

	CASA PAZMIÑO IMPORT & EXPORT SISTEMA AQHORA	01/07/2026	01/07/2026
		Versión 1.1	Página 1 de 8

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE AQHORA

1. INTRODUCCIÓN

Bienvenido a AQHora, una plataforma tecnológica en modalidad Software como Servicio (SaaS) desarrollada y operada por Casa Luis Pazmiño Import & Export S.A. (en adelante, "AQHora", "Casa Pazmiño" o "EL PROVEEDOR").

Los presentes Términos y Condiciones regulan el acceso y utilización de la plataforma AQHora, sus aplicaciones móviles y las funcionalidades incluidas en el plan contratado.

Las API, integraciones, módulos adicionales y servicios profesionales se regirán por las condiciones específicas aplicables cuando hayan sido expresamente contratados, habilitados o implementados para EL CLIENTE.

EL CLIENTE aceptará estos Términos mediante los mecanismos electrónicos o contractuales establecidos. Si no está de acuerdo con sus disposiciones, no deberá contratar ni utilizar el servicio.

2. DEFINICIONES

- **AQHora:** Plataforma tecnológica de control de asistencia y gestión del tiempo laboral.
- **EL PROVEEDOR:** Casa Luis Pazmiño Import & Export S.A.
- **EL CLIENTE:** Persona natural o jurídica que contrata AQHora.
- **Usuario:** Persona autorizada por EL CLIENTE para utilizar la plataforma.
- **Administrador:** Usuario designado por EL CLIENTE con privilegios de administración.
- **Servicio:** Acceso temporal a AQHora y a los módulos contratados.
- **Plan contratado:** Conjunto de módulos, usuarios, almacenamiento, soporte y funcionalidades establecidos en la propuesta comercial, contrato u orden de servicio.
- **Carga masiva:** Incorporación de información mediante plantillas, formatos y funcionalidades proporcionados por AQHora.
- **Integración:** Conexión autorizada entre AQHora y otro sistema mediante mecanismos técnicos expresamente implementados.
- **Desarrollo adicional:** Funcionalidad sujeta a evaluación técnica, funcional y comercial por EL PROVEEDOR.
- **Plataforma compartida:** Arquitectura SaaS en la cual los clientes utilizan una versión común de AQHora, con separación lógica de su información y configuraciones.

	CASA PAZMIÑO IMPORT & EXPORT SISTEMA AQHORA	01/07/2026	01/07/2026
		Versión 1.1	Página 2 de 8

3. OBJETO

EL PROVEEDOR concede a EL CLIENTE una licencia limitada, no exclusiva, intransferible, revocable y sin derecho a sublicenciar para utilizar AQHora mediante Internet durante la vigencia de la suscripción.

La contratación corresponde exclusivamente al derecho de uso del servicio y no implica venta del software, cesión del código fuente, transferencia de propiedad intelectual ni adquisición de derechos sobre la tecnología desarrollada.

4. ELEGIBILIDAD

Podrán contratar AQHora las personas naturales con capacidad legal, empresas legalmente constituidas, instituciones públicas y organizaciones autorizadas para actuar conforme a la legislación aplicable.

EL CLIENTE garantiza que la información proporcionada durante el registro y contratación es veraz, completa y actualizada.

5. REGISTRO Y CUENTAS

EL CLIENTE será responsable de:

- crear cuentas únicamente para usuarios autorizados;
- mantener la confidencialidad de las credenciales;
- asignar perfiles y permisos conforme a las funciones de cada usuario;
- desactivar oportunamente las cuentas de usuarios desvinculados;
- adoptar medidas razonables para evitar accesos no autorizados;
- notificar inmediatamente cualquier sospecha de uso indebido.

Cada cuenta individual es personal e intransferible. EL CLIENTE será responsable de comunicar a sus usuarios las reglas y políticas que les resulten aplicables.

6. LICENCIA DE USO

EL CLIENTE podrá utilizar únicamente las funcionalidades correspondientes al plan contratado y conforme al Contrato SaaS, la Política de Uso Aceptable y los demás documentos aplicables.

