

# ACUERDO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA EL SOFTWARE EBIZ VÍA WEB DE EL PROVEEDOR

**IMPORTANTE:** LEA DETENIDAMENTE EL PRESENTE ACUERDO DE PRESTACION DE SERVICIOS DEL SOFTWARE EBIZ, ANTES DE HACER USO DEL MISMO: Si no está de acuerdo con los términos y condiciones aquí descritos, absténgase de usar el software EBIZ.

Se entenderá aceptado este acuerdo de prestación de servicios, sus términos y condiciones al hacer clic en he leído y acepto los términos y condiciones desde que el USUARIO se encuentre con una suscripción activa en alguno de nuestros planes, los términos y condiciones son vinculantes para las partes de acuerdo con lo establecido en la ley 527/99. La no lectura de este acuerdo de prestación de servicios, sus términos y condiciones, no eximen al USUARIO de la responsabilidad de cumplir los mismos.

EBIZ SOFTWARE S.A.S. sociedad comercial legalmente constituida con Nit 901.904.521-4, con domicilio en la ciudad de Cartagena, cll 31K #71D-37, barrio Los Alpes, quien en adelante se denominará el **PROVEEDOR** y por otra parte, la persona natural o jurídica que acepta los términos estipulados en este Acuerdo, en adelante el **"USUARIO"**.

En el caso que el USUARIO sea una persona jurídica, la persona que acepta este acuerdo asegura que está autorizada para aceptar estos Términos en su nombre y se obliga en los términos del presente acuerdo.

Los términos y condiciones de uso del software EBIZ podrán ser modificados sin previo aviso al USUARIO, las modificaciones a los términos y condiciones de uso deberán ser aceptados por el USUARIO para continuar haciendo uso del software EBIZ.

## DEFINICIONES

- **ACUERDO:** Clausulado que regula los términos y condiciones en que se puede hacer uso del software EBIZ.
- **CAPACITACIÓN:** Método de enseñanza utilizado para que las personas hagan uso adecuado del software EBIZ.
- **DISPONIBILIDAD:** Capacidad operativa del funcionamiento del software EBIZ.
- **IMPLEMENTACIÓN:** Configuración y parametrización inicial para el normal funcionamiento del software EBIZ.

- **PERIÓDICA:** Intervalos regulares de tiempo donde se realiza el cobro por renovación de la suscripción al software EBIZ.
- **PLAN:** Grupo de opciones que definen las características del software EBIZ.
- **SOPORTE:** Apoyo que presta el equipo de consultores del PROVEEDOR para que el USUARIO resuelva dudas referentes al buen uso y manejo del software EBIZ.
- **SUSCRIPCIÓN:** Hace referencia a un modelo de negocio basado en el acceso por un periodo de tiempo determinado al software EBIZ.
- **SOFTWARE:** Programa de cómputo denominado EBIZ, desarrollado por el PROVEEDOR para dar cumplimiento al objeto de este acuerdo, con acceso a la web vía internet.
- **USUARIO:** Persona natural o jurídica que ha sido autorizada por el PROVEEDOR para hacer uso del software EBIZ.
- **USUARIOS CONCURRENTES:** Número de personas que pueden hacer uso del software EBIZ simultáneamente.
- **VIRTUAL:** Hace referencia a la prestación de servicios no presenciales, prestados por medio de una conexión de Internet mediante una plataforma determinada.

## **PRIMERA. OBJETO Y LIMITACIONES DE USO**

### **OBJETO**

Prestación del servicio de acceso a la plataforma [www.ebiz.software](http://www.ebiz.software) con el fin de realizar transacciones de manejo administrativo, comercial, contable y de facturación electrónica, de acuerdo con el plan seleccionado de su suscripción, el cual se detalla en la factura de venta electrónica del servicio prestado, la cual hace parte integral de este acuerdo, y también del número de usuarios adquiridos, el acceso y uso a la plataforma no le confiere título de propiedad sobre el software EBIZ y no es una venta de ninguno de los derechos del servicio de los mismos.

