



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE KIAI FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

El presente documento aplica para el uso de software bajo la modalidad de software como servicio (computación en la nube) del producto denominado “Kiai/Facturación Electrónica”, el cual reglamenta la relación entre KIAI S.A.S., (en adelante KIAI o PROVEEDOR DE NUBE), y EL CONSUMIDOR DE NUBE, el cual será individualizado al final de los presentes términos y condiciones.

CONSIDERACIONES

1. SOFTGIC S.A.S., es una sociedad comercial con domicilio en Sabaneta, constituida mediante documento privado del 16 de noviembre de 2010, registrada en la Cámara de Comercio de Aburrá Sur, identificada con el NIT. 900.395.252 – 9, que en este documento actúa en calidad de PROVEEDOR DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA autorizado por la DIAN.
2. KIAI S.A.S., es una sociedad comercial con domicilio en Sabaneta, constituida mediante documento privado del 30 de octubre de 2019, registrada en la Cámara de Comercio de Aburrá Sur, identificada con el NIT. 901.337.751 – 9, que en este documento actúa en calidad de PROVEEDOR DE NUBE siendo el único comercializador y operador del producto “Kiai Facturación Electrónica” autorizado por SOFTGIC S.A.S. quien lo faculta para comercializar dicho producto de manera directa o a través de terceros a los que llamará ALIADOS y con los que celebrará un acuerdo comercial individual.
3. Los términos expresados en este contrato constituyen las condiciones de uso y privacidad para todos los servicios prestados en la actualidad y los añadidos en el futuro por SOFTGIC S.A.S., para su producto “Kiai Facturación Electrónica”, de los cuales las condiciones generales harán parte como anexo, dentro del documento: “Plan de documentos electrónicos, servicios complementarios y tarifas”, entre otros servicios atinentes a servicios de computación en la nube que SOFTGIC S.A.S., genera para satisfacer las necesidades de los CONSUMIDORES DE NUBE.
4. Los presentes términos y condiciones estarán vigentes siempre que exista relación contractual entre las partes ya identificadas, cuyo objeto sea la solución de “Kiai Facturación Electrónica”,

Previas las anteriores consideraciones, las partes acuerdan obligarse conforme a las siguientes:

CONDICIONES GENERALES

1. DEFINICIONES:



1. **Términos y condiciones:** es el presente documento marco de condiciones generales para la prestación de servicios de software en la modalidad de comercialización de software como servicio o sus siglas en ingles SaaS.
2. **Acuerdo de Niveles de Servicio- ANS:** son los tiempos de respuesta establecidos para las solicitudes que sean realizadas por los CONSUMIDORES DE NUBE.
3. **Consumidor de Nube:** Persona natural o jurídica que a través de una relación comercial usa los servicios de un proveedor de nube.
4. **Proveedor de Nube:** Persona jurídica responsable de poner a disposición un servicio a las partes interesadas y que gestiona la infraestructura informática necesaria para proporcionar los servicios, ejecutar el software en la nube que proporciona los servicios y entregar los servicios en la nube a los consumidores de nube a través del acceso a la red.
5. **Computación en la Nube:** Es un modelo que permite el acceso omnipresente, conveniente, y por demanda a una red de un conjunto compartido de recursos computacionales configurables (por ejemplo: redes, servidores, almacenamiento, aplicaciones y servicios) que se pueden aprovisionar y liberar rápidamente como un mínimo de esfuerzo de gestión o interacción del proveedor de servicios.
6. **Contrato Específico:** es el contrato de prestación de servicios específico del software proporcionado en la modalidad de SaaS, el cual contiene las condiciones específicas del mismo.
7. **Día:** Día calendario.
8. **Horario de atención:** Es el tiempo en el cual se dará respuesta a las solicitudes radicadas por el CONSUMIDOR DE NUBE, siendo en horario de 5x8 de 7:00 am a 5:00 p.m.
9. **Datos del Consumidor de Nube:** son los datos del Usuario Final del CONSUMIDOR.
10. **Detalles de la Oferta:** se refiere al precio, planes y términos relacionados a una oferta de suscripción.
11. **Oferta de Consumo, Oferta Comprometida u Oferta Limitada:** describen las categorías de ofertas de suscripción y se definen en el numeral 3 de los presentes términos y condiciones.
12. **Periodo de vigencia:** es la duración de una suscripción, el cual será por el término mínimo de 1 mes.
13. **Software como servicio (SaaS por sus siglas en inglés):** Es la capacidad que SOFTGIC S.A.S. como Proveedor de Nube proporciona AL CONSUMIDOR DE NUBE para utilizar el software “Kiai Facturación Electrónica”, bajo una infraestructura cloud. Permitiendo accesibilidad desde varios dispositivos, mediante una interfaz ligera, como un navegador web (por ejemplo, correo electrónico basado en la web) o una interfaz de programa.



- 14. Versiones Preliminares:** Son versiones gratuitas beta u otras versiones o características previas al lanzamiento de los Servicios en la modalidad de SaaS que ofrece SOFTGIC S.A.S. para recibir comentarios de los CONSUMIDORES DE NUBE.

2. USO DEL SOFTWARE EN LA MODALIDAD DE SAAS – COMPUTACIÓN EN LA NUBE.

Para todos los efectos, las Partes entienden por computación en la nube la prestación de los servicios en la modalidad de Software como Servicios (SaaS), en los términos y condiciones aquí definidos, así como los determinados en su contrato específico.

Para todos los efectos, las Partes entienden por “computación en la nube” bajo la modalidad SaaS; la cual incluye, sin limitarse, a la posibilidad del CONSUMIDOR DE NUBE de acceder al Software configurado y que corre en la nube a través de una interfaz web que proporciona SOFTGIC S.A.S., de conformidad con las condiciones establecidas en los presentes términos y sus anexos.

