Términos y Condiciones de Uso

Última actualización: 22 de septiembre de 2026

Estos Términos y Condiciones (los «Términos»), junto con la Política de Privacidad y la Política de Cookies, constituyen un acuerdo jurídicamente vinculante entre Manejo Unificado de Recursos para Obras S.A.S. (NIT 902.097.453-1) (en adelante, «Muro», «la Compañía» o «el Prestador») y la persona natural o jurídica que contrata o utiliza la plataforma (el «Cliente» o el «Usuario»). Al crear una cuenta, acceder o usar el servicio, el Cliente declara haber leído, entendido y aceptado íntegramente estos Términos. Si no está de acuerdo, debe abstenerse de utilizar la plataforma.

1. Objeto

Muro es un software de gestión empresarial (ERP) para el sector de la construcción, ofrecido bajo la modalidad de *Software como Servicio* (SaaS) por Manejo Unificado de Recursos para Obras S.A.S.. Estos Términos rigen el acceso y uso de la plataforma disponible en muroerp.com y sus dominios asociados, así como de sus módulos, funcionalidades, API, documentación y servicios asociados (conjuntamente, la «Plataforma»). Toda visita, registro y transacción queda sometida a estas reglas y a la legislación aplicable en Colombia.

2. Definiciones

- **Plataforma / Servicio:** el software Muro, en su código fuente y objeto, arquitectura, bases de datos, interfaces, documentación y funcionalidades.
- **Cliente:** la persona natural o jurídica que contrata la Suscripción.
- **Usuario:** la persona autorizada por el Cliente para acceder a la Plataforma.
- **Cuenta:** el espacio informático, protegido por credenciales, desde el cual el Cliente y sus Usuarios acceden al Servicio.
- **Contenido del Cliente:** los datos, archivos e información que el Cliente o sus Usuarios cargan, procesan o generan en la Plataforma.
- **Suscripción:** el derecho de uso de la Plataforma durante el período y bajo el plan contratados.
- **Proveedor Tecnológico:** el tercero habilitado por la DIAN para la emisión de documentos electrónicos, con el cual Muro se integra para la facturación electrónica.

3. Capacidad para contratar

El Servicio está disponible únicamente para personas con capacidad legal para contratar. Quien registre una Cuenta a nombre de una empresa declara tener la representación y facultades suficientes para obligarla, pudiendo Muro exigir los documentos que acrediten tal condición. Los actos realizados por menores de edad se entenderán ejecutados por sus representantes legales.

4. Registro y cuenta

- El Cliente es responsable de la veracidad, exactitud, vigencia y autenticidad de los datos de registro, y de mantenerlos actualizados.

- Las credenciales son personales e intransferibles; el Usuario debe custodiarlas con diligencia y notificar de inmediato a Muro cualquier uso no autorizado o compromiso de seguridad. Está prohibida la venta, cesión o préstamo de la Cuenta o las credenciales.
- El Cliente responde por todas las operaciones efectuadas desde su Cuenta y por el cumplimiento de estos Términos por parte de sus Usuarios.
- **Extensión de la aceptación a los Usuarios Autorizados.** La persona que celebra el contrato en nombre del Cliente —su representante legal o el administrador de la Cuenta— acepta estos Términos, la Política de Privacidad y la Política de Cookies en nombre y por cuenta del Cliente, obligándolo en su integridad. Dicha aceptación se extiende y resulta plenamente vinculante para todos los usuarios que el Cliente habilite (los «Usuarios Autorizados»), quienes se entienden adheridos a las referidas políticas por el solo hecho de acceder o utilizar la Plataforma, sin que se requiera una manifestación de aceptación individual adicional.
- El Cliente se obliga a dar a conocer estas políticas a sus Usuarios Autorizados y a velar por su observancia, y responde por los actos u omisiones de aquellos como si fueran propios. Todo Usuario Autorizado debe respetar y acatar en su integridad las políticas aquí referidas; su inobservancia facultará al Cliente y a Muro, según corresponda, para restringir, suspender o revocar el acceso, sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar.
- Muro podrá rechazar o cancelar un registro, o suspender Cuentas cuyos datos no puedan verificarse o cuando existan indicios de uso fraudulento, sin que ello genere derecho a indemnización.