La vigencia de este acuerdo inicia al momento de realizar el pago de la suscripción, puesto que en ese momento se activa el usuario y contraseña previamente asignada para el USUARIO, y la duración de la prestación del servicio será la establecida en el plan seleccionado por el USUARIO, al realizar el primer pago se genera una nueva base de datos, donde se aprovisiona todo el entorno para que el USUARIO pueda hacer uso de forma inmediata del software EBIZ.

Las renovaciones de la suscripción se encuentran moderadas por este acuerdo, y quedará sujeta a los términos y condiciones vigentes a la fecha de cada renovación.

El software EBIZ se desarrolla en una versión estándar por lo tanto no se hacen desarrollos específicos, ni a la medida del USUARIO.

## LIMITACIONES DE USO

1. El USUARIO deberá adquirir una suscripción con el PROVEEDOR para tener acceso al uso y los servicios de la plataforma [www.ebiz.software](http://www.ebiz.software).
2. En caso que el USUARIO no realice la renovación de la suscripción adquirida, tendrá cinco (5) días calendario para realizar el pago de la suscripción, y se le suspenderá el acceso a la plataforma [www.ebiz.software](http://www.ebiz.software), de no realizar el pago la suscripción le será cancelada.
3. El USUARIO no podrá alterar o modificar de cualquier forma ninguno de los componentes del software EBIZ, tampoco podrá hacer uso de técnicas de ingeniería inversa, descompilar, ni desensamblar el software EBIZ, en caso de incurrir en alguna de estas conductas y/o en otras no descritas en este documento, que puedan alterar o pongan en riesgo los derechos morales y patrimoniales de autor, dará lugar a iniciar las acciones legales pertinentes descritas en el Título VIII del Código Penal Colombiano, además de pagar un multa de cinco mil (5.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes en Colombia, sin perjuicio de la indemnización que puedan llegar a impartir los jueces competentes.
4. El USUARIO debe respetar todos los componentes, las aplicaciones que hacen parte del software EBIZ, amparados bajo derechos de autor, así como las marcas, patentes, nombre comerciales y demás componentes de propiedad industrial que son propiedad exclusiva del PROVEEDOR, y que están protegidas por las leyes nacionales y tratados internacionales sobre propiedad intelectual e industrial.
5. El USUARIO acepta que usará el software EBIZ en calidad de usuario final, por lo tanto no lo podrá: ceder, vender o transferir a ningún título. De manera que no es lícita la enajenación, transferencia, préstamo, alquiler o cesión a cualquier título en favor de un tercero, tampoco se podrá autorizar la copia parcial ni total del software EBIZ, el PROVEEDOR es la única persona autorizada para permitir el uso del software EBIZ, cualquier transacción hecha por un tercero no es autorizada, por lo tanto no tiene ningún efecto ante el PROVEEDOR.
6. La información que se deba ingresar a la base de datos del software EBIZ solamente se debe hacer por los medios establecidos por el PROVEEDOR.
7. El USUARIO acepta las condiciones establecidas o que se llegaren a establecer en cuanto al Soporte, Capacitación y Actualizaciones del software EBIZ.

**PARÁGRAFO.** Si el USUARIO incurre en cualquiera de las limitaciones anteriormente descritas se procederá a la cancelación de la suscripción y esto no da lugar a realizar devoluciones, ni reembolsos a favor del USUARIO.

## SEGUNDA. REQUISITOS

Para hacer uso correcto de la plataforma [www.ebiz.software](http://www.ebiz.software) el USUARIO debe contar con una conexión a internet mínima de diez (10) megas, para hacer uso hasta con tres (3) usuarios simultaneo, y por cada usuario que se desee adicionar son necesarios dos (2) megas adicionales.

El PROVEEDOR no se hace responsable de las fallas que se presenten en la ejecución del software EBIZ por conexiones lentas o inestables de su servicio de internet, ni por la baja capacidad de los equipos del USUARIO, o por bloqueos efectuados por software malicioso, firewalls o antivirus que impidan el ingreso a la página web de [www.ebiz.software](http://www.ebiz.software).

