

Términos y Condiciones del Servicio

Versión 1.0 · Última actualización: 22 de octubre de 2026 · Aplicable a los servicios de Histoclinik en Colombia

1. Información general e identificación del proveedor

Histoclinik es un software en la nube (SaaS) para la gestión de hogares geriátricos, residencias de adultos mayores y centros de cuidado especializado: registro de residentes, notas de enfermería, aplicación y control de medicamentos, signos vitales, inventario, pagos y reportes.

El servicio es prestado por **Maycol Ruiz Zuluaga**, persona natural identificada con NIT **1088025510-4**, quien actúa a través de su establecimiento de comercio **Nexuring**, con domicilio en Diagonal 26 #15-38, Dosquebradas – Risaralda, Colombia, y comercializa el producto Histoclinik. En adelante, «**el Proveedor**» o «**Histoclinik**».

Canales oficiales de contacto y notificaciones:

- Teléfono y WhatsApp: +57 319 505 2478
- Correo general, de soporte y de protección de datos personales: admin@nexuring.tech
- Sitio web: histoclinik.com

Estos Términos y Condiciones («**los Términos**») regulan el acceso y uso del servicio por parte de la persona natural o jurídica que lo contrata («**el Cliente**» o «**la Institución**»).

2. Aceptación

El Cliente acepta los Términos cuando (i) marca la casilla de aceptación en el registro o en el proceso de pago, o (ii) usa el servicio con posterioridad a su publicación. La aceptación por medios electrónicos tiene plena validez conforme a la Ley 527 de 1999.

Quien acepta en nombre de una institución declara tener facultades suficientes para obligarla. Si el Cliente no acepta los Términos, debe abstenerse de usar el servicio.

3. Definiciones

- **Plataforma:** el software Histoclinik, sus aplicaciones web y móviles, APIs, módulos y servicios conexos.
- **Cliente / Institución:** el hogar geriátrico, residencia o centro de cuidado que contrata la Suscripción.
- **Usuario:** persona autorizada por el Cliente que accede a la Plataforma con credenciales propias.
- **Adultos mayores registrados:** el número de residentes registrados de forma activa por el Cliente en la Plataforma, base para determinar el plan.
- **Datos de la Institución:** información administrativa y operativa que carga el Cliente.
- **Datos de Residentes:** datos personales y de salud de los adultos mayores tratados a través de la Plataforma.
- **Servicios conexos:** módulos adicionales, entre ellos el agente de IA por WhatsApp.
- **Suscripción:** el pago periódico que habilita el uso de la Plataforma.

4. Objeto y alcance del servicio

4.1 Histoclinik concede al Cliente una licencia de uso limitada, no exclusiva, intransferible y revocable de la Plataforma, vigente mientras la Suscripción esté al día, para uso interno de la Institución.

4.2 **Ámbito territorial.** El servicio está diseñado y disponible **exclusivamente para instituciones ubicadas y que operan en la República de Colombia**, y se presta en idioma español. El Cliente se obliga a no utilizarlo para operar servicios de cuidado fuera del territorio colombiano.

4.3 La Plataforma es una **herramienta de apoyo administrativo y de registro**. No es un dispositivo médico, no emite diagnósticos, no prescribe tratamientos y **no sustituye el criterio profesional del personal de salud** ni las obligaciones legales de la Institución como prestador de servicios de salud.

4.4 El Cliente es el único responsable del cumplimiento de las normas sanitarias que le apliquen, de la habilitación de sus servicios ante las autoridades competentes y de la veracidad, completitud y oportunidad de la información que registra.

5. Cuenta de acceso y usuarios

5.1 El Cliente es responsable de (i) la veracidad de los datos que registra; (ii) la creación, el rol y la revocación de sus Usuarios; (iii) la custodia y confidencialidad de las credenciales; y (iv) todas las actuaciones realizadas con ellas.

