso de la Plataforma serán atendidas dentro de los plazos ordinarios de soporte.

9.4 Soporte Premium y Servicios Adicionales

El Cliente podrá contratar, mediante un acuerdo separado, servicios adicionales de soporte premium que incluyan, entre otros, atención 24/7, gestor de cuenta dedicado (Customer Success Manager), integración con canales de mensajería corporativa (ej. Slack, Microsoft Teams), y tiempos de respuesta reducidos. Dichos servicios tendrán un costo adicional y estarán sujetos a los términos específicos acordados en la Declaración de Trabajo (Statement of Work – SoW).

9.5 Mantenimiento y Actualizaciones

IHX Corp. podrá suspender temporalmente el acceso a la Plataforma con el objeto de realizar labores de mantenimiento programado, mejoras técnicas o actualizaciones de seguridad. En tales casos, IHX Corp. procurará notificar al Cliente con una antelación mínima de veinticuatro (24) horas y limitar la interrupción al tiempo estrictamente necesario. En el supuesto de mantenimientos de emergencia, IHX Corp. podrá suspender el acceso sin notificación previa, comprometiéndose a restablecer la Plataforma en el menor tiempo posible.

CAPÍTULO X. CONFIDENCIALIDAD

10.1 Alcance de la Obligación de Confidencialidad

Cada una de las partes, en adelante denominada la **“Parte Receptora”**, se obliga a mantener en estricta reserva toda la información que reciba de la otra parte, en adelante denominada la **“Parte Reveladora”**, con ocasión o como consecuencia de la ejecución de los presentes Términos. Se entenderá por **Información Confidencial** toda información no pública, técnica,

financiera, operativa, comercial, estratégica, contractual o de cualquier otra naturaleza que la Parte Reveladora proporcione a la Parte Receptora, ya sea en forma verbal, escrita, digital, gráfica, electrónica o por cualquier otro medio, siempre que por su naturaleza o por indicación expresa deba ser tratada con carácter reservado.

La obligación de confidencialidad abarcará, sin limitación, el código fuente de la Plataforma, la documentación técnica, las estrategias de mercado, la información financiera de las partes, los planes de negocio, los datos del Cliente y de los Usuarios Autorizados, así como cualquier otra información sensible relacionada directa o indirectamente con la ejecución de la relación contractual.

10.2 Excepciones

La obligación de confidencialidad no será aplicable respecto de aquella información que: (i) sea de dominio público al momento de su divulgación o pase a serlo sin infracción a estos Términos; (ii) haya sido legítimamente conocida por la Parte Receptora con anterioridad a su divulgación por la Parte Reveladora; (iii) sea recibida de manera legítima por la Parte Receptora de un tercero autorizado a divulgarla; o (iv) deba ser divulgada en virtud de una orden judicial, mandato legal o requerimiento de una autoridad competente, siempre que la Parte Receptora notifique oportunamente a la Parte Reveladora, en la medida en que la ley lo permita, a fin de que esta pueda adoptar las medidas necesarias para proteger sus intereses.

10.3 Duración de la Obligación

Las partes acuerdan que la obligación de confidencialidad permanecerá vigente durante toda la vigencia de la relación contractual y, una vez terminada ésta por cualquier causa, subsistirá por un plazo adicional de tres (3) años. No obstante, tratándose de secretos industriales o información estratégica de carácter crítico, la obligación subsistirá indefinidamente hasta tanto dicha información conserve tal naturaleza.

10.4 Medidas de Protección

La Parte Receptora adoptará todas las medidas razonables y necesarias para salvaguardar la Información Confidencial, incluyendo políticas de acceso restringido, uso de medios tecnológicos de seguridad, limitación de copias y obligaciones contractuales de confidencialidad a su personal y contratistas que deban tener acceso a dicha información para la correcta ejecución de los presentes Términos.

CAPÍTULO XI. TERMINACIÓN Y EFECTOS DE LA TERMINACIÓN

11.1	Plazo	inicial	y	renovación
Los presentes Términos tendrán una vigencia inicial equivalente al periodo de suscripción contratado por el Cliente, sea éste mensual o anual. Transcurrido dicho plazo, los Términos se renovarán automáticamente por periodos sucesivos de igual duración, salvo que cualquiera de las partes notifique por escrito a la otra, con una antelación mínima de treinta				

(30) días calendario en el caso de suscripciones anuales, o de siete (7) días calendario en el caso de suscripciones mensuales, su decisión de no renovar.

11.2 Terminación por conveniencia

El Cliente podrá poner fin a la relación contractual en cualquier momento mediante la eliminación de su cuenta en la Plataforma. En tal caso, no procederá devolución alguna de las tarifas ya abonadas, sin perjuicio de que el Cliente conserve acceso en modalidad de solo lectura hasta la finalización del periodo de suscripción en curso.

11.3 Terminación por incumplimiento

IHEX podrá resolver de pleno derecho la relación contractual, sin obligación de reembolso alguno, en caso de que el Cliente o cualquiera de sus Usuarios Autorizados incurra en incumplimiento grave de los presentes Términos, incluyendo, pero no limitado a:

- i) la falta de pago de las tarifas en los plazos establecidos;
- ii) la infracción de la AUP;
- iii) el uso de la Plataforma para fines ilícitos o fraudulentos;
- iv) la violación de las garantías y representaciones establecidas en el Capítulo VII.

La terminación surtirá efectos a partir del vencimiento del plazo de treinta (30) días calendario otorgado al Cliente para subsanar el incumplimiento, contados desde la notificación escrita remitida por IHEX.

11.4 Terminación por fuerza mayor o imposibilidad sobrevenida

Cualquiera de las partes podrá dar por terminada la relación contractual de manera inmediata si la prestación de los Servicios deviene imposible como consecuencia de un evento de fuerza mayor o caso fortuito que se prolongue por un periodo superior a sesenta (60) días calendario consecutivos.

11.5 Efectos de la terminación

Una vez producida la terminación, cualquiera que sea su causa, cesarán de pleno derecho todas las licencias y derechos de uso de la Plataforma concedidos al Cliente y a sus Usuarios Autorizados.

IHEX podrá mantener los Datos del Cliente en estado de solo lectura por un periodo de treinta (30) días calendario contados desde la fecha de terminación, a fin de permitir al Cliente exportar la información que estime necesaria. Transcurrido dicho plazo, IHEX procederá a la eliminación definitiva y segura de todos los Datos del Cliente, salvo aquellos que deba conservar por mandato legal, fiscal o contable.