La computación en la nube, en la modalidad de SaaS, será prestada por medio de la solución “Kiai/Facturación Electrónica”, desde la cual el CONSUMIDOR DE NUBE podrá suscribirse y/o renovar, y/o acceder a los servicios en la nube aquí contratados. Una vez perfeccionado este contrato y su anexo, KIAI proporcionará al CONSUMIDOR DE NUBE un usuario y una contraseña para que pueda acceder a estos.

PARÁGRAFO: Para todos los efectos se entenderá que cualquier servicio que no comprenda lo inherente a la Computación en la Nube (SaaS) se encuentra excluido de los presentes términos y condiciones y sus Anexos.

- a. Derecho de uso.** En el modelo de comercialización de SaaS, el CONSUMIDOR DE NUBE tendrá derecho a acceder y utilizar los servicios de manera temporal (siempre que tenga vigente una relación contractual), según se describe con más detalle en el contrato específico y sus anexos, en los cuales se establecen las condiciones técnicas, tarifas e impuestos aplicables.

En ningún caso se entenderá que SOFTGIC S.A.S., ha cedido, ni total ni parcialmente sus derechos de autor, sobre la solución tecnológica puesta a disposición del CONSUMIDOR DE NUBE, de KIAI y/o del ALIADO.

- b. Uso aceptable.** El CONSUMIDOR DE NUBE podrá utilizar el servicio únicamente para el uso según lo estipulado en los presentes términos y condiciones. Queda prohibido utilizar técnicas de ingeniería inversa, descompilar, desensamblar ni buscar descifrar, reproducir o violar las



limitaciones técnicas del software, excepto en la medida en sea requerida por orden judicial legalmente emitida lo permita a pesar de las limitaciones soportadas en los presentes términos. No podrá desactivar, alterar ni, de otro modo, intentar burlar cualquier mecanismo de control que mida el uso que haga de los servicios contratados. No podrá alquilar, prestar, revender, transmitir ni proporcionar servicios que sobrepasen lo aquí pactado.

- c. **Usuarios Finales.** De acuerdo con lo establecido en los presentes términos y condiciones, el CONSUMIDOR DE NUBE controlará el acceso de los Usuarios Finales y será responsable del uso que hagan del servicio en la modalidad de SaaS. Por lo tanto, se asegurará de que los Usuarios Finales cumplan con la Directiva de Uso Aceptable, convirtiéndose solidariamente responsable por los daños y perjuicios que estos puedan causar.
- d. **Datos del Consumidor de Nube.** EL CONSUMIDOR DE NUBE será el único responsable de los contenidos en todos los datos propios o de sus clientes suministrados en el software y a su vez protegerá y mantendrá actualizados todos los derechos de los datos del Usuario Final necesarios para que KIAI, pueda proporcionarle los Servicios Online sin infringir los derechos de terceros.

SOFTGIC S.A.S. SA.S., EL ALIADO ni KIAI, no asume, ni asumirá ninguna de las obligaciones con relación a los datos del Usuario Final, o al uso que el CONSUMIDOR DE NUBE haga del Servicio Online, salvo lo específicamente establecido en los presentes términos y condiciones o según lo exija la legislación aplicable.

- e. **Responsabilidad de sus Credenciales de acceso.** EL CONSUMIDOR DE NUBE será responsable de mantener la confidencialidad de cualquier credencial de autenticación no pública que haya sido suministrada por KIAI, y se encuentre relacionada con el acceso a la nube y el uso de los servicios, y deberá notificar de manera inmediata al equipo de Servicio de Soporte de KIAI, sobre los posibles usos indebidos de sus cuentas o credenciales de autenticación, así como de cualquier incidente de seguridad relacionado con los servicios.

De acuerdo con lo anterior, cualquier actuación que sea realizada por medio del Usuario y/o Contraseña del CONSUMIDOR DE NUBE, se presumirá válida y autorizada por él.

Las contraseñas deberán ser cambiadas de manera frecuente por parte del usuario. No existirá una política de caducidad de las contraseñas que obliguen a su cambio por parte de SOFTGIC S.A.S. Por otro lado, el único criterio



que el sistema tendrá en cuenta para medir el nivel de complejidad de la contraseña será su longitud. La cual será mínimo de 6 caracteres. El sistema podrá mostrar mensajes informativos relacionados con la complejidad de la contraseña al momento de crear el usuario, actualizar o recuperar la contraseña del CONSUMIDOR DE NUBE.

Se recomienda que el CONSUMIDOR DE NUBE utilice una contraseña de fácil recordación, nivel de complejidad medio, con cambios frecuentes, al menos cada 50 días.

- f. **Lanzamientos de Versiones Preliminares.** KIAI, en su calidad de PROVEEDOR DE NUBE, podrá autorizar el acceso a los servicios con versiones preliminares totalmente gratis debido a que se proporcionan como versiones BETA (versión de prueba), por lo tanto, se podrán utilizar por el CONSUMIDOR DE NUBE bajo condiciones de fallo y/o defectos, y según disponibilidad.

Las versiones preliminares estarán excluidas de los acuerdos de niveles de servicios y de todas las garantías que se proporcionan en los presentes términos y podrán ser modificadas o interrumpidas en cualquier momento sin la obligatoriedad de notificación previa al CONSUMIDOR DE NUBE.