5.2 Cada Usuario debe corresponder a una persona identificable. **No se permite el uso de credenciales compartidas** ni la creación de usuarios genéricos que impidan la trazabilidad de los registros.

5.3 El Cliente debe notificar de inmediato cualquier acceso no autorizado o sospecha de compromiso de credenciales a admin@nexuring.tech.

6. Suscripción, planes y facturación

6.1 El servicio se presta bajo **suscripción paga**, por **institución**, en modalidad **mensual o anual** según el plan contratado.

6.2 **Planes vigentes**, determinados por el número de adultos mayores registrados:

Adultos mayores registrados	Valor mensual
0 a 10	Gratuito
11 a 20	\$50.000 COP
21 a 40	\$100.000 COP
41 en adelante	\$200.000 COP

6.3 Los valores están expresados en pesos colombianos (COP) y **no incluyen IVA, por cuanto el Proveedor no es responsable de este impuesto**. Si el Proveedor llegara a ser responsable de IVA, lo informará con el preaviso del numeral 6.11.

6.4 **Prueba gratuita:** hasta **un (1) mes** calendario desde la creación de la cuenta. Al finalizar el periodo de prueba, si el Cliente no contrata un plan, la cuenta pasa al estado previsto en el numeral 6.9.

6.5 **Medios de pago.** El cobro se realiza a través del procesador de pagos **Wompi (Bancolombia)**, con tarjeta de crédito o débito, y puede configurarse como **cobro automático recurrente**. El Cliente autoriza los cobros recurrentes mientras la Suscripción esté activa y la tarjeta permanezca enrolada.

6.6 Descuento por pago automático. El Cliente que enrola su tarjeta en el cobro automático recurrente obtiene un **10% de descuento sobre el valor del plan**, mientras la tarjeta permanezca enrolada y los cobros se realicen con éxito. Si un cobro recurrente falla o el Cliente desenrola la tarjeta, se aplicará la tarifa plena desde el siguiente ciclo de facturación, sin retroactividad.

6.7 Cambio de rango tarifario. El rango se determina con el número de adultos mayores registrados en la Plataforma. Si el Cliente cambia de rango durante un ciclo, el nuevo valor se aplicará **a partir del siguiente ciclo de facturación**.

6.8 Facturación electrónica. Se expide factura electrónica de venta conforme a la normativa de la DIAN y se envía al correo registrado por el Cliente. La factura se emite a nombre de la persona natural **Maycol Ruiz Zuluaga – NIT 1088025510-4**, con el nombre comercial Nexuring.

6.9 Mora. Si el Cliente no paga dentro de los **sesenta (60) días** calendario siguientes al vencimiento, el Proveedor podrá **suspender el servicio**. La suspensión implica el **bloqueo de la creación y modificación de nuevos registros**, pero **el Cliente conserva la visualización y consulta de la información ya registrada**. La suspensión no exonera el pago de los valores causados.

6.10 Transcurridos **noventa (90) días** adicionales en suspensión sin que se normalice el pago, el Proveedor podrá **terminar la Suscripción**, aplicando lo previsto en el numeral 7.5.

6.11 Actualización de precios. El Proveedor podrá actualizar los precios con un preaviso mínimo de **treinta (30) días** calendario por los canales oficiales. Si el Cliente no acepta el nuevo precio, podrá cancelar antes de que entre en vigencia.

6.12 El Cliente es responsable de mantener actualizados sus datos de facturación y sus medios de pago.

7. Cancelación, terminación y devoluciones

7.1 El Cliente puede cancelar la Suscripción en cualquier momento escribiendo a admin@nexuring.tech o desde las opciones de la cuenta.

7.2 Devolución proporcional. Si el Cliente cancela dentro de un periodo ya pagado, el Proveedor **devolverá el monto proporcional al tiempo no utilizado**, calculado por días calendario sobre el periodo facturado. El descuento por pago automático ya otorgado no genera devoluciones adicionales. La devolución se realiza por el mismo medio de pago, dentro de los **quince (15) días hábiles** siguientes a la solicitud.