Como navegador de internet, el PROVEEDOR recomienda utilizar Google Chrome, para tener una mejor ejecución de las funcionalidades del software EBIZ.

## TERCERA. CARACTERÍSTICAS DE LOS PLANES

El PROVEEDOR ofrece diferentes planes, los cuales se ajustan a las diferentes necesidades de los USUARIOS, cada plan tiene características y condiciones específicas respecto de los servicios y contenidos en cada una de las versiones del software EBIZ, en lo referente a módulos, opciones, número de usuarios, Puntos de Ventas (para facturación electrónica), número de sucursales y bodegas, modulo contable, de nómina electrónica, además de contar con opciones y servicios adicionales para complementar las necesidades del USUARIO.

**a) CARACTERÍSTICAS GENERALES**, contamos para todos nuestros planes de suscripción con una atención virtual personalizada de CONSULTORES especializados en la implementación y capacitación para la rápida puesta en marcha y funcionamiento del software EBIZ, lo cual permite facilitar al USUARIO un rápido uso y manejo del sistema.

1. **IMPLEMENTACIÓN:** El PROVEEDOR recomienda al USUARIO designar una persona como Líder y responsable para la implementación del sistema, además que: a) Conozca el rol del negocio, b) Responda por el uso y manejo del Software EBIZ, c) Ser la única persona autorizada para comunicarse y recibir información del Consultor de EBIZ en todo lo referente a capacitaciones, soporte y apoyo para el uso y manejo del software.
2. **CAPACITACIÓN:** Se realizaran sesiones virtuales con acompañamiento guiado personalizado por parte de un Consultor de EBIZ. Para estas capacitaciones el USUARIO debe contar con los componentes de audio necesarios, y hacer agendamientos previos. Las capacitaciones se realizaran en nuestro horario laboral: Lunes a Viernes hábiles de 8am a 6pm, no se prestan servicios los días sábados, ni festivos.
3. **DISPONIBILIDAD PLATAFORMA EBIZ:** Nuestro servicio cuenta con acceso disponible 24/7, durante la vigencia de la suscripción del USUARIO.

4. **ACTUALIZACIONES AL SOFTWARE EBIZ:** Se realizan de forma automática durante la vigencia de la suscripción, el PROVEEDOR estará realizando nuevos desarrollos y mejoras funcionales continuas para mantener al día los cambios de leyes, normativos y de tecnologías, como también nuevas aplicaciones que redundan en la robustez y optimización del software.
5. **SOPORTE:** El PROVEEDOR dará soporte y apoyo con acompañamiento virtual personalizado al usuario líder responsable del proyecto (previamente designado por el USUARIO), con sesiones entre cinco (5) y cuarenta y cinco (45) minutos, sobre el uso y manejo del Software EBIZ por parte de un Consultor (asignado previamente por el PROVEEDOR). Este soporte se realiza en nuestro horario laboral: Lunes a Viernes hábiles de 8am a 6pm, los días sábados y festivos no se prestan servicios.
6. **POS OFF-LINE:** Este sistema permite hacer ventas con FACTURAS DE VENTAS POR CONTINGENCIA, cuando no hay internet o el servicio de recepción de DIAN esta caído, se instala de forma local en un computador del USUARIO, para que sus ventas NO PAREN, después se deben hacer las actualizaciones en línea con la plataforma EBIZ.  
**NOTAS ACLARATORIAS:**
  - a.) La primera instalación es Gratis, y se hace en la primera semana después de la fecha inicial de la implementación del sistema.
  - b.) Las instalaciones adicionales o posteriores del Pos Off-Line que solicite o requiera el USUARIO serán facturadas por separado por el PROVEEDOR.
  - c.) La funcionalidad del Pos Off-Line NO es aplicable para las versiones del software EBIZ HOTEL -PMS y EBIZ LUBRICARS.
7. **PRINTING SERVICE:** El servicio de IMPRESORA VIRTUAL que utiliza EBIZ para la impresión de todos los documentos que produce el sistema como facturas, cotizaciones, cierres de caja, etc., se hace en la primera semana después de la fecha inicial de la implementación del sistema, las instalaciones adicionales o posteriores del PRINT SERVIS que solicite o requiera el USUARIO serán facturadas por separado por el PORVEEDOR.