- g. **Delegación del control por parte del Administrador.** KIAI, en su calidad de PROVEEDOR DE NUBE, presume que los correos electrónicos recibidos desde algún correo asociado o de dominio de la organización del CONSUMIDOR DE NUBE serán de algún miembro autorizado por el CONSUMIDOR DE NUBE. Por lo anterior, en caso de que se solicite un servicio de manera individual mediante correo electrónico asociado o de dominio de la organización del CONSUMIDOR DE NUBE se presumirá válido y realizado por el mismo, y no será necesario que KIAI lo corrobore.
- h. **Software adicional para uso de los Servicios.** Para permitir un acceso y uso óptimo de los servicios, podría ser necesario que el CONSUMIDOR DE NUBE instale o tenga previamente instalado, un Software determinado para el uso y acceso al Servicio de Kiai/Facturación Electrónica, que cumpla con las características técnicas especificadas en los términos para la prestación del servicio que informe KIAI. Los licenciamientos que a ello dieran lugar, en caso de ser KIAI el licenciante, en ningún caso se entenderán regulados por los presentes términos y condiciones.
- i. **Importación y/o Exportación de Información en Kiai/Facturación Electrónica:** El uso de la información a la que tenga acceso el CONSUMIDOR DE NUBE a través de los servicios correrá por su exclusiva cuenta y riesgo. EL



CONSUMIDOR DE NUBE mantendrá a KIAI en su calidad de PROVEEDOR DE NUBE completamente indemne del uso que le pueda dar el CONSUMIDOR DE NUBE a esta información.

3. CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE COMPUTACIÓN EN LA NUBE.

a. **Ofertas de Suscripción disponibles.** Para los servicios de Computación en la nube, en la modalidad de SaaS, KIAI S.A.S en su calidad de PROVEEDOR DE NUBE brinda sus ofertas comerciales, las cuales estarán publicadas en la pagina web www.facturacion.kiai.co la cual, contendrá los planes y valores de los mismos, los cuales, las partes reconocen y aceptan que están sujetos a variaciones, y solo serán vinculantes para las partes una vez sean aceptadas por el CONSUMIDOR DE NUBE, y le serán aplicables esas condiciones en virtud del acuerdo de voluntades.

b. **Solicitud del Servicio en la modalidad SaaS.**

(i) Al solicitar o ampliar el término en la modalidad SaaS, EL CONSUMIDOR DE NUBE acepta los detalles publicados en la página web facturacion.kiai.co o especificados en la cotización y/o nuevas condiciones comerciales vigentes al momento de la renovación y/o modificación del paquete o plan a elegir.

EL CONSUMIDOR DE NUBE podrá realizar solicitudes de servicio para sus agencias, sucursales y /o filiales en virtud de los presentes términos y condiciones, así como concederles derechos administrativos para la vinculación con el servicio.

Al conceder estos derechos a agencias, sucursales y/o filiales, estos estarán obligados al cumplimiento de las determinaciones contempladas en los presentes términos y condiciones y EL CONSUMIDOR DE NUBE acepta ser solidariamente responsable de cualquier acción de dichas agencias, sucursales y/o filiales en relación con el uso de los servicios.

(ii) Algunas ofertas le permiten al CONSUMIDOR DE NUBE modificar la cantidad de servicios a contratar solicitados durante el periodo de vigencia del contrato.

Los servicios adicionales al paquete o plan elegido deberán ser adquiridos por el CONSUMIDOR DE NUBE, bajo el concepto de servicios adicionales, razón por la cual el término de vigencia de estos podrá o no estar atado al término de vigencia del contrato específico, por lo que EL



CONSUMIDOR DE NUBE, deberá identificar la expiración del servicio adicional.

c. Precios, pago y formas de pago.

El precio y los pagos derivados del desarrollo de los presentes términos y condiciones deberán ser efectuados de acuerdo con los detalles de la oferta de suscripción elegida para el Servicio específico, tal como se manifiesta a continuación:

- **Precios: Planes para documentos electrónicos y notificaciones:** Para la activación de la cuenta en “Kiai/Facturación Electrónica” el CONSUMIDOR DE NUBE, deberá seleccionar un plan de documentos electrónico donde se establece el rango de documentos a emitir y el valor unitario por documento electrónico, es decir que el CONSUMIDOR DE NUBE pagará por lo efectivamente consumido durante el mes. En caso de que EL CONSUMIDOR DE NUBE, emita más documentos electrónicos de los contemplados en el plan seleccionado inicialmente, el valor final a pagar corresponderá al valor del plan que comprenda el número de documentos electrónicos emitidos vigente a la fecha de facturación. Los precios por documento se encuentran publicados en la página web facturacion.kiai.co.

Todos los precios están sujetos a cambio al momento de la renovación de cualquier ampliación del término.

- **Planes complementarios:** Para la activación de planes complementarios de “Kiai/Facturación Electrónica” el CONSUMIDOR DE NUBE, deberá elegir uno de los planes publicados en la página web facturacion.kiai.co., resaltando que los mismos tienen un término de vigencia de treinta (30) días contados desde la adquisición del plan.

PARÁGRAFO 1: En caso de que EL CONSUMIDOR DE NUBE, modifique el paquete u oferta aceptada por el mismo, reconoce y acepta que dicha variación generará una reliquidación de paquete u oferta del servicio por parte de KIAI y/o EL ALIADO.

PARÁGRAFO 2: Los precios soportados en los presentes términos y condiciones, incrementarán anualmente a partir del 1 de enero de cada año en el mismo porcentaje que aumente el SMLV en Colombia.

a. Pagos:



Los pagos de los servicios soportados en los presentes términos y condiciones y ofertados en el sitio web de “Kiai/Facturación Electrónica”, deberán realizarse por EL CONSUMIDOR DE NUBE, con base en las siguientes condiciones:

- Pago sin recargo: Dentro de los cinco (5) días posteriores a la recepción de la factura enviada por KIAI S.A.S o EL ALIADO (según corresponda), mediante correo electrónico.
- Pago con recargo (tasa máxima permitida por la Superintendencia Financiera) Dentro de los cinco (5) días posteriores al vencimiento del término sin recargo. De no realizar el pago dentro de este término, el servicio será suspendido y la reactivación del mismo genera un sobrecosto de QUINCE MIL PESOS M.L. (\$15.000).

b. Forma de pago:

Los pagos de los valores correspondientes al servicio adquirido por el CONSUMIDOR DE NUBE, se realizarán a través de la página web de “Kiai/Facturación Electrónica”, mediante el botón de pagos, de PSE y/o pago con tarjeta de crédito, administrado por un operador de mercado de pagos, por lo que, para acceder a “Kiai/Facturación Electrónica” a través de algunos de estos sistemas de pago, puede ser necesario registrar por parte del titular de la cuenta alguna información bancaria, como un número de cuenta o tarjeta de crédito expedida por parte de una entidad financiera o que se encuentre vigente, para poder realizar el cobro por los servicios. Si existen retenciones o cobros adicionales de cualquier tipo éstas tendrán que ser asumidas por el CONSUMIDOR DE NUBE.

