

Términos y Condiciones de Uso de Solvix

Por favor, lea atentamente estos Términos y Condiciones de Uso (en adelante, los "Términos") antes de utilizar la aplicación móvil **Solvix** (en adelante, la "Aplicación"). Si no está de acuerdo con alguna parte de estos Términos, no debe usar la Aplicación.

Solvix es una plataforma diseñada para la gestión y seguimiento del flujo de incidencias dentro de una organización, permitiendo la creación, asignación, derivación, registro y trazabilidad de las mismas, incluyendo la posibilidad de adjuntar contenido multimedia.

1. Objeto y Alcance del Servicio

1.1. Objeto de la Aplicación: Solvix es una herramienta de software que facilita la **gestión integral de incidencias** para empresas u organizaciones. Permite a los Usuarios:

- Crear y registrar nuevas incidencias.
- Asignar responsables y derivar incidencias a los equipos o individuos pertinentes.
- Consultar el estado y el historial de cada incidencia.
- Adjuntar archivos multimedia (imágenes, videos, documentos) relevantes a la incidencia.
- Mantener un registro detallado y la trazabilidad completa del ciclo de vida de cada incidencia.

1.2. Alcance del Servicio: El servicio de Solvix se limita a proporcionar la plataforma tecnológica para la gestión de incidencias. La **responsabilidad sobre la resolución efectiva de las incidencias, la asignación de recursos humanos y materiales, y el cumplimiento de los plazos internos recae exclusivamente en la organización o empresa que utiliza Solvix** y en sus Usuarios. Solvix no se involucra en la operación directa ni en la resolución de las incidencias gestionadas a través de la Aplicación.

2. Uso de la Aplicación

2.1. Confidencialidad de Credenciales: El Usuario es responsable de mantener la confidencialidad de sus credenciales de acceso (nombre de usuario/mail y contraseña) y de todas las actividades que ocurran bajo su perfil. Cualquier uso no autorizado de su perfil o cualquier otra brecha de seguridad debe ser notificada inmediatamente a la organización administradora de Solvix dentro de su empresa. Solvix no será responsable por pérdidas o daños derivados del incumplimiento de esta obligación por parte del Usuario.

2.3. Uso Adequado: El Usuario se compromete a utilizar la Aplicación de manera lícita, ética y de acuerdo con estos Términos, la política de uso de su organización y la legislación aplicable. Queda estrictamente prohibido:

- Utilizar la Aplicación con fines ilegales o fraudulentos.
- Introducir virus, malware o cualquier otro código dañino.
- Realizar actividades que puedan dañar, inhabilitar, sobrecargar o perjudicar los servidores o redes de Solvix.
- Intentar obtener acceso no autorizado a sistemas o redes conectadas a Solvix.

- Manipular la información de incidencias o el registro de trazabilidad de forma malintencionada.

3. Permisos y Datos Recopilados

3.1. Permisos de Dispositivo: Solvix podría solicitar permisos para acceder a ciertas funcionalidades de su dispositivo, como la cámara o la galería de medios, con el único fin de permitir al Usuario **adjuntar contenido multimedia (fotos, videos, documentos)** a las incidencias creadas. Estos permisos son opcionales y sólo se activarán con el consentimiento explícito del Usuario.

3.2. Datos de Incidencias: Los datos ingresados en Solvix relacionados con las incidencias (descripciones, asignaciones, estados, comentarios, archivos multimedia adjuntos, etc.) son propiedad de la organización que utiliza Solvix. La recopilación y el procesamiento de estos datos se realizan con el propósito exclusivo de gestionar las incidencias y generar la trazabilidad.

3.3. Ubicación (Opcional): Si bien no es un requisito central para el funcionamiento general de Solvix, ciertas implementaciones o funcionalidades específicas solicitadas por la organización cliente podrían requerir acceso a la ubicación (geolocalización) del dispositivo del Usuario. En tales casos, se solicitará consentimiento explícito y la finalidad de la recolección de ubicación será claramente informada (por ejemplo, para asociar la ubicación de la incidencia con el punto de origen o para asignar tareas geográficamente). Si el Usuario no otorga este permiso, es posible que algunas funcionalidades específicas relacionadas con la ubicación no estén disponibles.