## **b) CARACTERISTICAS ESPECÍFICAS**

El PROVEEDOR ofrece cinco (5) opciones del software EBIZ, cada uno para satisfacer las necesidades de un sector comercial en específico, así:

- a.) **EBIZ POS**, Software para Punto de Ventas, con Pos electrónico.
- b.) **EBIZ PYME**, Software para gestión empresarial, tipo ERP.
- c.) **EBIZ GASTROBAR**, Software para el sector de restaurantes, bares y similares.
- d.) **EBIZ LUBRICARS**, Software para facturar servicios y productos a vehículos por su placa.
- e.) **EBIZ HOTELES -PMS**, Software para gestión de alojamientos y habitaciones.

En cada uno de los software se ofrece una suscripción donde puede seleccionar uno de los tres (3) tipos de planes, a) START, b) PRO y c) PLUS; cada plan cuenta con opciones, funcionalidades y características propias, previamente detalladas en la PROPUESTA COMERCIAL que se entrega en formato digital al USUARIO y es de su amplio conocimiento, la cual hace parte integral del presente Acuerdo de Términos y Condiciones de Uso en este documento.

El USUARIO al pagar de forma anticipada la suscripción del plan seleccionado, recibirá las credenciales para el acceso a la plataforma [www.ebiz.software](http://www.ebiz.software) durante el tiempo de vigencia de la suscripción adquirida o de sus prórrogas, así como también de todos los servicios ofrecidos por el PROVEEDOR en el presente documento.

## **CUARTA. PRECIO**

El PROVEEDOR presta el servicio del software EBIZ en la modalidad de Software como servicio (SaaS), por lo tanto el USUARIO debe pagar por la suscripción periódicamente para hacer uso del software EBIZ a través de Internet.

El PROVEEDOR se reserva el derecho de generar ofertas, modificar los precios y los planes, sin previo aviso al USUARIO, estos cambios pueden obedecer a las fluctuaciones en el dólar y los precios del mercado, lo cual afecta los costos asociados al alojamiento de la plataforma de EBIZ Software y demás servicios asociados.

El USUARIO debe realizar el pago de la suscripción que tiene vigente, en caso de que el USUARIO adquiriera un plan y al poco tiempo se realice un cambio en el precio del producto, el PROVEEDOR no igualará, ni generará devoluciones a favor del USUARIO.

Para realizar la suscripción el USUARIO debe pagar de forma anticipada su plan los días treinta (30) de cada mes, o sea antes de la terminación del mismo, en caso de no pago el USUARIO tendrá hasta tres (3) días calendario adicionales para ingresar a la plataforma [www.ebiz.software](http://www.ebiz.software), si no se realiza el pago por parte del USUARIO en este periodo no podrá acceder nuevamente a la plataforma y contará con cinco (5) días calendario después de su último vencimiento de pago para descargar su información, puesto que se cancelará la suscripción y no podrá acceder nuevamente a ella, sin que haya lugar a dar ningún aviso al Usuario ni mucho menos a indemnizar por las pérdidas sufridas de su información. La información se podrá descargar en una hoja de datos de Excel será la siguiente: Terceros, Productos de Inventario, Movimientos Contables, Movimientos de Inventario y Movimientos de Nómina.

Los valores de la suscripción se basa en el plan adquirido, no en el uso que el USUARIO le dé al mismo, por lo tanto el PROVEEDOR no realizará devoluciones, ni reembolsos por el tiempo que el USUARIO no uso la plataforma [www.ebiz.software](http://www.ebiz.software), ni por el periodo restante de una suscripción con pago anticipado en caso que el USUARIO no requiera seguir usando los servicios ofrecidos

por el PROVEEDOR, la obligación de pago por el periodo contratado son irrevocables, en consecuencia los dineros ya cancelados no serán devueltos ni reembolsados al USUARIO.

