

CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO UTILFY

Las presentes Condiciones Generales del Servicio se constituyen en el marco contractual de cualquier persona jurídica o natural que utiliza uno o varios servicios de **Utilfy**, y establece las condiciones, derechos y limitaciones de uso del Servicio. Estas Condiciones son susceptibles de cambio con previo aviso de 15 días calendario por parte de Utilfy. Por favor, lea atentamente estas condiciones, pues al utilizar un Servicio de Utilfy usted acepta las presentes condiciones.

CLÁUSULAS

PRIMERA. Las partes: Utilfy es un servicio prestado por la empresa ETIPYME COLOMBIA SAS registrada legalmente en la Cámara de Comercio de Medellín y con el NIT 901.355.698-2 y quien se denomina EL SERVICIO en el presente documento. El usuario del servicio Utilfy se denomina EL CLIENTE en el presente documento y se identifica de acuerdo con los datos registrados en la suscripción del Servicio.

SEGUNDA. Objeto General: EL SERVICIO brinda los siguientes paquetes de facturación: Plan Utilfy 20, Plan Utilfy 100, Plan Utilfy 300 y Plan Utilfy+ para sus clientes. El servicio será prestado de acuerdo con las limitaciones y alcance definidos en el presente documento, aceptados por el CLIENTE de manera no-ambigua.

TERCERA. Precio y forma de pago: El precio de EL SERVICIO será determinado mensualmente según el consumo de EL CLIENTE realizado durante el mes vencido e indicado en la factura de venta. Las formas y condiciones de pago serán las indicadas en la factura de venta. Al no pagar EL SERVICIO se inhabilitará el acceso de EL CLIENTE a la plataforma de software.

CUARTA. Obligaciones del CLIENTE: En desarrollo del presente servicio, EL CLIENTE se compromete además de las obligaciones estipuladas en las cláusulas de estas condiciones, a lo siguiente:

- Pagar la mensualidad correspondiente a la factura emitida por EL SERVICIO
- Pagar el costo del certificado de firma digital en caso de ser requerido
- Digitar la información de forma correcta y verídica en la plataforma

QUINTA. Obligaciones de EL SERVICIO: En desarrollo del presente servicio, se compromete a lo siguiente:

- Cumplir con las obligaciones pactadas en las presentes Condiciones Generales del Servicio y de acuerdo con lo especificado en su objeto.
- Brindar una Sesión inicial de configuración y capacitación por videollamada o material audio-visual
- Ofrecer usuarios ilimitados a la plataforma de software
- Realizar oportunamente actualizaciones del software según los cambios normativos
- Atender oportunamente las recomendaciones y dificultades del usuario del servicio mediante sus canales de soporte.
- Prestar con toda la calidad, diligencia técnica y responsabilidad, el servicio.
- Proveer los recursos técnicos y tecnológicos que requiera para la ejecución del presente servicio.

SEXTA. Acuerdos a nivel de servicio: EL SERVICIO se compromete para su servicio de plataforma tecnológica albergada en la nube al siguiente nivel de servicio:

- a. Tiempo de disponibilidad en la nube (*uptime*) mínimo del 99,9% del año.
- b. Tiempo máximo de respuesta ante una eventual falla: i) dos (2) horas en horario hábil (lunes a viernes de 8am a 5pm); ii) 36 horas en horarios no-hábiles (lunes a viernes de 5pm a 8am, sábados, domingos y festivos).
- c. Recuperación del servicio en máximo 12 horas hábiles.
- d. Mantener al más alto nivel los indicadores de calidad del servicio (accesibilidad desde cualquier dispositivo y navegadores de uso común en el mercado, durante más de 360 días al año).
- e. Realizar todos los esfuerzos comercialmente razonables, y en todo momento, para mantener la seguridad de la información almacenada en los diferentes componentes del servicio en la nube.
- f. Brindar soporte en plataforma vía telefónica, chat, whatsapp, correo electrónico
- g. En caso que el servicio no esté disponible por un tiempo mayor a 12 horas hábiles, se realizará un crédito al servicio contratado por el CLIENTE equivalente al número de días de indisponibilidad del servicio, para que EL CLIENTE use el crédito una vez finalizado el servicio contratado.