La terminación no afectará la vigencia de aquellas obligaciones que, por su naturaleza, deban subsistir más allá de la relación contractual, tales como las relativas a confidencialidad, propiedad intelectual, limitación de responsabilidad e indemnidad.

CAPÍTULO XII. RETENCIÓN Y ELIMINACIÓN DE DATOS

12.1 Conservación durante la vigencia del contrato

IHEX mantendrá almacenados los Datos del Cliente y de los Usuarios Autorizados durante todo el tiempo que subsista la relación contractual y el acceso a la Plataforma se encuentre

vigente, garantizando su disponibilidad, integridad y seguridad conforme a los estándares técnicos y organizativos establecidos en el Capítulo VI de los presentes Términos.

12.2 Retención posterior a la terminación

Una vez concluida la relación contractual, IHEX conservará los Datos del Cliente en estado de solo lectura por un plazo de treinta (30) días calendario contados desde la fecha efectiva de terminación, con el propósito de permitir al Cliente exportar o recuperar la información que considere necesaria.

Durante dicho plazo, el Cliente podrá, mediante solicitud formal, requerir asistencia técnica adicional para la migración de sus datos, la cual podrá estar sujeta a tarifas adicionales según se acuerde en cada caso.

Transcurrido el plazo señalado, IHEX procederá a la eliminación definitiva y segura de todos los Datos del Cliente, aplicando procesos de borrado criptográfico y políticas de destrucción de soportes que impidan su recuperación posterior, salvo aquellos datos que deba retener por mandato legal, contable o fiscal, o en cumplimiento de una orden judicial o administrativa válida.

12.3 Excepciones legales

El Cliente reconoce que IHEX podrá conservar determinados registros mínimos de carácter técnico, tales como logs de auditoría, históricos de acceso y trazabilidad de operaciones, exclusivamente en la medida en que su retención sea necesaria para acreditar el cumplimiento normativo, responder a auditorías, atender a reclamaciones futuras o defenderse de posibles litigios.

Estos registros serán conservados por el periodo estrictamente necesario para tales fines y quedarán protegidos bajo los mismos estándares de seguridad aplicables a los Datos del Cliente.

12.4 Eliminación anticipada a solicitud del Cliente

El Cliente podrá solicitar la eliminación anticipada de sus datos en cualquier momento, siempre que dicha eliminación no entre en conflicto con las obligaciones legales de retención que correspondan.

IHEX evaluará la solicitud y procederá conforme a la normativa vigente, informando al Cliente de los efectos que tal decisión pueda tener sobre la continuidad o disponibilidad de los Servicios contratados.

CAPÍTULO XIII. SERVICIOS DE TERCEROS E INTELIGENCIA ARTIFICIAL

13.1 Integración de Servicios de Terceros

La Plataforma puede incluir o estar vinculada a funcionalidades provistas por terceros independientes de IHEX (en adelante, los “Servicios de Terceros”), tales como herramientas de firma electrónica, almacenamiento en la nube, sistemas de pago, servicios de mensajería corporativa, analítica avanzada, inteligencia artificial y otras aplicaciones complementarias.

El Cliente reconoce que dichos Servicios de Terceros se regirán por sus propios términos de uso, políticas de privacidad y acuerdos de licencia, y que la responsabilidad de IHEX se limita estrictamente a garantizar la interoperabilidad técnica con la Plataforma.

En consecuencia, IHEX no será responsable por la legalidad, disponibilidad, exactitud, validez, idoneidad o resultados derivados del uso de los Servicios de Terceros. El Cliente será el único responsable de verificar que cuenta con las licencias, permisos y autorizaciones necesarias para la utilización de tales servicios, así como de evaluar su conformidad con la normativa aplicable en su jurisdicción.

13.2 Funcionalidades de Inteligencia Artificial
IHEX podrá ofrecer, de manera integrada a la Plataforma, funcionalidades basadas en inteligencia artificial (en adelante, “IA”), tales como asistentes virtuales, algoritmos de análisis predictivo, modelos de evaluación de desempeño, herramientas de emparejamiento de talento, generación automatizada de contenidos o cualquier otra aplicación similar.

El Cliente reconoce que los resultados proporcionados por dichas funcionalidades se generan a partir de modelos probabilísticos y entrenamientos algorítmicos, por lo que pueden contener márgenes de error, sesgos estadísticos o interpretaciones que requieren supervisión humana.

En virtud de lo anterior, el Cliente será responsable de revisar, validar y supervisar los resultados proporcionados por la IA antes de adoptarlos en la toma de decisiones sensibles, particularmente en materias de gestión de talento, compensación, selección de personal o evaluación de desempeño. IHEX no será responsable de los efectos adversos que pudieran derivarse del uso acrítico o no supervisado de los resultados generados por dichas funcionalidades.

13.3 Responsabilidad en procesamiento de datos por IA
Cuando la IA procese Datos del Cliente o datos personales de Usuarios Autorizados, dicho tratamiento quedará sujeto a las obligaciones de protección de datos previstas en el Capítulo VI y en el DPA.

IHEX garantiza que los datos utilizados para entrenar o mejorar modelos de IA propios serán debidamente anonimizados o agregados, de modo que no permitan identificar directa o indirectamente a los titulares de la información.

13.4 Exclusión de garantías y límites de uso
IHEX no garantiza que las funcionalidades de IA produzcan resultados libres de errores, ni que satisfagan todos los objetivos particulares del Cliente.

El Cliente no podrá utilizar dichas funcionalidades con fines prohibidos por la AUP, tales como:

- (i) generar contenidos ilícitos, difamatorios, discriminatorios o fraudulentos;
- (ii) entrenar modelos propios en competencia con la Plataforma utilizando resultados obtenidos de IHEX; o
- (iii) infringir derechos de propiedad intelectual de terceros.

CAPÍTULO XIV. DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL Y FEEDBACK

14.1 Titularidad de la Propiedad Intelectual

IHEX es y seguirá siendo titular único y exclusivo de todos los derechos de propiedad intelectual, industrial y secretos comerciales relacionados con la Plataforma, sus módulos, interfaces, diseños gráficos, bases de datos, manuales, documentación técnica, algoritmos, modelos de inteligencia artificial y cualquier otra creación derivada o vinculada a los Servicios.

El Cliente y los Usuarios Autorizados reconocen expresamente que el acceso a la Plataforma no implica en ningún caso la transmisión, cesión, transferencia o venta de tales derechos, sino únicamente la concesión de una licencia limitada de uso conforme a lo previsto en estos Términos.