7. PLANES Y SUSCRIPCIONES

Los módulos, usuarios, almacenamiento, integraciones, soporte y demás características dependerán del plan adquirido.

El alcance concreto del servicio será el establecido en la propuesta comercial, orden de servicio, contrato o documento de contratación aceptado por EL CLIENTE.

	CASA PAZMIÑO IMPORT & EXPORT SISTEMA AQHORA	01/07/2026	01/07/2026
		Versión 1.1	Página 3 de 8

EL PROVEEDOR podrá actualizar sus planes y tarifas para nuevas contrataciones o renovaciones, notificando oportunamente cuando corresponda.

8. CARGA INICIAL Y CARGA MASIVA DE INFORMACIÓN

AQHora no incluye servicios de migración automática, extracción, transformación o transferencia integral de información desde sistemas, bases de datos o plataformas utilizadas anteriormente por EL CLIENTE.

La plataforma podrá proporcionar plantillas, formatos o funcionalidades de carga masiva para incorporar determinadas categorías de información, de acuerdo con los módulos habilitados y las capacidades disponibles.

EL CLIENTE será responsable de:

- obtener y preparar la información desde sus sistemas de origen;
- completar las plantillas utilizando la estructura, formato y campos establecidos por AQHora;
- verificar la exactitud, integridad, vigencia y legitimidad de los datos;
- corregir registros incompletos, duplicados, inconsistentes o incompatibles;
- conservar una copia de respaldo antes de realizar la carga;
- revisar y validar los resultados obtenidos después de la importación.

EL PROVEEDOR podrá brindar capacitación, acompañamiento o asistencia para el uso de las plantillas conforme al servicio contratado. Esta asistencia no implica asumir responsabilidad sobre la calidad, exactitud o integridad de la información proporcionada por EL CLIENTE.

Las transformaciones especiales, depuración de datos, elaboración de plantillas personalizadas o actividades que excedan el proceso estándar podrán evaluarse técnica y comercialmente y, cuando sean factibles, cotizarse como servicios adicionales.

9. SERVICIOS ADICIONALES

Dependiendo de las necesidades de EL CLIENTE y de la disponibilidad técnica y comercial, podrán contratarse de forma independiente:

- implementación y configuración inicial;
- capacitación;
- consultoría;
- acompañamiento para el uso de plantillas de carga masiva;
- depuración o transformación especial de información, cuando sea técnicamente factible;
- integraciones;
- acceso a API, cuando se encuentre disponible y habilitado;
- evaluación y desarrollo de funcionalidades adicionales;

	CASA PAZMIÑO IMPORT & EXPORT SISTEMA AQHORA	01/07/2026	01/07/2026
		Versión 1.1	Página 4 de 8

- soporte con condiciones ampliadas o soporte premium;
- otros servicios profesionales expresamente acordados.

La inclusión de un servicio en esta lista no implica que se encuentre disponible automáticamente ni que sea técnicamente viable para todos los clientes. Su prestación estará sujeta a evaluación, definición de alcance, cotización y aceptación expresa.

10. PLATAFORMA COMPARTIDA Y DESARROLLOS ADICIONALES

AQHora opera bajo una arquitectura SaaS compartida, en la cual los clientes utilizan una versión común de la plataforma, manteniendo una separación lógica de su información y configuraciones.

Por esta razón, AQHora no se configura como una versión independiente o exclusiva para cada cliente, salvo acuerdo expreso y contratación de un servicio diferente.

Las solicitudes de nuevas funcionalidades, modificaciones o desarrollos adicionales serán evaluadas considerando:

- su alineación con la finalidad y alcance funcional de AQHora;
- su utilidad general para la plataforma;
- la compatibilidad con la arquitectura tecnológica existente;
- la seguridad, rendimiento y estabilidad del servicio;
- el impacto sobre otros clientes y módulos;
- las obligaciones de protección de datos;
- la complejidad técnica;
- los costos, recursos y planificación requeridos;
- las prioridades de evolución del producto.

