

Términos y Condiciones de Uso de AgendaYa

Versión: 1.0

Fecha de entrada en vigencia: 08/06/2026

Sitio web: <https://agendaya.co>

Contacto: soporte@agendaya.co

Estos Términos y Condiciones regulan el acceso y uso de AgendaYa, una plataforma tecnológica diseñada para que negocios, establecimientos y profesionales gestionen agendas, reservas, clientes, servicios, sedes, usuarios, comunicaciones, pagos, licencias y otras funciones relacionadas con su operación.

Al crear una cuenta, registrar un negocio, aceptar estos términos, pagar una licencia o usar la plataforma, el usuario declara que ha leído, entendido y aceptado este documento. Si quien acepta actúa en nombre de una empresa, local, establecimiento de comercio, profesional independiente u otra organización, declara tener autorización suficiente para obligarla frente a AgendaYa.

1. Definiciones

Para efectos de estos términos:

AgendaYa significa la plataforma tecnológica, su operador, sus sitios web, subdominios, paneles, formularios, infraestructura, integraciones y servicios relacionados.

Negocio significa la empresa, local, establecimiento, profesional independiente u organización que crea una cuenta o contrata una licencia para usar AgendaYa.

Usuario administrador significa la persona autorizada por el Negocio para acceder al panel, configurar la cuenta, administrar usuarios, gestionar información o realizar acciones dentro de la plataforma.

Usuario final significa la persona que agenda, reserva, consulta, paga o interactúa con un Negocio a través de AgendaYa.

Licencia significa el derecho limitado de uso de la plataforma, bajo el plan, periodo y condiciones vigentes.

Slug significa el identificador público asignado al Negocio, que puede formar parte de una URL, subdominio, ruta pública o enlace de acceso.

2. Naturaleza del servicio

AgendaYa es una herramienta tecnológica de gestión. La plataforma facilita que los Negocios administren su operación y se relacionen con sus Usuarios finales, pero no presta directamente los servicios ofrecidos por cada Negocio.

AgendaYa no actúa como socio, empleado, representante, agente, garante, intermediario profesional, médico, comercial o financiero de los Negocios. Cada Negocio es el único responsable por sus servicios, productos, precios, disponibilidad, horarios, personal, sedes, promociones, políticas, atención, cumplimiento de citas y relación con sus Usuarios finales.

3. Registro del Negocio

El registro de un Negocio en AgendaYa puede estar sujeto a revisión posterior, incluso si el sistema permite completar inicialmente el alta, crear la cuenta, publicar información o generar un enlace público.

AgendaYa podrá revisar, aprobar, rechazar, suspender, limitar o solicitar información adicional sobre cualquier Negocio cuando lo considere necesario por razones legales, operativas, comerciales, reputacionales, de seguridad, prevención de fraude, protección de usuarios, cumplimiento normativo, calidad de la plataforma o por solicitud de autoridades, proveedores o terceros legitimados.

El Negocio declara que toda la información suministrada a AgendaYa es veraz, completa, verificable, vigente y no induce a error.

4. Revisión y modificación del slug

El slug, subdominio, alias, ruta pública o identificador asignado al Negocio se considera provisional y sujeto a revisión por parte de AgendaYa, aun cuando haya sido creado automáticamente durante el proceso de alta.

AgendaYa podrá modificar, reservar, suspender, bloquear, reasignar o exigir el cambio de un slug cuando lo considere necesario. Esto incluye, entre otros casos, cuando el slug pueda infringir derechos de terceros, generar confusión, afectar una marca, contener expresiones ofensivas o engañosas, haber sido obtenido por error técnico o mala fe, afectar la reputación de la plataforma, comprometer la seguridad del servicio o requerir ajustes por razones técnicas, comerciales, legales o de producto.

El Negocio acepta que el pago de una licencia, el uso previo del servicio o la creación inicial de un

slug no otorgan propiedad, exclusividad indefinida ni derecho adquirido sobre dicho identificador.