Queda prohibido para el Cliente y sus Usuarios Autorizados:

- (i) copiar, modificar, reproducir, crear obras derivadas, descompilar, aplicar ingeniería inversa o de cualquier modo intentar obtener el código fuente de la Plataforma;
- (ii) eliminar u ocultar avisos de copyright, marcas registradas u otras leyendas de propiedad contenidas en la Plataforma; y
- (iii) utilizar los activos de propiedad intelectual de IHEX con fines distintos a los expresamente autorizados en estos Términos.

14.2 Titularidad sobre los Datos del Cliente

Los Datos del Cliente y de los Usuarios Autorizados seguirán siendo propiedad exclusiva del Cliente. IHEX no adquiere derecho alguno sobre ellos, salvo la licencia limitada, mundial y no exclusiva de procesarlos y almacenarlos en la medida estrictamente necesaria para prestar los Servicios.

14.3 Datos de Uso

El Cliente otorga a IHEX una licencia irrevocable y libre de regalías para recopilar, analizar y utilizar Datos de Uso de manera agregada y anonimizada con fines estadísticos, de mejora continua, desarrollo de nuevos productos y análisis comparativos (benchmarking). Dichos datos no se considerarán Información Confidencial en la medida en que no permitan la identificación directa o indirecta del Cliente o de sus Usuarios Autorizados.

14.4 Feedback y Sugerencias

El Cliente reconoce que cualquier sugerencia, comentario, idea o recomendación (Feedback) que proporcione a IHEX en relación con la Plataforma podrá ser utilizada libremente por IHEX para fines de mejora, desarrollo o innovación de sus productos y servicios, sin que ello genere derecho a compensación alguna.

En este sentido, el Cliente concede a IHEX una licencia irrevocable, perpetua, mundial, libre de regalías, sublicenciable y no exclusiva para utilizar, reproducir, modificar, distribuir y crear obras derivadas basadas en dicho Feedback.

En el caso de Clientes corporativos que requieran condiciones distintas sobre propiedad de ideas o desarrollos conjuntos, dichas condiciones deberán establecerse en un Contrato Marco de Servicios (Master Services Agreement – MSA), prevaleciendo este último sobre lo aquí dispuesto.

CAPÍTULO XV. DISPOSICIONES LOCALES POR JURISDICCIÓN

15.0 Cláusula de aplicabilidad y limitación

IHEX observará las disposiciones legales locales indicadas en este Capítulo únicamente en la medida en que resulten aplicables y razonablemente exigibles a un proveedor internacional de software en modalidad SaaS sin establecimiento permanente en los respectivos territorios.

A efectos contractuales, la facturación y el lugar de prestación de los Servicios se entienden situados en la República de Panamá, salvo norma imperativa en contrario.

Cuando la normativa local exija mecanismos de facturación, registros u obligaciones administrativas reservadas exclusivamente a entidades constituidas en el país (incluyendo, a título enunciativo, la facturación electrónica nacional), IHEX no quedará obligado a implementarlos mientras no cuente con filial o establecimiento local.

En tales casos, IHEX emitirá comprobantes válidos conforme al derecho panameño, y será responsabilidad exclusiva del Cliente (B2B) o del Usuario (B2C) cumplir con las obligaciones fiscales, tributarias o regulatorias locales que les correspondan, incluyendo la autoliquidación, retenciones o declaraciones de impuestos derivadas de la adquisición transfronteriza de servicios digitales.

Nada de lo dispuesto en este Capítulo se interpretará como una garantía absoluta de cumplimiento con todas las normativas locales en cada jurisdicción, siendo responsabilidad del Cliente verificar el cumplimiento de sus obligaciones propias en su país de residencia o actividad principal.

15.1 México

IHEX observará los principios y obligaciones sustantivas de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP), incluyendo el respeto a derechos ARCO, en la medida aplicable a proveedores SaaS extranjeros sin establecimiento en México. En materia de consumo, se observarán los principios de la Ley Federal de Protección al Consumidor en lo que resulte exigible.

- (a) **B2B.** El Cliente reconoce que IHEX no emite CFDI por carecer de establecimiento mexicano. IHEX emitirá comprobantes panameños; el Cliente asumirá las obligaciones fiscales mexicanas relacionadas (IVA/importación de servicios), incluyendo, cuando aplique, autoliquidación y/o retenciones. Si el Cliente requiere CFDI por políticas internas, ello deberá pactarse mediante MSA y/o a través de un partner o filial local cuando exista.
- (b) **B2C.** IHEX entregará recibos/comprobantes panameños; el Usuario gestionará sus obligaciones fiscales personales en México. La Política de Reembolsos (Cap. XVIII) registrará cualquier devolución; los derechos irrenunciables de consumo aplicarán en la medida exigible.

15.2 Estados Unidos de América

IHEX observará la CCPA (para consumidores de California), la COPPA (tratamiento de datos de menores de 13 años) y, cuando proceda por la naturaleza de los datos tratados, la HIPAA,

en la medida en que dichas normas resulten aplicables a un proveedor internacional sin establecimiento en EE. UU.

- (a) **B2B.** IHEX emitirá facturas/recibos válidos bajo derecho panameño. El Cliente será responsable de impuestos locales y cualquier cumplimiento tributario derivado de su jurisdicción.
- (b) **B2C.** No existe obligación federal de factura digital; IHEX proveerá recibo comercial conforme a Panamá. La Política de Reembolsos y las protecciones al consumidor aplicarán en la medida exigible.

15.3

Colombia

IHEX observará la Ley 1581 de 2012 y su normativa complementaria, bajo lineamientos de la SIC, en la medida aplicable a proveedores extranjeros sin establecimiento en Colombia.

- (a) **B2B.** Sin RUT y sin establecimiento, IHEX no emite facturación electrónica DIAN. Se emitirá comprobante panameño; el Cliente asumirá IVA/importación de servicios, retenciones y demás obligaciones fiscales locales.
- (b) **B2C.** IHEX entregará comprobantes panameños. Las reglas del Estatuto del Consumidor (Ley 1480/2011) se observarán en lo exigible, sin perjuicio de lo previsto en la Política de Reembolsos.

15.4

Canadá

IHEX observará la PIPEDA y, cuando corresponda, la normativa provincial (Quebec, Alberta, British Columbia), en la medida aplicable a proveedores SaaS extranjeros sin establecimiento en Canadá.