4. Responsabilidad del Proveedor de Solvix

4.1. Limitación de Responsabilidad: El proveedor de Solvix ("el Administrador" o "Nosotros") se limita a la operación y mantenimiento técnico de la Aplicación como plataforma. **No somos responsables por:**

- Pérdidas, daños o gastos directos, indirectos, incidentales, consecuentes o especiales que surjan en relación con el uso o la imposibilidad de uso de la Aplicación.
- Errores, omisiones, interrupciones, defectos, demoras en la operación o transmisión, virus informáticos o fallas de sistema o línea, siempre que no sean resultado de negligencia grave o dolo por parte del Administrador.
- La exactitud, adecuación, integridad o veracidad de la información y los materiales que los Usuarios o la organización publican o gestionan a través de la Aplicación. **La veracidad y la calidad de la información cargada son responsabilidad exclusiva del Usuario y la organización.**
- La resolución efectiva o los resultados de las incidencias gestionadas a través de la Aplicación.

4.2. Ausencia de Garantías: El Administrador no otorga garantías, expresas o implícitas, de ningún tipo, sobre la funcionalidad, la disponibilidad o el rendimiento ininterrumpido de la Aplicación, salvo lo expresamente establecido en el contrato de servicio con la organización cliente.

4.3. Seguridad de la Red: El Administrador implementa medidas de seguridad razonables para proteger la información transmitida a través de la Aplicación. Sin embargo, ninguna transmisión por Internet o sistema de almacenamiento electrónico es completamente segura. El Usuario reconoce y acepta que existe un riesgo inherente en la transmisión de datos a través de redes públicas y asume dicho riesgo.

5. Propiedad Intelectual

5.1. Propiedad de Solvix: Todos los derechos de propiedad intelectual sobre el diseño, el código fuente, la estructura, los gráficos, los textos, las bases de datos, las marcas, los logotipos y cualquier otro elemento o contenido de la Aplicación Solvix son **propiedad exclusiva del Administrador de Solvix** o de sus licenciantes.

5.2. Restricciones de Uso: Queda estrictamente prohibido cualquier uso, reproducción, modificación, distribución, transmisión, exhibición, publicación, venta o explotación por cualquier medio del diseño y contenido de la Aplicación Solvix con fines comerciales o privados, sin el consentimiento previo y por escrito del Administrador de Solvix. Esto incluye, pero no se limita a: ingeniería inversa, descompilación, desensamblaje o cualquier intento de descubrir el código fuente.

5.3. Infracciones: La violación de esta prohibición hará pasibles a sus autores de las sanciones penales y civiles previstas en la Ley 11.723 de Propiedad Intelectual de Argentina, la Ley 22.362 de Marcas y Designaciones y cualquier otra normativa aplicable.

5.4. Contenido del Usuario: El Usuario conserva la propiedad intelectual sobre el contenido (textos, imágenes, videos, documentos) que cargue en la Aplicación para la gestión de incidencias. Sin embargo, al subir dicho contenido, el Usuario otorga a Solvix una licencia limitada, no exclusiva, revocable y mundial para almacenar, procesar, mostrar y distribuir dicho contenido únicamente con el propósito de prestar el servicio de gestión de incidencias a la organización a la que pertenece el Usuario.

6. Uso de la Información y Disponibilidad del Servicio

6.1. Modificación y Suspensión del Servicio: El Administrador se reserva el derecho de modificar, suspender temporal o permanentemente, o dar de baja el servicio de Solvix, total o parcialmente, en cualquier momento y sin previo aviso, cuando lo considere conveniente por motivos técnicos, de seguridad, operativos o de fuerza mayor. El Administrador procurará notificar a los usuarios con antelación en la medida de lo posible.