5. Uso permitido

El Negocio se obliga a usar AgendaYa exclusivamente para actividades, servicios, productos y comunicaciones legalmente permitidos en Colombia y en cualquier jurisdicción que le resulte aplicable.

Está prohibido usar la plataforma para actividades ilícitas, fraudulentas, engañosas, abusivas, discriminatorias, no autorizadas o contrarias a la buena fe comercial. También está prohibido publicar información falsa o confusa, vulnerar derechos de terceros, tratar datos personales sin autorización, enviar comunicaciones no solicitadas, intentar acceder sin autorización a sistemas o información de AgendaYa, realizar ingeniería inversa, extraer datos de forma automatizada, revender la plataforma sin autorización o usarla para desarrollar productos competidores.

AgendaYa podrá suspender o terminar el acceso del Negocio si detecta o sospecha razonablemente un uso indebido, ilegal, riesgoso o contrario a estos términos.

6. Licencia de uso

AgendaYa concede al Negocio una licencia limitada, revocable, no exclusiva, no transferible y no sublicenciable para usar la plataforma durante el periodo contratado y de acuerdo con el plan vigente.

El pago de una licencia, suscripción, mensualidad, anualidad, activación, configuración, soporte o cualquier otro valor relacionado con AgendaYa otorga únicamente el derecho de uso de la plataforma bajo las condiciones contratadas. Dicho pago no transfiere propiedad, participación, cesión, licencia de explotación, acceso técnico o control sobre el código fuente, repositorios, servidores, hosting, bases de datos, dominios, subdominios, infraestructura, integraciones, APIs, llaves, tokens, marcas, diseños, documentación, procesos internos, recursos de procesamiento, almacenamiento, mensajería, proveedores externos o cualquier otro recurso que AgendaYa utilice para operar el servicio.

Todos los derechos no otorgados expresamente al Negocio se entienden reservados por AgendaYa.

7. Contenido e información del Negocio

El Negocio conserva la titularidad sobre la información comercial, imágenes, textos, servicios, precios, clientes y demás contenido que cargue en la plataforma, sin perjuicio de los derechos de terceros que puedan existir.

El Negocio autoriza a AgendaYa a alojar, procesar, copiar, respaldar, mostrar y transmitir dicha información en la medida necesaria para prestar el servicio, operar la plataforma, publicar la página del Negocio, ejecutar integraciones, enviar comunicaciones, atender soporte, mejorar la seguridad y cumplir obligaciones legales o contractuales.

El Negocio declara que cuenta con los derechos, permisos y autorizaciones necesarios sobre todo contenido que cargue o publique en AgendaYa.

8. Datos personales

El uso de AgendaYa puede implicar el tratamiento de datos personales de usuarios administradores, clientes, usuarios finales, empleados, profesionales, proveedores u otras personas.

El Negocio será responsable de obtener las autorizaciones necesarias, informar las finalidades del tratamiento, atender los derechos de los titulares y cumplir la normativa de protección de datos personales que le resulte aplicable.

Respecto de los datos que el Negocio cargue o gestione sobre sus propios clientes o usuarios finales, AgendaYa actuará principalmente como proveedor tecnológico o encargado del tratamiento, en la medida en que procese dichos datos por cuenta del Negocio para prestar el servicio.

Respecto de los datos recolectados directamente por AgendaYa para crear cuentas, administrar licencias, facturar, cobrar, prestar soporte, enviar comunicaciones propias, operar seguridad o cumplir obligaciones legales, AgendaYa actuará como responsable del tratamiento.

El uso de la plataforma también estará sujeto a la Política de Tratamiento de Datos Personales o Política de Privacidad que AgendaYa publique.

9. Planes, pagos y renovaciones

Los planes, precios, descuentos, periodos de prueba, condiciones de renovación, medios de pago y funcionalidades incluidas serán los informados por AgendaYa en sus canales oficiales, en la plataforma o en la propuesta aceptada por el Negocio.

El incumplimiento en el pago de una licencia o renovación podrá generar restricciones, suspensión, pérdida de acceso a funcionalidades, bloqueo temporal de la cuenta o terminación del servicio, sin perjuicio de los saldos pendientes.