- (a) **B2B.** IHEX emitirá factura panameña; el Cliente será responsable de GST/HST/PST y cualquier registro/declaración tributaria que corresponda a su provincia.
- (b) **B2C.** IHEX entregará recibo panameño; el Usuario asumirá sus obligaciones fiscales personales. La protección al consumidor se observará en lo exigible.

15.5

Panamá

IHEX se rige por la Ley 81/2019 de Protección de Datos Personales y la Ley 51/2008 de Comercio Electrónico y Firma Digital.

- (a) **B2B y B2C.** La facturación se emite conforme a derecho panameño, y es la única reconocida por IHEX para efectos fiscales. La Política de Reembolsos rige las devoluciones.

15.6

Costa

Rica

IHEX observará la Ley 8968 y lineamientos de PRODHAB en la medida aplicable a proveedores SaaS extranjeros.

- (a) **B2B.** Se emite comprobante panameño; el Cliente asume impuestos locales y obligaciones de importación de servicios.
- (b) **B2C.** IHEX entregará recibo panameño; el Usuario responde por sus obligaciones fiscales. Derechos del consumidor se observarán en lo exigible.

15.7

Perú

IHEX observará la Ley 29733 y su reglamentación, en la medida aplicable a proveedores extranjeros sin establecimiento en Perú.

- (a) **B2B.** IHEX no emite comprobantes electrónicos SUNAT; se emitirá factura panameña. El Cliente asumirá IGV/importación de servicios y obligaciones asociadas.
- (b) **B2C.** IHEX proveerá recibo panameño; los derechos del Código de Protección y Defensa del Consumidor se observarán en lo exigible y conforme a la Política de Reembolsos.

15.8

Brasil

IHEX observará los principios y deberes sustantivos de la LGPD, bajo lineamientos de la ANPD, en la medida aplicable a proveedores SaaS sin establecimiento en Brasil.

- (a) **B2B.** Facturación panameña; el Cliente asume tributación local (impuestos sobre servicios importados, retenciones) y formalidades de registro que le correspondan.
- (b) **B2C.** IHEX entregará recibo panameño; derechos de consumo brasileños se observarán en lo exigible; las devoluciones se rigen por la Política de Reembolsos.

15.9

Argentina

IHEX observará la Ley 25.326 y lineamientos de la AAIP, en la medida aplicable a proveedores extranjeros sin establecimiento en Argentina.

- (a) **B2B.** IHEX no emite comprobantes AFIP; emitirá factura panameña. El Cliente asume IVA por importación de servicios, percepciones y demás cargas locales.
- (b) **B2C.** IHEX entregará recibo panameño; la Ley de Defensa del Consumidor se observará en lo exigible. Las devoluciones se sujetan a la Política de Reembolsos y a normas imperativas que apliquen.

15.10

Chile

IHEX observará la Ley 19.628 (en proceso de modernización) en la medida aplicable a proveedores SaaS extranjeros sin establecimiento en Chile.

- (a) **B2B.** IHEX emitirá comprobante panameño; el Cliente asumirá la autoliquidación de IVA sobre servicios digitales importados y obligaciones asociadas.
- (b) **B2C.** IHEX proveerá recibo panameño; la Ley 19.496 de protección al consumidor se observará en lo exigible (incluyendo, cuando corresponda, el derecho de retracto en ventas a distancia). Las devoluciones se regirán por la Política de Reembolsos y normas imperativas aplicables.

15.11 Transferencias internacionales de datos

En todos los casos, cuando el tratamiento implique transferencias transfronterizas, IHEX observará los mecanismos de legitimación internacionalmente aceptados en la medida aplicable (Cláusulas Contractuales Tipo, decisiones de adecuación u otros instrumentos reconocidos), sin que ello suponga la asunción de obligaciones formales reservadas a organizaciones con establecimiento local, salvo que así lo exija una norma imperativa.

CAPÍTULO XVI. DISPOSICIONES MISCELÁNEAS

16.1 Cesión y subcontratación

El Cliente no podrá ceder, transferir, gravar ni de cualquier otra forma disponer de los derechos u obligaciones derivados de los presentes Términos sin el consentimiento previo, expreso y por escrito de IHEX. Cualquier intento de cesión realizado en contravención a esta disposición será nulo de pleno derecho.

IHEX, por su parte, podrá ceder los derechos y obligaciones aquí contenidos a sus filiales, subsidiarias o a cualquier entidad que adquiriera la totalidad o parte sustancial de su negocio, siempre que ello no menoscabe de manera injustificada los derechos del Cliente.

IHEX podrá igualmente subcontratar determinados servicios a terceros, incluidos proveedores de hosting, seguridad, soporte técnico o inteligencia artificial, garantizando en todo caso que tales terceros queden sujetos a obligaciones de confidencialidad y protección de datos equivalentes a las aquí establecidas.

16.2 Fuerza mayor

Ninguna de las partes será responsable por el incumplimiento o retraso en el cumplimiento de sus obligaciones cuando ello obedezca a causas de fuerza mayor o caso fortuito, incluyendo, sin limitación, actos de la naturaleza, incendios, inundaciones, terremotos, pandemias, actos de terrorismo, guerras, disturbios civiles, fallas generalizadas de telecomunicaciones, cortes eléctricos masivos, huelgas o bloqueos laborales que no sean imputables a la parte afectada.

La parte que invoque fuerza mayor deberá notificarlo por escrito a la otra parte en un plazo razonable, indicando la naturaleza del evento, su duración estimada y las medidas adoptadas para mitigar sus efectos.

Si la situación de fuerza mayor se prolonga por más de sesenta (60) días consecutivos, cualquiera de las partes podrá resolver los presentes Términos sin responsabilidad adicional ni obligación de compensación distinta a las expresamente previstas en la ley.

16.3 Cumplimiento anticorrupción y normativa internacional

Las partes se obligan a cumplir estrictamente con todas las leyes y regulaciones anticorrupción aplicables, incluyendo la Foreign Corrupt Practices Act (FCPA) de los Estados Unidos, la UK Bribery Act del Reino Unido y cualquier normativa equivalente en la jurisdicción del Cliente.

El Cliente se compromete a no ofrecer, prometer ni conceder a funcionarios públicos, empleados de empresas estatales o a terceros, directa o indirectamente, pagos, beneficios

indebidos o ventajas de cualquier naturaleza con el fin de influir en decisiones relacionadas con estos Términos.

Asimismo, las partes se comprometen a cumplir con todas las normativas de control de exportaciones, sanciones económicas y embargos internacionales vigentes, incluyendo las impuestas por la Oficina de Control de Activos Extranjeros (OFAC) de los Estados Unidos y la Unión Europea.