5. Naturaleza del servicio y licencia de uso

- La Plataforma se presta en modalidad SaaS: Muro concede al Cliente una licencia de uso **no exclusiva, intransferible, no sublicenciable, revocable y limitada** a la vigencia de la Suscripción, para su operación interna y conforme a estos Términos.
- La Suscripción otorga un **derecho de uso, no de propiedad**. No transfiere derecho alguno sobre el software, su código, su arquitectura ni sus componentes.
- Muro podrá evolucionar, actualizar o modificar las funcionalidades para mejorarlas, corregirlas o adecuarlas a exigencias legales o técnicas, sin alterar sustancialmente el objeto contratado.

6. Uso permitido y conductas prohibidas

El Usuario se obliga a usar la Plataforma conforme a la ley, la moral, el orden público y estos Términos. En particular, le está prohibido:

- Usar el Servicio para fines ilícitos, fraudulentos o no autorizados, o para evadir obligaciones tributarias o de cualquier índole.
- Acceder o intentar acceder a datos, cuentas o sistemas de terceros sin autorización.
- Vulnerar, sobrecargar, interferir o poner en riesgo la seguridad, integridad o disponibilidad de la Plataforma, o introducir código malicioso.
- Copiar, reproducir, distribuir, comercializar, arrendar, prestar, revender o sublicenciar la Plataforma.
- **Descompilar, desensamblar, aplicar ingeniería inversa** o intentar derivar el código fuente, la estructura o los algoritmos, salvo en los estrictos límites que la ley imperativa autorice.
- Suprimir, alterar u ocultar avisos de autoría, propiedad, marcas o signos distintivos, o publicar contenido que infrinja derechos de terceros.

El incumplimiento de esta cláusula constituye falta grave y faculta a Muro para suspender o terminar el acceso de forma inmediata, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan.

7. Propiedad intelectual y titularidad

- La Plataforma Muro constituye soporte lógico (*software*) protegido por el derecho de autor desde su creación, conforme a la **Ley 23 de 1982**, la **Decisión Andina 351 de 1993**, el **Decreto 1360 de 1989** y la **Ley 1915 de 2018**, y por la normativa de propiedad industrial aplicable a sus marcas y signos distintivos.
- La **titularidad de los derechos patrimoniales de autor** sobre el software —código fuente y objeto, arquitectura, bases de datos, interfaces, diseños, documentación, marca «Muro» y demás elementos— corresponde de manera exclusiva a Manejo Unificado de Recursos para Obras S.A.S., quien la ostenta en virtud de la **cesión de derechos patrimoniales** otorgada por su autor, que se hace constar por escrito y se inscribe en el **Registro Nacional de Derecho de Autor** de la DNDA para su publicidad y oponibilidad frente a terceros (art. 183 de la Ley 23 de 1982, modificado por la Ley 1915 de 2018, y art. 6 de la Ley 44 de 1993).
- Los **derechos morales de autor** son inalienables, irrenunciables e imprescriptibles y permanecen en cabeza del autor persona natural (art. 30 de la Ley 23 de 1982 y art. 11 de la Decisión Andina 351 de 1993). La cesión recae únicamente sobre los derechos patrimoniales.
- Manejo Unificado de Recursos para Obras S.A.S. declara y garantiza ostentar la titularidad patrimonial suficiente para conceder la licencia de uso y explotar comercialmente la Plataforma.
- **Reserva de derechos:** todo derecho no concedido de manera expresa se entiende reservado a favor de Manejo Unificado de Recursos para Obras S.A.S.. Constituye infracción copiar, alterar, publicar, vender, distribuir o explotar la Plataforma o su contenido sin autorización escrita, lo que facultará a Muro para revocar el acceso e iniciar las acciones legales correspondientes.
- **Retroalimentación:** cualquier sugerencia o propuesta de mejora que el Cliente comunique podrá ser utilizada e incorporada por Muro de forma libre, perpetua y sin contraprestación.