Los pagos realizados no implican compra de software ni adquisición de infraestructura. Solo habilitan el uso de la plataforma durante el periodo contratado y bajo las condiciones vigentes.

Cuando existan derechos obligatorios de retracto, reversales, garantías o devoluciones establecidos por la ley, AgendaYa los respetará. En los demás casos, los reembolsos, créditos o ajustes estarán sujetos a la política comercial vigente y al análisis de cada caso.

10. Cambios en la plataforma y funcionalidades

AgendaYa es una plataforma en evolución. Por razones de producto, seguridad, estabilidad, costos, viabilidad técnica, cumplimiento legal, cambios de proveedores externos, estrategia comercial, bajo uso, riesgo operativo o cualquier otra razón que AgendaYa considere necesaria, la plataforma podrá modificar, reemplazar, limitar, suspender o retirar funcionalidades.

El Negocio acepta que ninguna funcionalidad específica se garantiza como permanente, salvo acuerdo escrito distinto. AgendaYa podrá realizar cambios con o sin aviso previo cuando sea necesario. Cuando el cambio sea material y razonablemente previsible, AgendaYa procurará informarlo por los canales disponibles.

La modificación, sustitución o retiro de una funcionalidad no dará derecho automático a indemnización, compensación o reembolso, salvo obligación legal aplicable o acuerdo escrito expreso.

11. Disponibilidad e integraciones de terceros

AgendaYa realizará esfuerzos razonables para mantener la plataforma disponible y funcionando adecuadamente. Sin embargo, no garantiza disponibilidad ininterrumpida, ausencia absoluta de errores, continuidad permanente de integraciones, compatibilidad con todos los dispositivos ni que la plataforma satisfaga todas las necesidades particulares de cada Negocio.

La plataforma puede depender de servicios de terceros, incluyendo hosting, dominios, correo electrónico, WhatsApp, pasarelas de pago, almacenamiento, servicios de analítica, proveedores de internet, navegadores, sistemas operativos y otros componentes. AgendaYa no controla dichos servicios externos y no será responsable por fallas, cambios, bloqueos, costos, restricciones, políticas o decisiones de dichos terceros.

AgendaYa podrá realizar mantenimientos, actualizaciones, migraciones, ajustes de seguridad o intervenciones técnicas que afecten temporalmente el acceso o funcionamiento de la plataforma.

12. Responsabilidad frente a usuarios finales

El Negocio es responsable por cumplir las citas, reservas, servicios, productos, precios, promociones y condiciones ofrecidas a sus Usuarios finales.

También será responsable por informar restricciones, cancelaciones, políticas de reembolso, tiempos de atención, requisitos, riesgos, permisos y condiciones de sus propios servicios; contar con las autorizaciones, licencias, registros, permisos, habilitaciones, seguros o certificaciones necesarias para operar legalmente; y atender reclamos, quejas, solicitudes, garantías, devoluciones o controversias relacionadas con su actividad.

AgendaYa no responde por incumplimientos, daños, perjuicios, reclamaciones o controversias derivadas de la relación entre el Negocio y sus Usuarios finales.

13. Seguridad de la cuenta

El Negocio es responsable por la custodia de sus credenciales, contraseñas, usuarios, roles, dispositivos y accesos. Toda acción realizada desde una cuenta autorizada se presumirá realizada por el Negocio o por personas autorizadas por este, salvo prueba en contrario.

El Negocio debe informar oportunamente a AgendaYa cualquier acceso no autorizado, sospecha de vulneración, pérdida de credenciales o uso indebido de su cuenta.

14. Soporte

AgendaYa podrá ofrecer canales de soporte para reportar errores, dudas o solicitudes. El soporte se prestará de acuerdo con la disponibilidad, plan contratado, prioridades operativas y políticas vigentes.

Salvo acuerdo escrito específico, AgendaYa no garantiza tiempos máximos de respuesta, solución definitiva de todos los casos, desarrollo de funcionalidades a la medida ni disponibilidad permanente de soporte.