7.3 El Proveedor podrá terminar la Suscripción por incumplimiento grave o reiterado de estos Términos, por uso prohibido (numeral 9) o por orden de autoridad competente.

7.4 La terminación no exonera al Cliente de las sumas causadas antes de su fecha efectiva.

7.5 Entrega de la información al finalizar. Dentro de los **sesenta (60) días** siguientes a la terminación (o a la suspensión prolongada del numeral 6.10), el Cliente podrá solicitar la exportación de sus Datos de la Institución y de los Datos de Residentes en formato estructurado y legible (CSV, JSON y/o PDF). Vencido ese plazo, el Proveedor podrá eliminar o anonimizar la información, salvo aquella que deba conservar por mandato legal o por razones de seguridad de la Plataforma.

7.6 Si el Cliente desea retomar el servicio después de una cancelación, el Proveedor podrá reactivar la cuenta con la información que se conserve, sin garantizar su disponibilidad.

8. Licencia y propiedad intelectual

8.1 El software, su código fuente, arquitectura, interfaces, marcas, logotipos, documentación y contenidos de la Plataforma son propiedad exclusiva de **Maycol Ruiz Zuluaga** y/o de sus licenciantes, y están protegidos por la Ley

23 de 1982, la Decisión Andina 351 de 1993 y demás normas aplicables.

8.2 Se concede al Cliente una **licencia de uso, no una venta**. Queda prohibido: (i) copiar, modificar, traducir, descompilar o hacer ingeniería inversa del software; (ii) sublicenciar, revender, ceder o explotar comercialmente el acceso a la Plataforma sin autorización escrita; (iii) usarla para desarrollar un producto competidor; (iv) extraer masivamente información para alimentar sistemas de terceros; (v) usar las marcas Histoclinik o Nexuring sin autorización.

8.3 **Los Datos de la Institución y los Datos de Residentes pertenecen al Cliente y a los titulares respectivos.** El Proveedor no los adquiere ni los comercializa; únicamente los trata en la medida necesaria para prestar el servicio y el soporte, conforme a la Política de Privacidad.

8.4 Las sugerencias de mejora que envíe el Cliente podrán incorporarse a la Plataforma sin contraprestación.

9. Uso aceptable

El Cliente y sus Usuarios se obligan a no:

- Registrar información falsa, de terceros sin autorización, o datos fuera del ámbito de atención de la Institución.
- Usar la Plataforma para fines ilícitos o para vulnerar derechos de terceros.
- Intentar vulnerar la seguridad, escanear, atacar o sobrecargar la Plataforma.
- Automatizar consultas masivas, usar robots de extracción o revender el acceso.
- Compartir accesos con personas ajenas a la Institución o con sedes no incluidas en la Suscripción.
- Usar el agente de IA por WhatsApp para fines distintos a la comunicación con los contactos autorizados por la Institución.

10. Protección de datos personales y habeas data

10.1 El Proveedor cumple la **Ley 1581 de 2012**, el Decreto 1377 de 2013 (compilado en el Decreto 1074 de 2015) y las instrucciones de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC). El detalle del tratamiento está en la Política de Privacidad, que hace parte integral de estos Términos.

10.2 **Roles.** Respecto de los Datos de Residentes, **la Institución es la Responsable del Tratamiento y el Proveedor actúa como Encargado del Tratamiento**, tratándolos únicamente conforme a las instrucciones del Cliente y para las finalidades del servicio.

10.3 **Datos sensibles.** Los datos de salud son datos personales sensibles. La Institución declara y garantiza que cuenta con la **autorización previa, expresa e informada** de los titulares (o de sus representantes legales) para el tratamiento, y que esa autorización cubre la administración de la información en un sistema alojado en la nube. El Proveedor no solicitará ni tratará datos sensibles distintos de los que el Cliente registre en la Plataforma.