8. Contenido del Cliente

- **El Contenido del Cliente es y sigue siendo de su titularidad.** Muro no reclama propiedad sobre dichos datos.
- El Cliente concede a Muro una licencia limitada, no exclusiva y por el tiempo de la relación, para alojar, reproducir, procesar y transmitir el Contenido del Cliente **con la única finalidad de prestar el Servicio** (incluidos respaldo, soporte y facturación electrónica), conforme a la Política de Privacidad.
- El Cliente declara y garantiza que cuenta con los derechos, licencias y **autorizaciones de tratamiento de datos personales** necesarios sobre el Contenido que carga, y que su uso no infringe derechos de terceros ni normas legales.
- Respecto de los datos personales de sus empleados, contratistas o terceros, **el Cliente actúa como Responsable** del tratamiento y Muro únicamente como **Encargado**, en los términos de la Política de Privacidad.

9. Declaraciones, garantías e indemnidad del Cliente

El Cliente mantendrá indemne y defenderá a Manejo Unificado de Recursos para Obras S.A.S., sus administradores, empleados y licenciantes frente a cualquier reclamación, demanda, sanción, perjuicio, costo o gasto (incluidos honorarios de abogado razonables) que se derive de: (i) el Contenido del Cliente; (ii) el uso indebido o no autorizado de la Plataforma por el Cliente o sus Usuarios; (iii) el incumplimiento de estos Términos o de la ley; o (iv) la infracción de derechos de terceros, incluidos derechos de

propiedad intelectual, laborales, tributarios o de protección de datos personales, imputable al Cliente.

10. Facturación electrónica ante la DIAN

- La Plataforma permite generar y transmitir facturas electrónicas de venta, notas crédito y débito y demás documentos electrónicos ante la **DIAN**, **a través de un Proveedor Tecnológico habilitado por dicha entidad** con el cual Muro se integra. Muro facilita la integración; **no es el proveedor tecnológico autorizado** ni sustituye las obligaciones del Cliente como facturador.
- El Cliente es el **emisor** y único responsable de estar habilitado ante la DIAN (responsabilidad 52 del RUT), de suscribir el mandato o los acuerdos que el Proveedor Tecnológico requiera, y de la **veracidad, exactitud, integridad y legalidad tributaria** de la información contenida en sus documentos.
- Cuando el plan o el servicio de facturación electrónica se ofrezca por **cupos de documentos**, aplicarán las reglas de consumo, vigencia y no acumulación informadas al momento de la contratación. Un documento se entiende consumido al ser generado, aun si posteriormente es rechazado, anulado o corregido, salvo falla técnica comprobada e imputable a Muro o a su Proveedor Tecnológico.
- La disponibilidad de la emisión depende de la DIAN y del Proveedor Tecnológico; sus interrupciones, cambios normativos o rechazos no constituyen incumplimiento imputable a Muro.

11. Planes, prueba y período de gracia

- La Plataforma se ofrece por planes de suscripción, que pueden incluir un **período de prueba** gratuito por tiempo limitado. Vencida la prueba, la continuidad del Servicio requiere una Suscripción vigente.
- Los precios se expresan en Pesos Colombianos (COP$) e incluyen los conceptos que se informen en cada plan. Los cambios de precio se comunicarán con antelación razonable y regirán para los períodos posteriores, sin afectar el período en curso.
- Muro podrá otorgar un **período de gracia** a los Clientes nuevos para efectuar el pago, vencido el cual la Cuenta podrá inactivarse.

12. Pagos, renovación y débito recurrente

- El pago se realiza por los medios que Muro indique, que pueden incluir pasarelas de pago de terceros, cuyos términos el Cliente acepta al utilizarlas.
- Cuando el Cliente active el **pago recurrente**, autoriza expresamente el débito automático del valor de la renovación de su plan en cada fecha de corte. El Cliente puede desactivar la recurrencia en cualquier momento, sin que ello termine anticipadamente el período ya pagado.
- Si el cobro de la renovación falla, Muro podrá efectuar reintentos y, de persistir el fallo, **suspender el Servicio** conforme a la cláusula 13.