15. Suspensión y terminación

AgendaYa podrá suspender, limitar o terminar el acceso del Negocio a la plataforma, total o parcialmente, cuando exista incumplimiento de estos términos, falta de pago, uso ilegal o abusivo, riesgo para la plataforma, afectación a usuarios o terceros, requerimiento de autoridad o proveedor, contenido no autorizado, vulneración de derechos de terceros, intento de acceso indebido, extracción automatizada, reventa no autorizada o cualquier conducta que comprometa la seguridad, operación, reputación o confianza del servicio.

La terminación no libera al Negocio de pagar saldos pendientes ni afecta obligaciones que por su naturaleza deban mantenerse, incluyendo confidencialidad, propiedad intelectual, limitación de

responsabilidad, indemnidad y tratamiento de datos.

16. Limitación de responsabilidad

En la máxima medida permitida por la ley, AgendaYa no será responsable por daños indirectos, incidentales, especiales, punitivos, lucro cesante, pérdida de ingresos, pérdida de clientes, pérdida de reputación, interrupción del negocio, pérdida de datos causada por terceros o por configuración indebida del Negocio, fallas de internet, fallas de proveedores externos, indisponibilidad temporal, errores de integraciones o decisiones comerciales tomadas con base en información de la plataforma.

Cuando legalmente proceda una responsabilidad económica de AgendaYa frente al Negocio, esta estará limitada, en la máxima medida permitida por la ley, al valor efectivamente pagado por el Negocio a AgendaYa durante los tres (3) meses inmediatamente anteriores al hecho que dio origen a la reclamación.

Nada en estos términos excluye responsabilidades que no puedan excluirse o limitarse por normas imperativas aplicables.

17. Indemnidad

El Negocio se obliga a mantener indemne a AgendaYa, sus administradores, colaboradores, proveedores y aliados frente a reclamaciones, sanciones, investigaciones, daños, perjuicios, costos, gastos u honorarios derivados de sus servicios, productos, contenidos, publicaciones, precios, promociones, actividades, incumplimiento de leyes, tratamiento indebido de datos personales, infracción de derechos de terceros, uso indebido de la plataforma o reclamaciones de Usuarios finales relacionadas con la actividad del Negocio.

18. Comunicaciones y aceptación electrónica

El Negocio acepta que AgendaYa pueda enviar comunicaciones operativas, legales, comerciales, de soporte, facturación, seguridad o servicio a los correos, teléfonos, WhatsApp u otros canales registrados en la plataforma.

La aceptación electrónica de estos términos, incluyendo el marcado de una casilla, el registro de fecha, hora, versión, correo, nombre, dirección IP, user agent u otros datos técnicos, será considerada evidencia de aceptación por parte del Negocio o de su representante autorizado.

AgendaYa podrá conservar soporte de la relación comercial, aceptaciones, pagos, comunicaciones y configuraciones de acuerdo con la normativa aplicable y sus políticas de conservación.

19. Modificaciones a estos términos

AgendaYa podrá actualizar estos Términos y Condiciones para reflejar cambios legales, técnicos, comerciales, operativos o de producto.

Cuando exista una nueva versión, AgendaYa podrá solicitar aceptación expresa nuevamente o informar la actualización por los canales disponibles. El uso continuado de la plataforma después de la publicación o comunicación de una nueva versión podrá entenderse como aceptación de los cambios, salvo que la ley exija una forma distinta de aceptación.

La versión aceptada por cada Negocio podrá quedar registrada en la plataforma.

20. Ley aplicable y resolución de controversias

Estos términos se rigen por las leyes de la República de Colombia.

Las partes procurarán resolver de buena fe cualquier diferencia mediante comunicación directa a través de los canales de soporte o contacto legal de AgendaYa. Si no se logra una solución directa, la controversia será sometida a las autoridades o jueces competentes conforme a la ley aplicable.

21. Contacto

Para dudas, solicitudes, soporte, reclamaciones o comunicaciones relacionadas con estos términos, el Negocio podrá escribir a soporte@agendaya.co.