## **QUINTA. DISPONIBILIDAD**

El PROVEEDOR y el partner de Hosting (plataforma en la nube) cuentan con la tecnología que permite ofrecer a sus USUARIOS la disponibilidad del 99.0% del servicio de la plataforma EBIZ a excepción que se presenten situaciones como:

- Ventanas de mantenimiento.
- Fuerza mayor o caso fortuito.
- Fallas en el hardware, conexión de internet e infraestructura del USUARIO.
- Falta de pago por parte del USUARIO.
- Implementación errónea del Software por parte del USUARIO.
- Mantenimiento planeado de la plataforma, la cual será informada con antelación al USUARIO.
- Pérdida de credenciales, su Usuario y contraseña.
- Hechos de un tercero como sabotaje, Malware, Virus informático, Ataque cibernético etc.
- Falta de disponibilidad de proveedor de Hosting.

## **SEXTA. OBLIGACIONES DEL USUARIO**

- Pagar la totalidad del precio pactado en la suscripción por el plan de EBIZ Software y/o servicios adicionales solicitados por el USUARIO, incluyendo los impuestos y retenciones a que hubiere lugar. El USUARIO no podrá eludir el pago de estos dineros alegando que no está haciendo uso del software EBIZ. La mora en el pago de cualquiera de estos conceptos conlleva a la suspensión del acceso a la plataforma [www.ebiz.software](http://www.ebiz.software) y eventual cancelación del servicio.

**PARÁGRAFO.** El USUARIO no puede eximirse del pago aduciendo errores o defectos en el Software EBIZ, puesto que en caso de existencia de los mismos estos se corrigen por el área encargada mediante la solicitud de soporte que presente el USUARIO.

- Designar una persona idónea como líder del proyecto, comprometida y conocedora del manejo de su negocio para tomar todas las capacitaciones necesarias para el correcto uso del software. En caso de cambiar la personal inicialmente designada para el uso del software, este se deberá capacitar, en los términos de este acuerdo.

**PARÁGRAFO.** El USUARIO debe solicitar al PROVEEDOR y pagar por anticipado las capacitaciones adicionales para la nueva persona designada en el uso del software.

- Tener acceso a internet, teléfonos, equipos con los requerimientos mínimos o superiores a los descritos en la cláusula segunda de este acuerdo, elementos de audio y sonido (altavoces y

micrófono) software, personal idóneo con conocimientos en los temas a tratar, es decir todos los recursos para que el PROVEEDOR pueda prestar el servicio, de una forma eficaz.

- Presentar en los eventos que sean requeridos, los casos de Soporte por parte de la personal líder previamente designada por el USUARIO, ya que es quien ha recibido y participado en las capacitaciones entregadas por el PROVEEDOR, esta solicitud se recibe por medio de mensajes, audios o imágenes en nuestra línea de whatsapp, o en nuestro correo de soporte destinados para este fin.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** El PROVEEDOR No recibirá solicitudes de soporte por un medio diferente al correo de soporte o al número de whatsapp exclusivo para este fin.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** El USUARIO, debe autorizar a los consultores del PROVEEDOR para conectarse de forma remota al computador en los casos que el soporte así lo requiera, si no se autoriza esta conexión no se prestará el servicio.