13. Suspensión por falta de pago y terminación

- La falta de pago o el vencimiento de la Suscripción faculta a Muro para **suspender el acceso** hasta la regularización total del pago, sin que ello genere responsabilidad para Muro ni extinga la obligación de pago de las sumas adeudadas.

- Muro podrá terminar la relación ante el incumplimiento de estos Términos, el uso indebido, el fraude o el riesgo para la seguridad de la Plataforma o de terceros.
- Terminada la relación, el Cliente podrá solicitar la **exportación de su información** dentro de un plazo razonable, vencido el cual Muro podrá suprimirla conforme a la ley y a la Política de Privacidad.

14. Reembolsos y derecho de retracto

- **Derecho de retracto:** conforme al artículo 47 de la **Ley 1480 de 2011**, cuando resulte aplicable, el Cliente podrá retractarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la celebración del contrato, siempre que no haya hecho uso del Servicio; aplica únicamente a la primera Suscripción, no a las renovaciones.
- Salvo el retracto legal o disposición imperativa en contrario, **los valores pagados no son reembolsables**, incluyendo los períodos utilizados parcialmente. Muro podrá reintegrar valores en caso de cobro doble por error.

15. Disponibilidad y nivel de servicio

Muro desplegará esfuerzos comercialmente razonables para mantener la Plataforma disponible y funcional, tratándose de una **obligación de medio**. No garantiza que el Servicio sea ininterrumpido, oportuno, seguro o libre de errores. No serán incumplimientos imputables a Muro las interrupciones derivadas de mantenimientos o actualizaciones, fuerza mayor o caso fortuito, fallas de internet, energía o telecomunicaciones, ataques informáticos, fallas de proveedores de nube o de plataformas públicas o privadas necesarias para la operación —incluida la DIAN—, ni las atribuibles al Cliente, sus equipos, redes, credenciales, configuraciones o mora en pagos. La atención de una interrupción no implica, por sí sola, obligación de reconocer indemnizaciones, créditos o reembolsos, salvo pacto expreso o norma imperativa.

16. Datos personales y respaldo

Muro adopta medidas técnicas y administrativas razonables de respaldo y seguridad. Se recomienda al Cliente conservar copias propias de su información crítica. El tratamiento de datos personales se rige por la Política de Privacidad y la Política de Cookies, que forman parte integral de estos Términos.

17. Confidencialidad

Cada parte se obliga a guardar reserva sobre la información confidencial de la otra a la que acceda con ocasión de la relación, a no divulgarla a terceros sin autorización y a usarla solo para la ejecución del Servicio. Esta obligación subsiste tras la terminación. No se considera confidencial la información de dominio público, la que ya obraba lícitamente en poder de la parte receptora, o la que deba revelarse por mandato de autoridad competente.

18. Testimonios y referencias comerciales

- Los testimonios de clientes que puedan publicarse reflejan experiencias individuales y no constituyen garantía de resultados equivalentes para otros Clientes.
- El Cliente autoriza a Muro a mencionar su nombre y logo como referencia comercial de clientes; esta autorización es revocable mediante solicitud escrita a contacto@muroerp.com.

19. Proveedores y servicios de terceros

La Plataforma se apoya en servicios de terceros (alojamiento en la nube, correo, analítica, pasarelas de pago y Proveedor Tecnológico de facturación electrónica), que operan bajo sus propios términos y estándares. Muro selecciona proveedores idóneos, pero no responde por la disponibilidad, exactitud o seguridad de servicios de terceros ajenos a su control. La relación de terceros que actúan como encargados del tratamiento se describe en la Política de Privacidad.