16.4 Relación de las partes

Nada en los presentes Términos podrá interpretarse como la creación de una sociedad, joint venture, relación laboral, agencia o representación entre las partes.

El Cliente reconoce que actúa como entidad independiente y que no está autorizado para obligar o comprometer de ninguna manera a IHEX frente a terceros, salvo autorización previa y por escrito.

16.5 Notificaciones

Todas las notificaciones, comunicaciones y requerimientos relacionados con los presentes Términos deberán efectuarse por escrito y serán válidamente realizadas cuando se envíen: (i) por correo electrónico a la dirección de contacto registrada en la cuenta del Cliente; o (ii) mediante publicación dentro de la Plataforma o en el portal oficial de IHEX.

Para comunicaciones dirigidas a IHEX, se considerará válida la notificación remitida al correo electrónico oficial indicado en la Política de Privacidad o en la factura emitida al Cliente.

16.6 Divisibilidad

Si alguna de las disposiciones de los presentes Términos fuera declarada inválida, ilegal o inexigible por autoridad competente, ello no afectará la validez ni exigibilidad de las disposiciones restantes, las cuales conservarán plena vigencia y efecto en la medida máxima permitida por la ley.

16.7 Renuncia

La falta de ejercicio o demora en el ejercicio, por cualquiera de las partes, de cualquier derecho o recurso previsto en los presentes Términos no constituirá renuncia al mismo ni impedirá su ejercicio posterior.

Ninguna renuncia será válida salvo que conste por escrito y esté debidamente firmada por la parte que la concede.

CAPÍTULO XVII. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN GENERAL

17.1 Ley aplicable

Salvo lo dispuesto expresamente en el Capítulo XV (Disposiciones Locales por Jurisdicción), los presentes Términos se regirán e interpretarán de conformidad con las leyes sustantivas de la República de Panamá, sin consideración a sus normas sobre conflicto de leyes.

El Cliente reconoce y acepta que esta elección de ley refleja la voluntad de las partes y otorga previsibilidad y uniformidad en la interpretación de los presentes Términos a nivel global.

17.2 Jurisdicción general

Toda controversia, reclamación o disputa derivada de la interpretación, ejecución o terminación de los presentes Términos que no pueda resolverse amigablemente entre las partes será sometida a la jurisdicción de los tribunales ordinarios de la Ciudad de Panamá, República de Panamá, salvo que las partes acuerden someterla a arbitraje institucional bajo las reglas de un centro reconocido de arbitraje internacional.

17.3 Resolución alternativa de disputas

Sin perjuicio de lo anterior, las partes procurarán, antes de acudir a tribunales, resolver sus diferencias mediante mecanismos de resolución alternativa de disputas, tales como la mediación o la conciliación.

A tales efectos, el Cliente podrá presentar por escrito su reclamación a IHEX, la cual se compromete a responder en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario.

17.4 Subsistencia de obligaciones

La terminación de la relación contractual o la declaración de nulidad parcial de alguna de sus cláusulas no afectará la vigencia de aquellas obligaciones que, por su naturaleza, deban continuar produciendo efectos, incluyendo pero no limitado a las disposiciones sobre confidencialidad, propiedad intelectual, limitación de responsabilidad, indemnidad y jurisdicción.

CAPÍTULO XVIII. POLÍTICA DE REEMBOLSOS

18.1 Principio general

Las tarifas abonadas por el uso de la Plataforma IHEX son en principio no reembolsables, dado que los Servicios se ponen a disposición del Cliente de manera inmediata tras la activación de la cuenta.

Sin perjuicio de lo anterior, IHEX reconoce determinados supuestos en los cuales, por razones de equidad y transparencia comercial, podrá proceder a efectuar reembolsos parciales o totales conforme a las reglas aquí previstas.

18.2 Supuestos de procedencia del reembolso

a) **Solicitud temprana sin uso efectivo del Servicio.** Cuando el Cliente o Usuario Individual solicite la cancelación y devolución dentro de los tres (3) días calendario siguientes a la activación de la suscripción, y siempre que no se registre un uso efectivo de la Plataforma (entendido como la generación de actividad significativa en módulos contratados), IHEX reembolsará el cien por ciento (100%) de la tarifa abonada.

b) **Fallas técnicas atribuibles a IHEX.** Si la Plataforma presenta fallas técnicas graves y persistentes que imposibiliten de manera continua el acceso o el uso de las funcionalidades contratadas por un periodo superior a setenta y dos (72) horas consecutivas, y dichas fallas fueran atribuibles exclusivamente a IHEX, el Cliente podrá solicitar un reembolso proporcional al periodo no disfrutado, adicional a los créditos de servicio contemplados en el SLA.

c) **Imposibilidad sobrevenida de prestación.** Cuando IHEX no pueda, por causas imputables a su propia operación y no relacionadas con fuerza mayor ni con actos del Cliente,

prestar el Servicio contratado en condiciones mínimamente funcionales, se reembolsará la parte de la tarifa correspondiente al periodo no ejecutado.

d) **Errores de facturación o doble cobro.** En caso de que el Cliente haya abonado montos en exceso por errores de facturación o se haya producido un cargo duplicado, IHEX reembolsará íntegramente la suma cobrada en exceso, dentro de un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados desde la validación del error.

18.3 Supuestos de no procedencia del reembolso

No procederá reembolso alguno en los siguientes casos:

- Cuando el Cliente o Usuario Individual haya hecho uso significativo de la Plataforma y posteriormente decida cancelar por conveniencia.
- Cuando las fallas en el servicio obedezcan a configuraciones, limitaciones técnicas o redes de telecomunicaciones ajenas a IHEX.
- Cuando la imposibilidad de uso derive del incumplimiento del Cliente a la AUP, de falta de pago o de cualquier otra causa imputable a este.
- Cuando la solicitud de reembolso se presente fuera de los plazos establecidos en esta Política.

18.4 Procedimiento de solicitud

Para solicitar un reembolso, el Cliente deberá enviar una comunicación escrita a la dirección de soporte oficial de IHEX (support@ihex.com o la que se indique en la Plataforma), adjuntando la justificación correspondiente y los comprobantes de pago.

IHEX analizará la solicitud en un plazo máximo de quince (15) días hábiles y comunicará su decisión al Cliente. En caso de aprobación, el reembolso se efectuará utilizando el mismo medio de pago empleado en la transacción original, salvo acuerdo distinto entre las partes, y en todo caso dentro de un plazo no mayor a treinta (30) días hábiles contados desde la aprobación.