La información descrita en el párrafo anterior será tratada de acuerdo con lo estipulado en el numeral 19 de los presentes términos y condiciones.

d. Renovación o ampliación del término contractual soportado en el contrato específico.

Al ser un servicio con pago mensual de acuerdo con lo consumido en el mes inmediatamente anterior, el consumidor de nube deberá renovar mensualmente el servicio adquirido, el cual se entenderá renovado con el pago de la suscripción.



El servicio de “Kiai/Facturación Electrónica” no cuenta con ningún tipo de permanencia mínima, por lo que, el CONSUMIDOR DE NUBE podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento.

e. Impuestos.

El servicios de computación en la nube bajo la modalidad de Software as a Services (SaaS) es excluido de IVA de acuerdo con el numeral 21 del Art. 476 del Estatuto Tributario, sin embargo, por ser un cobro mensual si eventualmente el presente servicio deja de ser excluido y pasa a ser gravado las partes reconocen y aceptan que, a partir del mes inmediatamente siguiente a la modificación tributaria de tipo nacional, el presente valor del servicio se aumentara el porcentaje correspondiente al IVA. Si este servicio llegara a ser entregado con otro(s) servicio(s) que, si sean gravados con IVA, la exclusión de IVA para Kiai Facturación Electrónica deja de aplicar.

f. Firma digital de las facturas electrónicas y exoneración de responsabilidad

En los casos en que KIAI S.A.S., como PROVEEDOR DE NUBE suscriba un contrato para comercialización y/u operación del producto “Kiai Facturación Electrónica”, y dentro del paquete se acuerde proveer las firmas digitales y/o certificados de firmas digitales al CONSUMIDOR DE NUBE, KIAI estará autorizado para implementarlas en las facturas electrónicas con el fin de que éstas tengan plena validez jurídica.

En los casos en que el CONSUMIDOR DE NUBE haya adquirido firma digital y/o certificado de firma digital con una entidad de Certificación Digital acreditada por el Organismo Nacional de Acreditación – ONAC, previo a la suscripción del contrato para el uso de “Kiai Facturación Electrónica”, SOFTGIC S.A.S. en su calidad de PROVEEDOR DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA adoptará dicha firma digital y/o certificado de firma digital para que KIAI en calidad de PROVEEDOR DE NUBE proceda a implementarlos en las facturas electrónicas.

Así las cosas, en caso de proceder con la adaptación de la firma digital y/o certificado de firma digital en el software “Kiai Facturación Electrónica”, el CONSUMIDOR DE NUBE será responsable sobre su contenido y exonerará de forma expresa e inequívoca a SOFTGIC S.A.S., como proveedor de facturación electrónica y a KIAI S.A.S., como PROVEEDOR DE NUBE de cualquier tipo de responsabilidades y/o reclamación que llegare a surgir por la implementación de dicha firma digital y/o certificado de firma digital.



En los casos en que SOFTGIC S.A.S., en su calidad de PROVEEDOR DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA y/o el KIAI S.A.S., en su calidad de PROVEEDOR DE NUBE, acuerden con el CONSUMIDOR DE NUBE que las facturas electrónicas emitidas por este, serán con firmadas bajo la firma digital o certificados digital de los primeros, el CONSUMIDOR DE NUBE declara de forma expresa e inequívoca que la firma digital o certificados digital será consagrado en las facturas para efectos de cumplir con los requisitos esenciales determinados por la normatividad tributaria en lo que respecta a la facturación electrónica, por tanto declara que el titular de la firma no es responsable por la información consagrada por EL CONSUMIDOR DE NUBE, en ejercicio del servicios de facturación electrónica.

4. TERMINACIÓN Y SUSPENSIÓN.

a. Terminación.

Las estipulaciones contempladas en los presentes término y condiciones se entenderán terminadas por alguno de los siguientes eventos:

- Por la culminación de los servicios contratados de acuerdo con el objeto contractual soportado en el contrato específico y/o por vencimiento del plazo del paquete u oferta adquirida por EL CONSUMIDOR DE NUBE.
- El CONSUMIDOR DE NUBE podrá terminar el presente contrato en cualquier momento durante su periodo de vigencia mediante notificación escrita y deberá pagar todos los importes debidos y vencidos antes de la terminación.
- En caso de que KIAI encuentre que el CONSUMIDOR DE NUBE está haciendo uso de su cuenta para la transmisión de programas malignos como virus, malwares, spywares, troyanos o similares, que puedan comprometer el debido funcionamiento de la plataforma “Kiai/Facturación Electrónica” o que perjudiquen a terceros.

Lo anterior se aplicará teniendo en cuenta los siguientes casos específicos:

- Los contratos al ser de un mes de vigencia se podrán terminar en cualquier momento sin necesidad de pagar por la cancelación y sin derecho a reembolso del valor causado. La terminación del contrato no excluye la obligación del CONSUMIDOR DE NUBE de pagar los valores adeudados a KIAI y/o AL ALIADO.

b. Suspensión.