SÉPTIMA. Confidencialidad, seguridad y uso de datos: EL SERVICIO reconoce que, en ejecución de su servicio, tendrá acceso a información confidencial de la otra parte, debiendo ser considerada como tal toda información ingresada en la plataforma por EL CLIENTE, excluyéndose aquella que sea del dominio público o fácilmente averiguable por terceras partes sin especiales habilidades. EL SERVICIO y sus aliados, las empresas tecnológicas NMK SOFTWARE SAS y SOFTWARE ESTRATEGICO SAS, garantizan las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de los datos del CLIENTE y eviten su alteración, pérdida, o acceso no autorizado. En cuanto al tratamiento y recopilación de datos personales, EL SERVICIO se apega estrictamente a la Ley 1581 de 2012 de Protección de datos personales.

OCTAVA. Relación entre las partes: EL SERVICIO no adquiere vinculación laboral, administrativa, ni de ninguna índole con EL CLIENTE y prestará sus servicios profesionales con sus propios recursos técnicos, tecnológicos y correrá con los gastos que se requieran para garantizar la ejecución del servicio.

NOVENA. Fuerza Mayor y Caso Fortuito: EL SERVICIO quedará exento de toda responsabilidad por dilación u omisión en el cumplimiento de las obligaciones contractuales cuando dichos eventos ocurran por causa constitutiva de fuerza mayor, debidamente comprobada, por fuera del control de EL SERVICIO y que no implique falta o negligencia de éste. Para efectos de estas Condiciones Generales, solamente se considerarán como causas constitutivas de fuerza mayor las que se califiquen como tales de acuerdo con la legislación colombiana. En el caso de fuerza mayor que afecte el cumplimiento de cualquiera de las obligaciones contractuales, EL CLIENTE tendrá derecho únicamente a la ampliación del plazo contractual pero no a indemnización alguna de parte de EL SERVICIO.

DÉCIMA. Causales de Terminación del Servicio: El presente servicio se podrá dar por terminado en los siguientes casos:

- EL CLIENTE podrá dar por terminado el presente servicio en cualquier momento siempre y cuando se encuentre a paz y salvo con el pago de las facturas emitidas por EL SERVICIO
- EL SERVICIO podrá dar por terminado el presente servicio con quince (15) días calendario de previo aviso a EL CLIENTE garantizando la entrega de la información ingresada en la plataforma de software.

DÉCIMA PRIMERA. Sujeción a la Ley Colombiana: El presente servicio se rige por la Ley Colombiana y se somete a la jurisdicción de los tribunales Colombianos.

DÉCIMA SEGUNDA. Nulidad parcial: La nulidad o validez de alguna estipulación o cláusula de las presentes Condiciones Generales del Servicio no afectarán la validez de las restantes. En el supuesto de que se decretase la invalidez de alguna de ellas, las Condiciones Generales del Servicio seguirán vigentes respecto a las demás.

DÉCIMA TERCERA. Propiedad Intelectual: Todo el software y los contenidos generales de la plataforma, incluidos: textos, animaciones, imágenes, etc. así como las marcas, nombres comerciales y/o signos distintivos mostrados o que se desplieguen como efecto o consecuencia de vínculos ubicados en la plataforma, son propiedad de EL SERVICIO o de terceros que han autorizado a EL SERVICIO y están protegidos por las leyes nacionales e internacionales de propiedad intelectual. Cualquier uso de la plataforma no previsto en estas condiciones generales del servicio por parte del CLIENTE está estrictamente prohibido salvo consentimiento expreso escrito de EL SERVICIO.

ACEPTO CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO UTILFY.