10.4 **Seguridad.** El Proveedor implementa medidas técnicas, humanas y administrativas razonables: cifrado en tránsito, control de acceso por roles y credenciales, registros de auditoría (logs) de las operaciones, infraestructura contratada bajo estándares de seguridad y personal sujeto a deber de confidencialidad.

10.5 **Subencargados.** El Cliente autoriza al Proveedor a contratar subencargados para prestar el servicio, entre ellos proveedores de infraestructura en la nube y de mensajería, incluidos **Meta Platforms / WhatsApp** cuando se utilice el agente de IA por WhatsApp. El Proveedor exigirá a los subencargados deberes equivalentes de protección.

10.6 **Alojamiento y transferencia internacional.** La aplicación y la base de datos se alojan en servidores ubicados en **Colombia**; los archivos adjuntos y respaldos se alojan en el servicio de almacenamiento en la nube de **Amazon Web Services, región us-east-1 (Estados Unidos)**. El Cliente autoriza esta transmisión internacional, necesaria

para la prestación del servicio, y declara que extenderá esa autorización a las autorizaciones que otorguen los titulares.

10.7 Retención. Los datos se conservan mientras la Suscripción esté activa y, tras su terminación, por los plazos previstos en el numeral 7.5 y en la Política de Privacidad, o hasta que el Cliente solicite su eliminación cuando no exista deber legal o contractual de conservación.

10.8 Derechos del titular. Los titulares (o la Institución en su representación) pueden conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos, revocar la autorización y presentar quejas escribiendo a admin@nexuring.tech. Las solicitudes se atienden en los términos de la Ley 1581 de 2012.

10.9 Incidentes de seguridad. El Proveedor informará al Cliente, sin dilación indebida, cualquier incidente de seguridad que afecte datos personales, con la información disponible, para que el Responsable cumpla sus deberes ante los titulares y la SIC.

10.10 El Proveedor no responde por el tratamiento indebido que la Institución o sus Usuarios hagan de los datos, ni por la falta de autorización de los titulares cuando esa gestión corresponda al Cliente.

11. Registros asistenciales y responsabilidad de la Institución

11.1 La Plataforma permite registrar **notas de enfermería, aplicación de medicamentos, signos vitales y demás registros asistenciales** definidos por la Institución. **El Proveedor no presta servicios de salud ni administra historias clínicas:** el contenido, la custodia, la veracidad, la integralidad y la conservación de los registros de atención son responsabilidad exclusiva del Cliente como prestador.

11.2 El Cliente se obliga a verificar la correcta diligenciación de los registros, a conservar los respaldos que la normativa sanitaria le exija y a contar con procesos internos de control de calidad.

11.3 El Cliente se obliga a mantener respaldos periódicos propios de la información, utilizando para ello las funciones de exportación que ofrece la Plataforma.

11.4 La información del módulo de agente de IA por WhatsApp es de carácter auxiliar y de comunicación: no constituye registro asistencial.

11.5 Capacitación. El Cliente se obliga a capacitar a sus Usuarios en el uso de la Plataforma, en el manejo de credenciales y en las obligaciones de confidencialidad y protección de datos, y a mantener registro de dicha capacitación.

12. Disponibilidad, soporte y mantenimiento

12.1 El Proveedor presta el servicio de forma continua, con el mejor esfuerzo razonable para mantenerlo disponible, y realiza mantenimientos programados y correctivos. No garantiza disponibilidad ininterrumpida ni ausencia total de errores.

12.2 Soporte. Atención por WhatsApp y correo electrónico de lunes a viernes, en horario de 8:00 a 18:00 (hora Colombia), con esfuerzo de primera respuesta dentro de las veinticuatro (24) horas hábiles siguientes.

12.3 Mantenimientos. Los mantenimientos programados se procurarán fuera del horario de mayor uso y se avisarán con antelación razonable cuando impliquen indisponibilidad del servicio.