EL PROVEEDOR podrá aprobar la solicitud, proponer una solución alternativa, incorporarla como funcionalidad general, condicionarla a contratación y planificación adicional o rechazarla cuando no sea compatible con la arquitectura, seguridad, estrategia o funcionamiento compartido de AQHora.

La presentación de una solicitud no obliga a EL PROVEEDOR a desarrollarla ni garantiza una fecha de implementación.

Salvo acuerdo escrito en contrario, las mejoras, módulos y funcionalidades incorporados a AQHora formarán parte de la propiedad intelectual de EL PROVEEDOR y podrán ser utilizados o habilitados para otros clientes.

11. USO PERMITIDO Y PROHIBIDO

EL CLIENTE podrá utilizar AQHora únicamente para fines legales relacionados con la administración de personal, control de asistencia y procesos internos de su organización.

	CASA PAZMIÑO IMPORT & EXPORT SISTEMA AQHORA	01/07/2026	01/07/2026
		Versión 1.1	Página 5 de 8

Queda prohibido, entre otras conductas:

- acceder o intentar acceder a información de otros clientes;
- realizar ingeniería inversa o intentar obtener el código fuente;
- alterar o interferir con el funcionamiento, código o mecanismos de seguridad;
- revender el servicio sin autorización;
- introducir malware o código malicioso;
- ejecutar pruebas de seguridad sin autorización escrita;
- suplantar usuarios, falsificar ubicaciones o manipular marcaciones mediante mecanismos no autorizados;
- utilizar API o integraciones no contratadas o no habilitadas.

Las reglas detalladas se establecen en la Política de Uso Aceptable.

12.DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

AQHora se presta bajo modalidad SaaS. EL PROVEEDOR mantendrá medidas razonables de continuidad conforme al Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA).

Podrán existir interrupciones por mantenimientos, actualizaciones, eventos de fuerza mayor, medidas de seguridad o fallas de terceros fuera del control razonable de EL PROVEEDOR, sin perjuicio de las obligaciones de gestión y continuidad asumidas.

13.PROPIEDAD INTELECTUAL

Todos los derechos sobre AQHORA, incluyendo software, código fuente, diseños, interfaces, marcas, documentación, algoritmos, estructuras, modelos, esquemas, catálogos técnicos y bases de datos propias de la arquitectura, pertenecen a EL PROVEEDOR o a sus licenciantes.

Lo anterior no incluye la información incorporada por EL CLIENTE, la cual permanece bajo su titularidad o la de los titulares correspondientes.

14.DATOS DEL CLIENTE

EL CLIENTE conservará la titularidad, control y responsabilidad sobre la información que incorpore, sin perjuicio de los derechos de los titulares.

EL CLIENTE declara que cuenta con la base jurídica necesaria para tratar e incorporar dicha información.

EL PROVEEDOR tratará los datos únicamente conforme a la Política de Privacidad, al Acuerdo de Tratamiento de Datos Personales y a las instrucciones documentadas de EL CLIENTE.

	CASA PAZMIÑO IMPORT & EXPORT SISTEMA AQHORA	01/07/2026	01/07/2026
		Versión 1.1	Página 6 de 8

15.SEGURIDAD

EL PROVEEDOR implementará medidas técnicas y organizativas razonables y proporcionales al riesgo sobre la infraestructura, aplicaciones, bases de datos y servicios bajo su administración.

EL CLIENTE será responsable de la seguridad de sus dispositivos móviles, redes, estaciones de trabajo, equipos biométricos, datos de enrolamiento y servidor o computador donde opere el módulo de descarga.

Los mecanismos biométricos o de bloqueo del teléfono se ejecutan localmente por el sistema operativo. AQHora no recibe huellas, rostros, PIN, patrones ni contraseñas utilizados por el dispositivo.

Ningún sistema conectado a Internet puede garantizar una seguridad absoluta.

16.ACTUALIZACIONES

AQHora podrá incorporar nuevas funcionalidades, mejoras de rendimiento, actualizaciones de seguridad, cambios tecnológicos y correcciones de errores.