- El USUARIO o el personal designado por este, es el único directo responsable de llevar a cabo la configuración y parametrización del Software, como también deberá digitar, migrar información y ajustar datos conforme a sus necesidades específicas.
- El PROVEEDOR realiza copias de seguridad de toda la plataforma EBIZ Software con el fin de garantizar el acceso a la información y de la disponibilidad de la información, sin embargo no realiza restauraciones de la información de una suscripción específica.
- Ser respetuoso en todas las comunicaciones que se tengan con el personal del PROVEEDOR.
- Emplear razonables esfuerzos para impedir el uso del Software por personas no autorizadas y notificar al PROVEEDOR en caso que estas se produzcan.
- El USUARIO deberá proporcionar al PROVEEDOR su información de contacto completa y veraz, siendo responsable de su actualización.
- El USUARIO autoriza al PROVEEDOR a que se le envíen las facturas de electrónicas de ventas, respuestas de solicitudes de cualquier índole, incluyendo soporte, al whatsapp y correo electrónico que se registró en la base de datos.
- EL USUARIO es el único directo responsable de la Información que se ingrese, procese, genere y se mantenga en relación al uso del software EBIZ y deberá garantizar la aplicación de la legislación vigente al respecto y en especial sobre derechos de autor, derechos de propiedad industrial y protección de datos en Colombia y a nivel internacional.
- EL USUARIO y todo el personal que haga uso del Software EBIZ deben respetar todos los componentes, programas, y las aplicaciones que hacen parte del Software EBIZ, amparadas bajo derechos de autor directa o indirectamente, así como las marcas, patentes, nombres comerciales y demás componentes de la propiedad industrial que son propiedad exclusiva de

EBIZ SOFTWARE, protegidas por las leyes nacionales y tratados internacionales sobre propiedad intelectual e industrial.

- Leer, comprender y Aceptar este acuerdo antes de hacer uso del Software EBIZ, así como consultar los términos vigentes en [www.ebiz.software](http://www.ebiz.software).
- Instalar antivirus y demás software que lo pueda ayudar a tener su PC seguro, protegido y en normal funcionamiento.

## **SEPTIMA. OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR**

Son Obligaciones de EBIZ SOFTWARE:

- Permitir el uso del Software EBIZ a favor del USUARIO en la cantidad de usuarios y en el plan adquirido en la suscripción durante la vigencia del mismo.
- Brindar capacitaciones y soporte virtual con acompañamiento personalizado.
- Mantener al software EBIZ con las actualizaciones de ley, normativas y tecnología.
- Brindar Garantía en los términos de este acuerdo.
- Proteger y dar tratamiento de los datos del USUARIO, en los términos de la ley 1581/2012 Habeas Data.

## **OCTAVA. FACTURACIÓN ELECTRÓNICA**

Al hacer uso de EBIZ SOFTWARE en cualquiera de sus planes puede facturar electrónicamente ante la DIAN en el número de documentos electrónicos designados en el plan adquirido, de sus documentos electrónicos se descontarán las facturas electrónicas emitidas así como las notas débito y las notas crédito, los documentos soporte, documento de nómina electrónica y demás documentos electrónicos que exija y de origen DIAN.

EBIZ Software genera el formato XML, el CUFE, el código QR y permite el uso de la firma electrónica personalizada digital para remitir la información ante la DIAN.

En la vigencia de su suscripción se cargarán los documentos electrónicos, en caso de no usar la totalidad de los mismos, no se acumulan para la próxima vigencia de su suscripción teniendo en cuenta que se cargan nuevamente con la renovación del plan adquirido.

EBIZ Software NO incluye el certificado electrónico digital para la emisión de los documentos electrónicos a DIAN, para su uso se debe adquirir por separado con un tercero autorizado por la DIAN.

La facturación electrónica y demás documentos electrónicos aplica únicamente para el documento de identidad NIT o CEDULA del titular de la suscripción, en caso de requerir facturar con un documento de identidad diferente, el USUARIO debe hacer otra suscripción.

En caso de terminar los documentos electrónicos asignados a su suscripción puede adquirir documentos adicionales de acuerdo con los planes ofrecidos por EBIZ SOFTWARE.

El USUARIO con su personal debe realizar los procesos establecidos en las resoluciones emitidas para que la DIAN los habilite como Facturador Electrónico bajo validación previa

El USUARIO se obliga a asumir la responsabilidad de la veracidad de la información digitada y enviada como parte de los documentos electrónicos a la DIAN.

EL USUARIO se obliga a mantener indemne a EBIZ SOFTWARE (incluidos los gastos judiciales y las multas) ante las reclamaciones que terceras personas hagan respecto de la información entregada por el USUARIO a EBIZ SOFTWARE.