12.4 El Proveedor podrá suspender el servicio por razones de seguridad, mantenimiento crítico o causas de fuerza mayor, procurando minimizar el impacto.

12.5 Respaldos. El Proveedor realiza **copias de seguridad diarias de la base de datos** de la Plataforma, almacenadas en un servicio de almacenamiento externo (Amazon S3). El Cliente reconoce que ningún sistema de

información está libre de fallas y se obliga adicionalmente a mantener sus propios controles y respaldos periódicos mediante las funciones de exportación que ofrece la Plataforma.

13. Garantías y limitación de responsabilidad

13.1 El servicio se presta con las garantías de idoneidad y calidad exigibles, en los términos del Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) en lo que resulte aplicable.

13.2 El Proveedor **no responde** por: (i) decisiones clínicas, diagnósticos o tratamientos; (ii) errores u omisiones en la información registrada por el Cliente o sus Usuarios; (iii) uso de la Plataforma por personal no capacitado o con credenciales compartidas; (iv) resultados derivados de la configuración o de los datos de entrada definidos por el Cliente; (v) fallas de servicios de terceros (pasarela de pagos, mensajería, conectividad, energía); (vi) lucro cesante, daño indirecto o pérdida de oportunidad.

13.3 La responsabilidad total del Proveedor frente al Cliente, por cualquier causa, se limita a **la suma de los pagos efectivamente recibidos por los últimos seis (6) meses** de servicio.

13.4 Nada en estos Términos limita los derechos irrenunciables del consumidor ni la responsabilidad por dolo o culpa grave.

14. Confidencialidad

Cada parte se obliga a mantener en reserva la información confidencial de la otra a la que acceda, durante la vigencia de la relación y **dos (2) años** después de terminada, salvo obligación legal de revelación o requerimiento de autoridad competente.

15. Fuerza mayor

Ninguna de las partes responde por incumplimientos derivados de fuerza mayor o caso fortuito, incluidas fallas de infraestructura o de servicios de terceros, ciberataques, actos de autoridad o desastres naturales.

16. Modificaciones

El Proveedor podrá modificar estos Términos. Los cambios se publican en histoclinik.com/terminos.html con indicación de la fecha de actualización, y se notifican por los canales oficiales con al menos **diez (10) días** de antelación cuando sean sustanciales. El uso continuado del servicio después de la entrada en vigencia implica su aceptación; si el Cliente no está de acuerdo, podrá cancelar la Suscripción con la devolución proporcional del numeral 7.2.

17. Notificaciones

Las notificaciones entre las partes se realizan al correo registrado por el Cliente y a los canales oficiales del numeral 1. Cada parte debe mantener actualizados sus datos de contacto.

18. Ley aplicable y controversias

Estos Términos se rigen por las leyes de la **República de Colombia**. Las controversias se intentarán resolver de buena fe mediante diálogo directo y, de no ser posible, mediante conciliación extrajudicial ante un centro de conciliación autorizado. En su defecto, serán competentes los jueces del domicilio del Proveedor (**Dosquebradas – Risaralda**). Las quejas sobre tratamiento de datos personales pueden presentarse ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

19. Disposiciones varias

19.1 Si alguna cláusula resulta nula o inejecutable, las demás conservan su validez.

19.2 La tolerancia de una parte frente a incumplimientos no implica renuncia a sus derechos.

19.3 Estos Términos, la información del plan contratado y las políticas publicadas constituyen el acuerdo íntegro entre las partes sobre el servicio.

19.4 El Cliente no podrá ceder su posición contractual sin autorización escrita del Proveedor.

20. Contacto

Maycol Ruiz Zuluaga – NIT 1088025510-4 – nombre comercial Nexuring

Diagonal 26 #15-38, Dosquebradas – Risaralda, Colombia

Teléfono y WhatsApp: +57 319 505 2478 · admin@nexuring.tech