18.5 Carácter limitado de la política

Los supuestos aquí previstos constituyen los únicos escenarios en los que IHEX reconocerá la devolución de tarifas abonadas.

En ningún caso la concesión de un reembolso implicará reconocimiento de responsabilidad más allá de lo expresamente indicado en estos Términos, ni dará lugar a indemnización adicional de ninguna naturaleza.

CAPÍTULO XIX. POLÍTICA ESPECIAL PARA VISIONARIES

19.1 Naturaleza de la licencia Visionaries

La edición Lifetime Early Access (en adelante, "Visionaries") constituye una modalidad especial de licencia cuyo propósito es apoyar el desarrollo, prueba y evolución inicial de la Plataforma IHEX.

19.2 Exclusión de reembolsos

El Cliente que adquiera la licencia Visionaries reconoce expresamente que:

- La tarifa abonada corresponde a un acceso vitalicio, no renovable ni transferible.
- Esta licencia se otorga en condiciones preferenciales por tratarse de una participación temprana en la evolución de la Plataforma.
- En virtud de lo anterior, no procederá reembolso alguno bajo ningún supuesto, incluso en los casos previstos en la política general de reembolsos (Capítulo XVIII).

19.3 Aceptación informada

Al adquirir la licencia Visionaries, el Cliente acepta y declara conocer que:

- El producto se encuentra en constante evolución y perfeccionamiento.
- Eventuales fallas técnicas, interrupciones o ajustes forman parte natural del proceso de crecimiento inicial de la Plataforma.
- La participación en Visionaries implica un apoyo consciente a este proceso, asumiendo los riesgos inherentes a la etapa temprana de desarrollo.

19.4 Carácter limitado

La presente política aplica exclusivamente a los titulares de la licencia Visionaries y no será extensible a otros planes, productos o servicios ofrecidos por IHEX.

CAPÍTULO XX. POLÍTICA DE COMUNIDAD, CONTENIDO GENERADO POR USUARIOS (UGC) Y MODERACIÓN

20.1 Reglas de comunidad. El Usuario se obliga a interactuar de forma respetuosa y profesional. Quedan prohibidos: (i) acoso, amenazas o incitación al odio; (ii) doxxing o publicación de datos personales de terceros sin base legal; (iii) spam, captación engañosa o esquemas piramidales; (iv) suplantación de identidad; (v) publicación de contenidos ilegales o que vulneren derechos de terceros (propiedad intelectual, privacidad, imagen); (vi) difusión de malware, exploits o instrucciones para eludir medidas de seguridad; y (vii) uso de la Plataforma para coordinar actividades ilícitas.

20.2 Titularidad de UGC y licencias. El Usuario conserva los derechos sobre su contenido generado por usuarios (UGC) y otorga a IHEX una licencia mundial, no exclusiva, transferible, sublicenciable, libre de regalías y vigente durante el plazo de protección aplicable, para alojar, reproducir, adaptar, publicar, distribuir y exhibir dicho UGC con el único fin de operar, mejorar y promocionar la Plataforma y las comunidades, siempre conforme a la legislación aplicable.

20.3 Moderación y medidas. Con discreción razonable y bajo análisis caso por caso, IHEX podrá advertir, ocultar, desindexar, limitar alcance, solicitar ediciones, suspender o cancelar cuentas y/o retirar UGC que infrinja estos Términos o la ley, sin obligación de reembolso. IHEX podrá conservar evidencias mínimas con fines probatorios.

20.4 Apelaciones. El Usuario podrá presentar una apelación motivada dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la adopción de la medida. IHEX revisará el caso en un plazo razonable y comunicará su decisión final.

20.5 Transparencia. IHEX podrá publicar informes agregados y no identificados sobre acciones de moderación, solicitudes gubernamentales o de titulares de derechos, en la medida en que la ley lo permita.

CAPÍTULO XXI. PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN Y RETIRO (NOTICE-AND-ACTION) Y REINCIDENCIA

21.1 Avisos de infracción. Cualquier tercero podrá notificar presuntas infracciones (por ejemplo, propiedad intelectual, privacidad, difamación) a la dirección legal indicada por IHEX, incluyendo: identificación del contenido, URL, fundamento legal, prueba de titularidad y datos de contacto.

21.2 Trámite. Recibido un aviso facialmente suficiente, IHEX podrá retirar o deshabilitar preventivamente el contenido, notificar al presunto infractor y ofrecer un mecanismo de contranotificación.

21.3 Contranotificación. El Usuario podrá controvertir la remoción aportando fundamentos y evidencias. IHEX valorará el caso de buena fe y de manera caso por caso. Salvo mandato legal, IHEX no estará obligado a reponer contenido retirado.

21.4 Reincidencia. IHEX podrá aplicar medidas agravadas, incluida la terminación de la cuenta, ante infracciones reiteradas o manifiestas.

21.5 No asesoría legal. La tramitación de avisos no constituye asesoría legal por parte de IHEX.

CAPÍTULO XXII. TÉRMINOS ESPECÍFICOS DE MARKETPLACE

22.1 Rol de IHEX. Salvo que se indique expresamente lo contrario, IHEX actúa como proveedor de plataforma/intermediario que pone en contacto a ofertantes (“Vendedores”) y demandantes (“Compradores”). IHEX no es parte de la compraventa entre usuarios, no garantiza la existencia, calidad, seguridad, licitud, veracidad o entrega de los bienes o servicios ofertados, ni la capacidad de Vendedores o Compradores para contratar.

22.2 Registro de Vendedor y KYC/AML. IHEX podrá requerir verificación de identidad, documentación fiscal y cumplimiento KYC/AML. La falta de entrega o verificación satisfactoria podrá implicar suspensión o imposibilidad de recibir pagos.

22.3 Listados y prohibiciones. El Vendedor es responsable de la exactitud de sus listados, precios, impuestos aplicables y cumplimiento normativo sectorial. Quedan prohibidos bienes o servicios ilícitos, regulados sin licencia o que infrinjan derechos de terceros. IHEX podrá retirar listados a su discreción razonable.

22.4 Comisiones y tarifas. IHEX podrá cobrar comisiones por transacción, tarifas de servicio, publicación o procesamiento de pagos, conforme al cuadro vigente en la Plataforma. Las comisiones son no reembolsables salvo error de facturación validado por IHEX.