6.2. Información Cargada por el Usuario: Cualquier imprecisión o error en la información cargada por los Usuarios o por la organización a través de la Aplicación no dará lugar a reclamo y/o indemnización alguna por parte del Administrador. La información brindada a través de la Aplicación por parte del Usuario será válida para el uso exclusivo dentro de la organización a la que pertenece y para los fines de gestión de incidencias.

7. Errores y Mantenimiento

El Administrador no se hace responsable de errores, virus u otro componente dañino que pueda tener la información disponible en la Aplicación ni se encuentra obligado a corregirla o sanearla si los mismos son ajenos a la plataforma o derivados del uso inadecuado por parte del Usuario. El Administrador se reserva el derecho de realizar mejoras o cambios en las características, funcionalidad o contenidos de la Aplicación en cualquier momento, con el objetivo de optimizar el servicio.

8. Violaciones a los Términos y Condiciones

El Administrador se reserva el derecho a investigar violaciones a los presentes Términos y Condiciones, a la política de uso aceptable de la Aplicación, y a la legislación aplicable. Podrá tomar toda acción que estime conveniente en contra de quien resulte responsable, incluyendo, sin estar limitado a, la suspensión o terminación del acceso a la Aplicación, la eliminación de contenido, y la denuncia ante los organismos competentes de cualquier actividad que se presuma o considere ilegal o contraria a estos Términos.

9. Modificación de los Términos y Condiciones

El Administrador se reserva el derecho de modificar estos Términos en cualquier momento. Las versiones actualizadas de los Términos aparecerán en la Aplicación y/o serán notificadas a los Usuarios, y entrarán en vigencia inmediatamente desde el momento de su publicación o notificación. El uso continuado de la Aplicación después de dichas modificaciones constituye la aceptación de los nuevos Términos.

10. Protección de Datos Personales y Privacidad

10.1. Cumplimiento Normativo: El Administrador, como gestor de la Aplicación y responsable de la guarda de los datos personales generados por el sistema, declara cumplir con las obligaciones y los derechos conforme a lo dispuesto por la Ley N° 25.326 de Protección de los Datos Personales de Argentina, sus decretos reglamentarios, complementarias y concordantes, así como otras normativas aplicables en materia de protección de datos.

10.2. Privacidad y Confidencialidad: El Administrador se compromete a almacenar los datos personales y de incidencia adoptando las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar su seguridad, confidencialidad, integridad y la disociación cuando corresponda, evitando su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

10.3. Finalidad del Uso de Datos Personales: Los datos personales que se recojan y almacenen solo serán utilizados para los fines exclusivos de prestación, mejora y gestión de los servicios de la Aplicación Solvix, así como para el cumplimiento de obligaciones legales. El Administrador no venderá, alquilará ni compartirá los datos personales con terceros para fines ajenos a los servicios de Solvix sin el consentimiento explícito del Usuario o la organización.

10.4. Acceso y Rectificación: El Usuario y/o la organización titular de los datos tendrá derecho a acceder, rectificar, actualizar o suprimir sus datos personales almacenados en la

Aplicación, según lo establecido por la Ley N° 25.326, mediante los mecanismos que Solvix o la organización administradora provean.

11. Ley Aplicable y Jurisdicción

Los presentes Términos y Condiciones se regirán e interpretarán de acuerdo con las leyes de la **República Argentina**. Cualquier disputa o controversia que surja en relación con estos Términos será sometida a la jurisdicción exclusiva de los tribunales ordinarios de la **Ciudad de Santiago del Estero, Provincia de Santiago del Estero, República Argentina**, renunciando a cualquier otro fuero o jurisdicción que pudiera corresponder.

12. Valoración

El Administrador pondrá a disposición la opción de valorar la aplicación mediante una encuesta de satisfacción, la cual podrá ejercerse de manera anónima o mediante “login”.

Actualización realizada el 30 de mayo de 2025.