20. Exclusión de garantías

Salvo las garantías que la ley imponga de forma imperativa, la Plataforma se suministra **«en el estado en que se encuentra» y «según disponibilidad»**, sin garantías implícitas de comerciabilidad, idoneidad para un fin particular o no infracción. Muro es una **herramienta de apoyo a la gestión**; las decisiones operativas, contables, laborales, tributarias y de facturación son responsabilidad exclusiva del Cliente, quien debe validar los resultados conforme a la normatividad que le aplique. Muro no responde por la veracidad, exactitud o suficiencia de la información ingresada por el Cliente.

21. Limitación de responsabilidad

- En la medida permitida por la ley, Muro no será responsable por daños indirectos, imprevistos, punitivos, lucro cesante, pérdida de datos, de negocios o de oportunidad, derivados del uso o de la imposibilidad de uso del Servicio.
- La responsabilidad total y acumulada de Muro por cualquier concepto se limita al **monto efectivamente pagado por el Cliente durante los doce (12) meses anteriores** al hecho que origine la reclamación.
- Las anteriores limitaciones **no aplican** a los casos en que la ley prohíbe su exclusión o limitación, en particular frente al dolo o la culpa grave.

22. Fuerza mayor y caso fortuito

Ninguna de las partes será responsable por el incumplimiento o retardo debido a hechos constitutivos de fuerza mayor o caso fortuito (artículo 64 del Código Civil), tales como desastres naturales, actos de autoridad, fallas generalizadas de energía o telecomunicaciones, ataques informáticos de terceros u otros eventos ajenos a su control razonable.

23. Cesión

El Cliente no podrá ceder ni transferir su posición contractual sin autorización previa y escrita de Muro. Muro podrá ceder estos Términos a una sociedad vinculada, sucesora o adquirente de su negocio, informando al Cliente.

24. Modificación de los Términos

Muro podrá modificar estos Términos para reflejar cambios legales, técnicos u operativos. Las modificaciones se publicarán en muroerp.com, con indicación de la fecha de última actualización. El uso continuado de la Plataforma tras la publicación constituye aceptación de los Términos modificados; es carga del Cliente revisar periódicamente su versión vigente.

25. Notificaciones y aceptación electrónica

Las comunicaciones podrán cursarse por medios electrónicos. Conforme a la **Ley 527 de 1999**, la aceptación de estos Términos y las manifestaciones de voluntad efectuadas por medios electrónicos tienen plena validez y fuerza probatoria. Las notificaciones a Muro se surtirán al correo contacto@muroerp.com; al Cliente, a los datos de contacto registrados en su Cuenta.

26. Independencia de las partes

Estos Términos no generan entre las partes relación laboral, societaria, de agencia, mandato ni de *joint venture* alguna, salvo el mandato específico que el Proveedor Tecnológico de facturación electrónica requiera para operar ante la DIAN. Cada parte actúa con plena autonomía técnica, administrativa y financiera.

27. Nulidad parcial, no renuncia e integridad del acuerdo

- Si alguna cláusula fuere declarada nula, ineficaz o inaplicable, las demás conservarán plena validez, y la cláusula afectada se interpretará en el sentido más próximo a la intención de las partes.
- La no exigencia por Muro de alguna disposición no constituye renuncia a exigirla en el futuro.
- Estos Términos, junto con la Política de Privacidad y la Política de Cookies, constituyen el acuerdo íntegro entre las partes respecto de su objeto y prevalecen sobre acuerdos o comunicaciones anteriores.

28. Ley aplicable, resolución de controversias y jurisdicción

Estos Términos se rigen por las leyes de la República de Colombia. Las partes procurarán resolver de buena fe, mediante arreglo directo y, en su defecto, **conciliación extrajudicial en derecho**, toda diferencia derivada de estos Términos. Agotada dicha etapa sin acuerdo dentro de los treinta (30) días calendario siguientes al aviso escrito de la controversia, esta se someterá a los jueces de la República competentes de Candelaria, Valle del Cauca, Colombia, a los que las partes se someten de forma expresa.

29. Contacto

Para cualquier consulta sobre estos Términos, escríbanos a contacto@muroerp.com.