22.5 Pagos, custodia y contracargos. Los pagos podrán procesarse por PSPs terceros. Los fondos podrán permanecer en custodia o estado pendiente hasta confirmaciones de pago o entrega. Los contracargos y disputas del medio de pago podrán debitarse del saldo del Vendedor o ser recuperados posteriormente. IHEX podrá retener reservas de riesgo.

22.6 Impuestos. Cada Vendedor es responsable de declarar y pagar sus impuestos (IVA/IGV/GST, renta, tasas locales). Donde la ley lo exija, IHEX podrá actuar como “facilitador” y recaudar o remitir impuestos o generar reportes fiscales.

22.7 Entrega y no-entrega. Vendedor y Comprador son responsables de coordinar envíos o entregas. Ante reclamos de no-entrega o servicio defectuoso, IHEX podrá, sin obligación, ofrecer herramientas de disputa o mediación básica en la Plataforma.

22.8 Disputas entre usuarios. Las disputas entre Comprador y Vendedor serán tratadas primero entre las partes. Si interviene IHEX, su rol será de facilitador no vinculante. IHEX podrá resolver de manera equitativa y caso por caso ciertas controversias menores (por ejemplo, acreditando evidencias de entrega), sin asumir obligación general de arbitraje ni responsabilidad por el resultado.

22.9 Reseñas y calificaciones. Las reseñas deben ser auténticas y basadas en experiencias reales. IHEX podrá moderarlas en caso de fraude, lenguaje abusivo, conflicto de interés evidente o violación de estos Términos. No se permite “review gating” ni reseñas pagadas no rotuladas.

22.10 Suspensión y recuperación. IHEX podrá suspender cuentas de Vendedores ante fraude, tasas anómalas de contracargo, incumplimientos legales, quejas reiteradas o riesgos operativos, aplicando análisis caso por caso. La reactivación podrá supeditarse a medidas correctivas o garantías.

CAPÍTULO XXIII. PUBLICIDAD, PROMOCIONES Y CONTENIDO PATROCINADO

23.1 Etiquetado. Los contenidos patrocinados y promociones deberán identificarse claramente (“patrocinado”, “anuncio”, “colaboración pagada”) conforme a la normativa aplicable.

23.2 Reglas. Están prohibidas afirmaciones engañosas, prácticas desleales o comparaciones denigratorias.

23.3 Autorizaciones. El Usuario otorga a IHEX permiso para mostrar su nombre comercial y logotipo como participante del marketplace o comunidad, salvo oposición escrita.

CAPÍTULO XXIV. ELEGIBILIDAD, MENORES DE EDAD Y ACCESIBILIDAD

24.1 Elegibilidad. Para crear una cuenta se requiere tener al menos dieciocho (18) años o la mayoría de edad legal en la jurisdicción correspondiente. Los menores sólo podrán acceder con consentimiento verificable del titular de la patria potestad cuando la ley lo permita. IHEX podrá cerrar cuentas de menores no autorizadas.

24.2 Accesibilidad. IHEX procurará que la interfaz cumpla con estándares de accesibilidad razonables (por ejemplo, WCAG 2.1 AA) en la medida aplicable.

24.3 Idioma prevalente. En caso de versiones en varios idiomas, prevalecerá la versión en español (o la que se especifique) ante discrepancias.

CAPÍTULO XXV. COOKIES, IDENTIFICADORES EN LÍNEA Y COMUNICACIONES DE MARKETING

25.1 Cookies y tracking. El uso de cookies y tecnologías similares se rige por la Política de Cookies de IHEX, incorporada por referencia. El Usuario podrá gestionar sus preferencias a través del centro de consentimiento disponible en la Plataforma, sujeto a la normativa aplicable (por ejemplo, ePrivacy/GDPR).

25.2 Marketing. Con el consentimiento debido, cuando sea exigible, IHEX podrá enviar comunicaciones comerciales que el Usuario podrá revocar en cualquier momento mediante los mecanismos de opt-out o enlaces de baja.

CAPÍTULO XX. POLÍTICA DE COMUNIDAD, CONTENIDO GENERADO POR USUARIOS (UGC) Y MODERACIÓN

20.1 Reglas de comunidad

El Usuario se obliga a interactuar de forma respetuosa y profesional. Quedan prohibidos: (i) acoso, amenazas o incitación al odio; (ii) doxxing o publicación de datos personales de terceros sin base legal; (iii) spam, captación engañosa o esquemas piramidales; (iv) suplantación de identidad; (v) publicación de contenidos ilegales o que vulneren derechos de terceros (propiedad intelectual, privacidad, imagen); (vi) difusión de malware, exploits o instrucciones para eludir medidas de seguridad; y (vii) uso de la Plataforma para coordinar actividades ilícitas.

20.2 Titularidad de UGC y licencias

El Usuario conserva los derechos sobre su contenido generado por usuarios (UGC) y otorga a IHEX una licencia mundial, no exclusiva, transferible, sublicenciable, libre de regalías y vigente durante el plazo de protección aplicable, para alojar, reproducir, adaptar, publicar, distribuir y exhibir dicho UGC con el único fin de operar, mejorar y promocionar la Plataforma y las comunidades, siempre conforme a la legislación aplicable.

20.3 Moderación y medidas

Con discreción razonable y bajo análisis caso por caso, IHEX podrá advertir, ocultar, desindexar, limitar alcance, solicitar ediciones, suspender o cancelar cuentas y/o retirar UGC que infrinja estos Términos o la ley, sin obligación de reembolso. IHEX podrá conservar evidencias mínimas con fines probatorios.

20.4 Apelaciones

El Usuario podrá presentar una apelación motivada dentro de los diez (10) días hábiles

siguientes a la adopción de la medida. IHEX revisará el caso en un plazo razonable y comunicará su decisión final.

20.5 **Transparencia**
IHEX podrá publicar informes agregados y no identificados sobre acciones de moderación, solicitudes gubernamentales o de titulares de derechos, en la medida en que la ley lo permita.

CAPÍTULO XXI. PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN Y RETIRO (NOTICE-AND-ACTION) Y REINCIDENCIA

21.1 **Avisos de infracción**
Cualquier tercero podrá notificar presuntas infracciones (por ejemplo, propiedad intelectual, privacidad, difamación) a la dirección legal indicada por IHEX, incluyendo: identificación del contenido, URL, fundamento legal, prueba de titularidad y datos de contacto.

21.2 **Trámite**
Recibido un aviso con los requisitos mínimos, IHEX podrá retirar o deshabilitar preventivamente el contenido, notificar al presunto infractor y ofrecer un mecanismo de contranotificación.