KIAI y/o EL ALIADO, podrá suspender de manera indefinida el uso del servicio en la modalidad de SaaS en los siguientes casos:

- Cuando sea razonablemente necesario para evitar el acceso no autorizado a los Datos del Usuario Final.
- Cuando el CONSUMIDOR DE NUBE no pague las cantidades adeudadas dentro de los cinco (5) días posteriores al pago sin recargo.
- Cuando el CONSUMIDOR DE NUBE no cumpla con la Política de Uso del software o la solución tecnológica.
- Cuando el CONSUMIDOR DE NUBE infringe los términos del presente contrato.

En caso de que se presente uno o más de los casos planteados, las condiciones serán las siguientes:

Notificación de suspensión: KIAI y/o EL ALIADO, enviará una notificación al CONSUMIDOR DE NUBE antes de efectuar la suspensión, excepto en los casos de no cumplimiento de pago dentro del término con recargo soportado en el literal c. del numeral 3., de los presentes Términos y Condiciones.

Eliminación de datos del cliente: Una vez se termine el contrato, por cualquiera que fuere la razón, KIAI, podrá eliminar los datos del CONSUMIDOR DE NUBE una vez se cumplan noventa (90) días calendario contados a partir de la terminación. Al momento de terminación del contrato el CONSUMIDOR DE NUBE deberá enviar a KIAI en su calidad de PROVEEDOR DE NUBE dentro del plazo establecido en este párrafo, un comunicado solicitando estos datos. KIAI entregará la información en un archivo plano con la estructura que arroje la aplicación.

5. GARANTÍA.

KIAI, garantiza únicamente:

- Que los servicios contratados cumplirán con los términos estipulados en el numeral 9 de los presentes términos y condiciones y las características técnicas especificadas en el acuerdo para la prestación del servicio ofrecido durante el período de vigencia del servicio contratado.

Esta garantía está sujeta a las siguientes limitaciones:

- Esta garantía no cubre problemas ocasionados por la violación al uso aceptable de "Kiai/Facturación Electrónica", el abuso o uso indebido de los



servicios contratados en la modalidad de SaaS de una manera contraria a la establecida en el presente contrato o a la documentación o guía publicadas, o derivados de eventos más allá del control razonable de SOFTGIC S.A.S., KIAI o EL ALIADO

- La garantía no aplica para problemas ocasionados por un incumplimiento de los requisitos tecnológicos mínimos del CONSUMIDOR DE NUBE, ni aplica a versiones preliminares u Ofertas Limitadas.

6. DEFENSA FRENTE A RECLAMACIONES.

EL CONSUMIDOR DE NUBE defenderá a SOFTGIC S.A.S. en su calidad de FACTURADOR ELECTRÓNICO, frente a cualquier reclamación que presente un tercero en la que se afirme que cualquier solución, datos, productos entre otros, de manera directa o indirecta infringen los derechos de patente, de propiedad intelectual o de marca del tercero y/o hacen uso ilícito de su secreto empresarial o de la regulación de Datos Personales y Bases de Datos; o que se derive de la infracción de la Directiva de Uso Aceptable.

Las partes deberán notificar a la otra en el momento que tengan conocimiento de alguna reclamación conforme a esta sección.

7. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD.

En ningún caso la responsabilidad por cualquier servicio ofertado bajo la modalidad de SaaS podrá exceder el importe pagado durante la vigencia del contrato.

Para los servicios ofertados en la modalidad de SaaS (computación en la nube) que se proporcionan de forma gratuita, la responsabilidad de KIAI se limita a los daños directos hasta un (1) Salario Mínimo Legal Mensual Vigente.

Exclusión. Ninguna de las partes será responsable de la pérdida de ingresos ni de daños indirectos, especiales, incidentales, consecuenciales, punitivos o ejemplares, así como tampoco de daños por lucro cesante, pérdida de ingresos, suspensión de negocios o pérdida de información empresarial, incluso si la parte sabía que esos daños eran posibles o si dicha posibilidad era razonablemente previsible.

8. ATENCIÓN AL CLIENTE Y RECLAMACIONES

- a. KIAI en su calidad de PROVEEDOR DE NUBE tendrá a disposición del CONSUMIDOR DE NUBE un área de atención al cliente a la que éste podrá dirigir las peticiones de información, quejas, reclamaciones o cualquier



incidente relacionado con la prestación del servicio. El Servicio al cliente del servicio en la modalidad de SaaS, se prestará bajo las condiciones descritas en los acuerdos de niveles de servicios, los cuales se encuentran estipulados en el numeral 9 de los presentes términos y se anexan a estos términos y condiciones.

- b. EL CLIENTE Y/O CONSUMIDOR DE NUBE deberá formular sus reclamaciones en el plazo de un (1) mes contado desde el momento en que tenga conocimiento del hecho que las motive. Las reclamaciones deberán realizarse por escrito a la dirección de notificaciones de KIAI soportada en el numeral 16 de los presentes Términos y Condiciones o a través de los canales determinados en el documento de Acuerdos de Niveles de Servicio en la modalidad de Software como Servicio (SaaS).

Cuando la reclamación haya sido solucionada, KIAI, en su calidad de PROVEEDOR DE NUBE informará al CONSUMIDOR DE NUBE sobre la solución adoptada a través del mismo medio utilizado por el CONSUMIDOR DE NUBE para presentar la reclamación. Se entiende que ha sido solucionada, cuando habiendo sido atendido el requerimiento realizado por el CONSUMIDOR DE NUBE este no vuelve a consultar sobre el mismo tema.

- c. EL CONSUMIDOR DE NUBE autoriza a KIAI, en su calidad de PROVEEDOR DE NUBE para realizar los ajustes en el servicio que considere convenientes con el fin de solucionar alguna reclamación interpuesta por el mismo u otro CONSUMIDOR DE NUBE en pro de la mejora de la solución ofertada en esta modalidad de SaaS.

9. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO.