Debido a la naturaleza compartida de la plataforma, las actualizaciones generales se aplicarán a la versión común de AQHora y no estarán sujetas a aprobación individual de cada cliente, salvo que impliquen una modificación sustancial del alcance contratado.

Las nuevas funciones, módulos o capacidades podrán comercializarse de manera independiente.

Las actualizaciones no deberán reducir sustancialmente las funcionalidades expresamente contratadas, salvo causa técnica, legal o de seguridad debidamente justificada.

17.SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

EL PROVEEDOR podrá aplicar medidas proporcionales cuando exista incumplimiento, falta de pago, uso indebido, riesgo para la seguridad o requerimiento de autoridad competente.

Cuando el incumplimiento sea corregible y no exista un riesgo inmediato, se podrá notificar a EL CLIENTE y conceder un plazo razonable para subsanarlo.

La suspensión inmediata podrá aplicarse ante ataques activos, malware, acceso no autorizado, uso ilícito, riesgo grave para otros clientes o para los datos, o requerimiento de autoridad competente.

18.TERMINACIÓN

La relación contractual podrá finalizar por decisión de EL CLIENTE conforme a los plazos de preaviso aplicables, vencimiento de la suscripción, mutuo acuerdo, incumplimiento grave, falta de pago después del período de subsanación aplicable, uso ilícito, riesgo grave de seguridad, imposibilidad técnica permanente o fuerza mayor.

	CASA PAZMIÑO IMPORT & EXPORT SISTEMA AQHORA	01/07/2026	01/07/2026
		Versión 1.1	Página 7 de 8

Finalizada la relación, la exportación, conservación y eliminación de los datos se realizará conforme al DPA y a la Política de Retención y Eliminación de Datos.

19. RESPONSABILIDAD

La responsabilidad de las partes se regirá por el Contrato SaaS, el SLA y la legislación aplicable.

Nada de lo dispuesto en estos Términos limita responsabilidades que la ley considere irrenunciables.

20. MODIFICACIONES

EL PROVEEDOR podrá actualizar estos Términos por cambios legales, regulatorios, tecnológicos, de seguridad o comerciales.

Los cambios menores o aclaratorios podrán entrar en vigor desde su publicación. Los cambios sustanciales que modifiquen derechos, restricciones o condiciones comerciales serán comunicados a EL CLIENTE y requerirán nueva aceptación cuando corresponda.

21. LEGISLACIÓN APLICABLE

Estos Términos se regirán por la legislación de la República del Ecuador.

22. DOCUMENTOS INCORPORADOS

Forman parte del marco contractual de AQHORA:

1. Contrato de Licencia de Uso de Software como Servicio (SaaS);
2. Política de Privacidad;
3. Acuerdo de Tratamiento de Datos Personales (DPA);
4. Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA);
5. Política de Uso Aceptable;
6. Política de Seguridad de la Información;
7. Política de Almacenamiento Local y Tecnologías de Autenticación;
8. Política de Geolocalización;
9. Política sobre Dispositivos Biométricos y Autenticación Local;
10. Política de Retención y Eliminación de Datos.

En caso de conflicto, se aplicará el orden de prelación establecido en el Contrato SaaS, salvo disposición legal en contrario.

	CASA PAZMIÑO IMPORT & EXPORT SISTEMA AQHORA	01/07/2026	01/07/2026
		Versión 1.1	Página 8 de 8

23. ACEPTACIÓN ELECTRÓNICA

Al seleccionar la opción de aceptación o utilizar el mecanismo contractual habilitado, EL CLIENTE declara haber leído y comprendido estos Términos.

Como evidencia, AQHora podrá registrar:

- fecha y hora;
- usuario administrador;
- versión del documento aceptada.

EL CLIENTE será responsable de comunicar a sus usuarios las condiciones y políticas que les resulten aplicables.

24. CONTACTO

Para consultas relacionadas con estos Términos y Condiciones: *Casa Luis Pazmiño Import & Export S.A.*

Correo electrónico: info@casapazmino.com.ec

Sitio web: <https://www.aqhora.com>