21.3 **Contranotificación**
El Usuario podrá controvertir la remoción aportando fundamentos y evidencias. IHEX valorará el caso de buena fe y de manera caso por caso. Salvo mandato legal, IHEX no estará obligado a reponer contenido retirado.

21.4 **Reincidencia**
IHEX podrá aplicar medidas agravadas, incluida la terminación de la cuenta, ante infracciones reiteradas o manifiestas.

21.5 **No asesoría legal**
La tramitación de avisos no constituye asesoría legal por parte de IHEX.

CAPÍTULO XXII. TÉRMINOS ESPECÍFICOS DE MARKETPLACE

22.1 **Rol de IHEX**
Salvo que se indique expresamente lo contrario, IHEX actúa como proveedor de plataforma/intermediario que pone en contacto a ofertantes (“Vendedores”) y demandantes (“Compradores”). IHEX no es parte de la compraventa entre usuarios, no garantiza la existencia, calidad, seguridad, licitud, veracidad o entrega de los bienes o servicios ofertados, ni la capacidad de Vendedores o Compradores para contratar.

22.2 **Registro de Vendedor y KYC/AML**
IHEX podrá requerir verificación de identidad, documentación fiscal y cumplimiento KYC/AML. La falta de entrega o verificación satisfactoria podrá implicar suspensión o imposibilidad de recibir pagos.

22.3 **Listados y prohibiciones**
El Vendedor es responsable de la exactitud de sus listados, precios, impuestos aplicables y cumplimiento normativo sectorial. Quedan prohibidos bienes o servicios ilícitos, regulados sin

licencia o que infrinjan derechos de terceros. IHEX podrá retirar listados a su discreción razonable.

22.4 Comisiones y tarifas

IHEX podrá cobrar comisiones por transacción, tarifas de servicio, publicación o procesamiento de pagos, conforme al cuadro vigente en la Plataforma. Las comisiones son no reembolsables salvo error de facturación validado por IHEX.

22.5 Pagos, custodia y contracargos

Los pagos podrán procesarse por PSPs terceros. Los fondos podrán permanecer en custodia o estado pendiente hasta confirmaciones de pago o entrega. Los contracargos y disputas del medio de pago podrán debitarse del saldo del Vendedor o ser recuperados posteriormente. IHEX podrá retener reservas de riesgo.

22.6 Impuestos

Cada Vendedor es responsable de declarar y pagar sus impuestos (IVA/IGV/GST, renta, tasas locales). Donde la ley lo exija, IHEX podrá actuar como “facilitador” y recaudar o remitir impuestos o generar reportes fiscales.

22.7 Entrega y no-entrega

Vendedor y Comprador son responsables de coordinar envíos o entregas. Ante reclamos de no-entrega o servicio defectuoso, IHEX podrá, sin obligación, ofrecer herramientas de disputa o mediación básica en la Plataforma.

22.8 Disputas entre usuarios

Las disputas entre Comprador y Vendedor serán tratadas primero entre las partes. Si interviene IHEX, su rol será de facilitador no vinculante. IHEX podrá resolver de manera equitativa y caso por caso ciertas controversias menores (por ejemplo, acreditando evidencias de entrega), sin asumir obligación general de arbitraje ni responsabilidad por el resultado.

22.9 Reseñas y calificaciones

Las reseñas deben ser auténticas y basadas en experiencias reales. IHEX podrá moderarlas en caso de fraude, lenguaje abusivo, conflicto de interés evidente o violación de estos Términos. No se permite “review gating” ni reseñas pagadas no rotuladas.

22.10 Suspensión y recuperación

IHEX podrá suspender cuentas de Vendedores ante fraude, tasas anómalas de contracargo, incumplimientos legales, quejas reiteradas o riesgos operativos, aplicando análisis caso por caso. La reactivación podrá supeditarse a medidas correctivas o garantías.

CAPÍTULO XXIII. PUBLICIDAD, PROMOCIONES Y CONTENIDO PATROCINADO

23.1 Etiquetado

Los contenidos patrocinados y promociones deberán identificarse claramente (“patrocinado”, “anuncio”, “colaboración pagada”) conforme a la normativa aplicable.

23.2

Reglas

Están prohibidas afirmaciones engañosas, prácticas desleales o comparaciones denigratorias.

23.3

Autorizaciones

El Usuario otorga a IHEX permiso para mostrar su nombre comercial y logotipo como participante del marketplace o comunidad, salvo oposición escrita.

CAPÍTULO XXIV. ELEGIBILIDAD, MENORES DE EDAD Y ACCESIBILIDAD

24.1

Elegibilidad

Para crear una cuenta se requiere tener al menos dieciocho (18) años o la mayoría de edad legal en la jurisdicción correspondiente. Los menores sólo podrán acceder con consentimiento verificable del titular de la patria potestad cuando la ley lo permita. IHEX podrá cerrar cuentas de menores no autorizadas.

24.2

Accesibilidad

IHEX procurará que la interfaz cumpla con estándares de accesibilidad razonables (por ejemplo, WCAG 2.1 AA) en la medida aplicable.

24.3

Idioma

prevalente

En caso de versiones en varios idiomas, prevalecerá la versión en español (o la que se especifique) ante discrepancias.

CAPÍTULO XXV. COOKIES, IDENTIFICADORES EN LÍNEA Y COMUNICACIONES DE MARKETING

25.1

Cookies

y

tracking

El uso de cookies y tecnologías similares se rige por la Política de Cookies de IHEX, incorporada por referencia. El Usuario podrá gestionar sus preferencias a través del centro de consentimiento disponible en la Plataforma, sujeto a la normativa aplicable (por ejemplo, ePrivacy/GDPR).

25.2

Marketing

Con el consentimiento debido, cuando sea exigible, IHEX podrá enviar comunicaciones comerciales que el Usuario podrá revocar en cualquier momento mediante los mecanismos de opt-out o enlaces de baja.

CAPÍTULO XXVI. DATOS DE CONTACTO Y DOMICILIO

Para efectos legales y de notificaciones, IHEX pone a disposición los siguientes canales oficiales de contacto:

- **Asuntos legales y contractuales:** legal@ihex.app
- **Soporte técnico y operativo:** support@ihex.app
- **Consultas generales e información:** info@ihex.app
- **Solicitudes de notice-and-action (propiedad intelectual, privacidad, contenido):** ip@ihex.app

Se considerará que toda comunicación remitida a estos correos ha sido válidamente realizada a efectos contractuales.