En caso de que se presente una falla en el servicio o fallas en la red de Internet, el USUARIO cuenta con los mecanismos de contingencia habilitados por la DIAN, por lo tanto EBIZ SOFTWARE no se hace responsable por posibles multas o sanciones por las fallas en la prestación del servicio de la plataforma de la DIAN o de su proveedor de internet.

## **NOVENA. TRATAMIENTO DE DATOS**

La política de tratamiento de datos se encuentra publicada en [www.ebiz.software](http://www.ebiz.software)

## **DÉCIMA. GARANTÍAS EBIZ SOFTWARE**

Brinda una garantía permanente que versa sobre funcionamiento del software EBIZ, y se hace imperativo que el personal designado por el USUARIO tome las capacitaciones de uso, las ayudas y soporte brindadas por el PROVEEDOR.

El PROVEEDOR entrega el Software EBIZ al USUARIO en las condiciones operativas que se encuentra, debido a la naturaleza del software podrá presentar fallas inherentes a la tecnología, el PROVEEDOR brinda garantía al USUARIO acerca de los inconvenientes y errores que se presenten con relación al Software EBIZ. En caso de presentarse una falla se deberá notificar al PROVEEDOR en el menor tiempo posible, junto con toda la información detallada necesaria para el diagnóstico a un consultor en la línea exclusiva de soporte con el fin que se corrija la falla presentada en un término razonable.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** EL PROVEEDOR solamente garantiza la calidad del servicio respecto del Software EBIZ, no garantiza el manejo de la información por parte del USUARIO, ni las bases de datos, ni la parametrización, ni de la interpretación, ni la administración, ni tampoco la seguridad

que le den al SOFTWARE, ni el manejo de claves, ya que estas son únicamente responsabilidades del USUARIO. El PROVEEDOR, no se hace responsable de los sistemas operativos obsoletos, red, impresoras, ni de ningún equipo del USUARIO. Tampoco se hace responsable de la disponibilidad de Internet, ni del Hosting ya que la misma depende de terceros.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** EBIZ SOFTWARE se otorga en Servicio de Software (SaaS) como un producto único y se desarrolla en una versión estándar, por lo tanto no está obligado a realizar desarrollos especiales, ni a la medida del USUARIO, los cambios legislativos o normativos que se encuentren pendientes de desarrollo, se entenderán excluidos de la garantía y no se entenderán como defectos del Software.

**PARÁGRAFO TERCERO.** El PROVEEDOR se reserva el derecho de realizar modificaciones al software EBIZ de acuerdo a las necesidades generales sin tener que realizar una notificación de los cambios.

**PARÁGRAFO CUARTO.** El PROVEEDOR no garantiza que en el desarrollo de este acuerdo se puedan presentar interrupciones en servicio por fallas de Internet, de Hosting, por ataques electrónicos, virus, malware, spyware, etc., por lo tanto no se garantiza un servicio ininterrumpido, en caso de presentarse el PROVEEDOR realizará todos los procesos posibles para mitigar la situación presentada, por lo tanto se le sugiere a los usuarios contratar antivirus, firewalls, etc.

**PARÁGRAFO QUINTO.** El USUARIO deberá validar la información y el resultado que arroje el software EBIZ, con el fin de minimizar los errores del sistema o del USUARIO.

**PARÁGRAFO SEXTO.** El PROVEEDOR puede realizar Ventanas de Mantenimiento programadas, las cuales serán informadas al USUARIO en qué horario se realizarán, durante estas ventanas de mantenimiento no se prestará el servicio y no hay lugar a incumplimiento del servicio.

## **DÉCIMA PRIMERA. EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS**

Sin perjuicio de las garantías impuestas por normas imperativas de la ley aplicable, el PROVEEDOR garantiza la calidad del software EBIZ por lo tanto no se hace responsable por el manejo de la información, parametrización, pérdida de información, ya que esta responsabilidad recae únicamente en el USUARIO.