En condiciones normales, la plataforma “Kiai/Facturación Electrónica” tiene un tiempo de inactividad de aproximadamente 1%, de modo que la plataforma se encuentra disponible el 99% del tiempo. KIAI, adelantará las gestiones que a su juicio estime conducentes, para que la aplicación esté disponible para el usuario, pero no garantiza lo anterior, por cuanto pueden existir eventos como daños en las comunicaciones, actos de terceros, mantenimiento o reestructuración de la aplicación, entre otros, que escapen al control y responsabilidad de KIAI. No obstante lo anterior, KIAI, garantiza a los usuarios que los servicios estarán disponibles en circunstancias normales, según lo anunciado, desde cualquier lugar del mundo que permita una conexión a internet, siempre y cuando el usuario recuerde las credenciales de su cuenta y las condiciones de prestación del servicio de conexión a Internet por parte de cada proveedor lo permitan.



De manera tal que, si no se pudiera acceder por el tipo de conexión o por el deficiente servicio del mencionado proveedor, ello no implica en ningún momento incumplimiento de la prestación del servicio prestado por parte de SOFTGIC S.A.S., KIAI o EL ALIADO.

En cuanto al mantenimiento y reestructuración de los servicios, KIAI, se reserva el derecho de llevar a cabo las gestiones necesarias, sin previo aviso a los usuarios, pero procurará que se les brinde un aviso con la antelación que a su juicio considere conveniente o prudente para evitar incomodidades o eventuales perjuicios en el procesamiento de datos o de información.

KIAI, llevará a cabo las gestiones que a su juicio estime conducentes, tendientes a que los sitios webs asociados siempre estén disponibles para el usuario, pero no garantiza lo anterior, tanto por los daños en las comunicaciones, por actos de terceros, mantenimiento o reestructuración de los sitios u otro tipo de actos que se escapen del alcance y responsabilidad directa de KIAI. No obstante, lo anterior, KIAI garantiza a los usuarios que pagan a tiempo por el servicio, que el software estará disponible en:

facturacion.kiai.co/integrador, facturacion.kiai.co/portal, integradordemo.facturacion.kiai.co y demo.facturacion.kiai.co desde cualquier lugar del mundo que permita una conexión a internet, siempre y cuando el usuario recuerde las credenciales de su cuenta y las condiciones de prestación del servicio de conexión a Internet por parte de cada proveedor, lo permitan, lo cual escapa de las obligaciones de KIAI, de manera tal que si no se pudiera acceder por el tipo de conexión y las características que le sean propias, por fallas en la comunicación o por el deficiente servicio del mencionado proveedor, ello no implica en ningún momento incumplimiento de la prestación del servicio contratado por parte de KIAI.

En cuanto al mantenimiento y reestructuración del sitio, KIAI, se reserva el derecho de hacerlo sin previo aviso a los usuarios, pero procurará que se les brinde un aviso con la antelación que a su juicio considere conveniente o prudente para evitar incomodidades o eventuales perjuicios en el procesamiento de datos o de información.

En caso de que el CONSUMIDOR DE NUBE requiera los servicios del centro de soporte se podrá comunicar vía correo electrónico a facturacion@kiai.co.

10. PROPIEDAD INTELECTUAL

Las partes están de acuerdo en declarar que SOFTGIC S.A.S., es el único titular de los derechos de propiedad intelectual especialmente a los derechos patrimoniales



sobre la solución inherentes a este Contrato y sus productos asociados. Por lo tanto, cualquier derecho, sea intangible, moral, licencia, patente o de cualquier naturaleza es de propiedad exclusiva de SOFTGIC S.A.S.

Los usuarios se comprometen a respetar en todo momento la información y la propiedad intelectual de SOFTGIC S.A.S., por lo tanto, se prohíbe cualquier violación a los derechos morales, derechos patrimoniales o propiedad industrial que pueda emanar del uso de la plataforma.

Todos los contenidos en la plataforma están protegidos por las normas sobre propiedad industrial y derechos de autor, así como por todas las normas nacionales e internacionales que le sean aplicables. Cualquier uso no autorizado de la plataforma constituirá una violación a los presentes términos y condiciones y a las normas vigentes nacionales e internacionales sobre propiedad industrial y/o derechos de autor según corresponda, por lo tanto, se podrán iniciar las acciones correspondientes en procura de la salvaguarda de la titularidad de la plataforma.

11. CONFIDENCIALIDAD

SOFTGIC S.A.S., EL ALIADO Y KIAI, en su calidad de PROVEEDOR DE NUBE, deberá mantener el debido secreto profesional respecto de la información confidencial del CONSUMIDOR DE NUBE a la que tenga acceso, y a exigir el mismo nivel de compromiso por escrito a cualquier persona que dentro de su organización participe en cualquier fase del tratamiento de la información confidencial del CONSUMIDOR DE NUBE, esto tanto durante su relación contractual con el CONSUMIDOR DE NUBE como una vez finalizada la misma, la cual subsistirán hasta dos (2) años después de la finalización del presente contrato.

Así las cosas, SOFTGIC S.A.S., EL ALIADO Y KIAI, en su calidad de PROVEEDOR DE NUBE, se obliga a conservar la debida confidencialidad sobre la información que surja como consecuencia de la vinculación a través de la plataforma para los fines a los cuales está destinada, queda excluida cualquier otro tipo de destinación para fines diferentes al objeto de la plataforma.

12. CESIÓN.

EL CONSUMIDOR DE NUBE, no podrá ceder el presente contrato sin el consentimiento previo por escrito por parte de EL ALIADO Y/O KIAI en su calidad de PROVEEDOR DE NUBE.



SOFTGIC S.A.S., EL ALIADO O KIAI, en su calidad de PROVEEDOR DE NUBE, podrá cederlo a una organización principal o filial, a un inversor o un sucesor por fusión, o por cualquier otro mecanismo de reorganización empresarial, situación que es reconocida y aceptada de manera expresa por EL CONSUMIDOR DE NUBE.

PARÁGRAFO. Cualquier cambio de control real o propuesto que dé como resultado que un competidor directo de SOFTGIC S.A.S., EL ALIADO O KIAI posea o controle directa o indirectamente un cincuenta por ciento (50%) o más del CONSUMIDOR DE NUBE permitirá que SOFTGIC S.A.S., EL ALIADO O KIAI en su calidad de PROVEEDOR DE NUBE a resolver este contrato de forma inmediata. Quedará anulada cualquier pretensión de cesión que infrinja lo estipulado en esta cláusula.

13. CLÁUSULA PENAL

El incumplimiento de cualquiera de las partes de alguna o algunas de las obligaciones derivadas del presente contrato, dará derecho a la parte cumplida o que se hubiera allanado a cumplir, para exigir inmediatamente a título de pena, de la otra parte, una suma equivalente al importe de tres (3) meses de servicio en la modalidad de SaaS, de acuerdo con los precios estipulados en la página web de “Kiai Facturación Electrónica” o en la Cotización formal, renunciando las partes recíprocamente a toda clase de requerimientos para constituirse en mora y para el efecto el presente contrato presta mérito ejecutivo. Por el pago de la pena no se extingue la obligación principal. Dicha pena se causará tantas veces como sean las violaciones del presente contrato. La presente cláusula es de carácter sancionatorio, por lo tanto, la estipulación o pago de esta pena no afecta el derecho de la parte cumplida para reclamar los demás perjuicios que del incumplimiento de la otra parte se deriven, o para reclamar el cumplimiento forzoso de las obligaciones derivadas ya sea del presente acuerdo, o del contrato prometido o su terminación por incumplimiento.

PARÁGRAFO. El presente contrato presta mérito ejecutivo para exigir el pago de la multa estipulada, así como los perjuicios derivados del incumplimiento.

14. ORIGEN DE INGRESOS.

Las Partes declaran bajo la gravedad de juramento que tanto los recursos utilizados en la ejecución del presente contrato como sus ingresos, provienen de actividades lícitas y que no se encuentran con registros negativos en listados de prevención de lavado de activos nacionales o internacionales, ni incurre en una de las dos categorías de lavado de activos (conversión o movimiento) y que en consecuencia se obligan a responder frente ante la otra parte, por todos los perjuicios que se llegaren a causar como consecuencia de esta afirmación.



Conforme a lo anterior, será justa causa de terminación del contrato la inclusión del CONSUMIDOR DE NUBE, sus socios, accionistas, administradores vinculados o beneficiarios reales, tratándose de una persona jurídica: (i) han estado, o se encuentran incluidos en alguna de las listas que administra la Oficina de Control de Activos del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos de América u otra similar; (ii) tienen investigaciones en curso, han sido sindicados o condenados por narcotráfico lavado de activos o financiación del terrorismo; y, (iii) sus bienes, negocios y los recursos, al igual que los de sus accionistas, provienen de actividades ilícitas. En igual sentido, el CONSUMIDOR DE NUBE responderá ante SOFTGIC S.A.S., KIAI y EL ALIADO por los perjuicios causados.

PARÁGRAFO: Para todos los efectos el lavado de dinero es el conjunto de procedimientos usados para cambiar la identidad del dinero obtenido ilegalmente, a fin de que aparente haber sido obtenido de fuentes legítimas. Estos procedimientos incluyen disimular la procedencia y propiedad verdadera de los fondos.

15. ANEXOS. Hacen parte integral del presente contrato los siguientes anexos:

- Plan de documentos electrónicos, servicios complementarios y tarifas (Anexo 1)
- Acuerdos de Niveles de Servicio (Anexo 2)

16. DOMICILIO Y NOTIFICACIONES: El domicilio del presente contrato será la ciudad de Medellín y para efectos de notificaciones, deberán surtirse en las siguientes direcciones:

KIAI S.A.S. – PROVEEDOR DE NUBE

Dirección: Cra 48 No 76 d sur 52 Of 302

Teléfono: 5208243

Correo electrónico: facturacion@kiai.co

CONSUMIDOR DE NUBE

Se tomará la información suministrada por EL CONSUMIDOR DE NUBE en el portal Web del PROVEEDOR DE NUBE para efectos de domicilio y notificaciones.

17. CLÁUSULA COMPROMISORIA

Las diferencias que ocurrieren entre las Partes con motivo de la interpretación, ejecución y cumplimiento del presente contrato, se resolverán en primera instancia mediante arreglo directo entre las partes, para lo cual dispondrán de



treinta (30) días calendario contados a partir de la fecha de la notificación de la parte que se considere afectada a su contraparte; de no ser posible el arreglo directo, la controversia se someterá a los mecanismos alternativos de resolución de conflictos.

18. INDEMNIDAD.

EL CONSUMIDOR DE NUBE mantendrá indemne a SOFTGIC S.A.S., EL ALIADO o KIAI en su calidad de PROVEEDOR DE NUBE de cualquier tipo de reclamo o demanda y en general de cualquier acción legal a que ésta pueda verse involucrada con motivo del uso del Servicio en la modalidad de SaaS, por parte del CONSUMIDOR DE NUBE. Por tanto, el CONSUMIDOR DE NUBE será el único responsable de atender dichas situaciones y adelantar todos los trámites y gestiones ante el interesado y/o ante las autoridades que correspondan, para soportar técnica, jurídica y económicamente la correspondiente respuesta a la negociación, solicitud, contestación de demanda, arreglo directo, conciliación o proceso que se surta, si fuere el caso. Cualquier costo en que incurra SOFTGIC S.A.S., EL ALIADO o KIAI para defensa de sus intereses o suma que deba cancelar como consecuencia de las situaciones planteadas en este contrato o por cualquier otra derivada del incumplimiento de las obligaciones del CONSUMIDOR DE NUBE deberá ser reintegrado a SOFTGIC S.A.S., EL ALIADO o KIAI., según corresponda, en su totalidad y debidamente actualizado.