El PROVEEDOR no brinda soporte, ni asesoría en manejo e instalación de impresoras, redes, sistemas operativos, ni Software diferente a EBIZ Software, tampoco se responsabiliza por las opiniones o comentarios que puedan realizarse por parte de los trabajadores/contratistas del PROVEEDOR.

El PROVEEDOR, excluye en este acto toda garantía relacionada con: ausencia de virus informáticos, integridad de las respuestas, resultados, pérdida de información respecto a los componentes del software EBIZ y la prestación o falta de prestación de soporte u otros servicios.

El PROVEEDOR, no estará obligado a dar garantía cuando haya un uso indebido por parte del USUARIO, o no haya atendido las instrucciones de uso y mantenimiento (no haya tomado capacitaciones y no haga uso las herramientas desarrolladas para el buen funcionamiento del software EBIZ.

El USUARIO se hace responsable de las claves de acceso al software, información, es decir que tiene que tomar todas las medidas razonables para cuidar de ellas y prevenir la fuga de información.

## **DÉCIMA SEGUNDA. EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD POR DAÑOS INDIRECTOS Y OTROS**

Sin perjuicio de los casos en que la ley aplicable prohíba la limitación de responsabilidad por daños el PROVEEDOR no se responsabilizará en ningún caso de daños directos e indirectos, cualquiera que sea su naturaleza u origen, incluidos entre otros los daños por lucro cesante, pérdida de la información confidencial o de otro tipo, interrupción de negocios, pérdida de privacidad, incumplimiento de obligaciones, ya sea de buena fe o con diligencia razonable, negligencia y cualquier pérdida pecuniaria o de otro tipo, que se deriven o de otro modo estén relacionados con el uso o incapacidad de uso de los componentes del software EBIZ, o que de alguna manera se relacionen con cualquier cláusula de este acuerdo.

EL USUARIO es el único responsable de la presentación oportuna de los Impuestos de orden nacional, distrital o municipal, así como las obligaciones laborales, parafiscales y con entidades como la UGPP por lo tanto el PROVEEDOR no se hace responsable por las demoras que se puedan presentar en el cumplimiento de estas obligaciones en caso que haya intermitencia en el servicio prestado.

El PROVEEDOR se excluye expresamente cualquier responsabilidad por falta de disponibilidad del servicio en un momento determinado, ya sea por causas técnicas, tareas de mantenimiento del sistema, interferencias, tareas de mantenimiento del sistema, caída de hosting, interrupciones de los suministradores de los servicios de internet o por cualquier otra causa.

El PROVEEDOR no se hace responsable por eventos de fuerza mayor o caso fortuito.

## **DÉCIMA TERCERA. PROTECCIÓN Y DERECHOS DE AUTOR**

EBIZ SOFTWARE es desarrollado por EBIZ SOFTWARE S.A.S. y se encuentra protegido por leyes Colombianas de derechos de Autor, en las leyes 23 de 1982, 44 de 1993, 599 de 2000, 603 de 2000, en el Código Civil, en los decretos 1360 de 1989, 460 de 1995, 162 de 1996, por la constitución política de Colombia, por la decisión Andina 351 de 1993 y por los demás tratados internacionales sobre

derechos de autor y conexos ratificados por Colombia, así como por otras leyes y tratados de propiedad intelectual. EBIZ SOFTWARE se concede bajo la modalidad de Software como un Servicio (Saas), por lo tanto **NO SE VENDE**.

EL USUARIO no podrá hacer uso de las Marcas, nombres comerciales en cabeza del PROVEEDOR.

## **DÉCIMA CUARTA. ASPECTOS VARIOS**

Forman parte integral de este acuerdo de términos, las facturas electrónicas de venta, la propuesta comercial enviada por cualquier medio, ya sea electrónico o físico. El presente documento es el único acuerdo válido y de común acuerdo otorgado por las partes y deja sin efecto cualquier otro acuerdo que no esté contenido en este documento. El PROVEEDOR tiene la facultad de subcontratar a terceros los servicios prestados por este.

Para cualquier actuación se tendrá la ciudad de Cartagena D.T. y C. como domicilio contractual.