19. CONSENTIMIENTO PARA USO DE DATOS PERSONALES.

EL CONSUMIDOR DE NUBE al adquirir el paquete o plan de servicios ofertados por KIAI y/o EL ALIADO, autoriza de manera expresa, voluntaria e informada a EL ALIADO y/o KIAI en su calidad de PROVEEDOR DE NUBE para que los datos personales que suministre, aporte o se generen en desarrollo de las relaciones comerciales, contractuales y/o de servicios; sean almacenados, recolectados, tratados, reportados y consultados en bases de datos de propiedad de EL ALIADO y/o TUAPP en su calidad de PROVEEDOR DE NUBE conforme lo determina la Ley Estatutaria 1581 de 2012 de protección de datos personales y sus normas reglamentarias. La presente autorización se otorga para las siguientes finalidades, entre otras; (i) como elemento de análisis para establecer y mantener la relación contractual o comercial (cobros y pagos de facturación, económica y contable, y las inherente al presente contrato), (ii) como herramienta para el inicio de cualquier cobro prejudicial o judicial, (iii) para que la información sea compartida, circulada y usada por otras entidades y/o terceros aliados para cualquiera de los fines aquí previstos, (iv) para el adelantamiento de cualquier trámite ante una autoridad pública o una persona o entidad privada, respecto del



cual la información resulte pertinente, y demás finalidades que estuviesen vigentes en la Política de tratamiento de datos.

PARÁGRAFO PRIMERO: El titular de los datos podrá ejercitar sus derechos de acceso, corrección, supresión, revocación o reclamo por infracción de sus datos, con un escrito dirigido a TUAPP y/o EL ALIADO.

20. USO DE INFORMACIÓN.

Funciones publicitarias de Google Analytics implementadas en Kiai Facturación electrónica: KIAI utiliza las audiencias de marketing de Google Analytics para su uso en Google AdWords, esto con el fin de publicar campañas de marketing dirigidas a sus usuarios. El usuario acepta que su información sea tratada para efectos de analítica de datos y por lo tanto permite que KIAI utilice estas herramientas con fines estadísticos.

Modo de uso de las cookies

KIAI, Mediante la instalación de cookies e identificadores propios y de terceros y a través de herramientas para el análisis de uso de cuenta, podrá realizar actividades de seguimiento a los usuarios que utilizan sus servicios. Con estas herramientas, KIAI podrá recopilar información de cada usuario para el análisis de estadísticas e implementación de estrategias de comunicación y publicidad. Estas herramientas podrán realizar seguimiento de la configuración del usuario y hacen que su experiencia de usuario sea más práctica, reconociendo y recordando sus preferencias y ajustes.

En esta medida, KIAI, podrá recopilar datos de uso, como la duración de uso, o datos demográficos como el origen, el sexo y la edad. KIAI usa esta información para fines analíticos.

Las actividades de seguimiento adelantadas por KIAI también podrán realizarse dentro de la aplicación, para análisis interno, ejemplo, pero no exclusivamente para determinar tendencias y participación en la aplicación, tiempo de uso, preferencia, entre otros.

Análisis de datos.

El usuario al crear su cuenta y hacer uso de los servicios de “Kiai Facturación Electrónica”, acepta que KIAI puede suministrar, transferir, compartir y analizar los datos del giro ordinario de su negocio, con empresas aliadas, filiales,



vinculadas o subordinadas de KIAI en Colombia o cualquier otro país, esta información podrá ser usada para fines comerciales por parte de los terceros.

El usuario en cualquier momento puede solicitar a, que detenga de forma indefinida el proceso de compartir sus datos con terceros, para esto debe realizar su solicitud al correo facturacion@kiai.co o comunicarse a través de las líneas de atención al cliente.

21. AUTORIZACIÓN DE USO DE IMAGEN.

EL CONSUMIDOR DE NUBE autoriza al uso de la imagen corporativa, en los medios técnicos conocidos en la actualidad y los que pudieran desarrollarse en el futuro, y para cualquier aplicación. Entendiéndose como imagen corporativa el logotipo, imagen e información contenida en el sitio web.

El uso de la imagen del CONSUMIDOR DE NUBE no cuenta con límite temporal, sin embargo las partes acuerdan que en ningún caso EL PROVEEDOR DE NUBE podrá hacer uso de la imagen en actividades que contraríen el buen nombre y dignidad del CONSUMIDOR DE NUBE o divulgar la misma en canales que carezcan de un fin lícito.

22. LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN APLICABLES.

Este contrato se regirá por las leyes de Colombia.

Esta elección de jurisdicción no impide que cualquiera de las partes solicite, en cualquier jurisdicción que corresponda, la adopción de medidas cautelares en relación con la infracción de sus derechos de propiedad intelectual e industrial.

23. FUERZA MAYOR.

Cuando cualquiera de las Partes se vea obligada a suspender el servicio respectivo, debido a la ocurrencia de una fuerza mayor o caso fortuito debidamente probada, deberá notificar inmediatamente a la otra, señalando la causa de la suspensión, a fin de convenir que las actividades o el contrato celebrado, se adecuen a las nuevas circunstancias presentadas, tanto en precio como en vigencia.

El presente contrato se entiende perfeccionado una vez sea aceptado por EL CONSUMIDOR DE NUBE.



Las Partes acuerdan que el presente Contrato en la modalidad de SaaS, de KIAI y/o EL ALIADO y sus anexos se entenderán perfeccionados desde el momento en que el CONSUMIDOR DE NUBE marque la opción "ACEPTO", lo anterior en virtud de ser un contrato de adhesión, igualmente se deja constancia que es conocido, claro, en términos claros y comprensibles para EL CONSUMIDOR DE NUBE.

Atentamente,

Equipo KIAI S.A.S.

ACEPTO TÉRMINOS Y CONDICIONES DE KIAI FACTURACIÓN ELECTRÓNICA.