

1.	Definiciones.....	2
2.	Uso de Software.....	4
3.	Aceptación de Términos.....	5
4.	Aplicativos de Contífico Online.....	6
5.	Obligaciones de las Partes	6
6.	Exclusiones o Limitaciones.	9
7.	Tarifas y Cargos	11
8.	Activación, Renovación, Suspensión y Cancelación Del Servicio.	12
9.	Uso del Servicio y Marcas	13
10.	Versiones de Prueba y Obsequios.....	14
11.	Acuerdo de Niveles de Servicio.....	15
11.1.	Garantía	15
11.2.	Disponibilidad.....	17
11.3.	Mantenimiento y Soporte.	18
11.4.	Actualizaciones.	18
12.	Límites de Responsabilidad.....	19
13.	Cesión	20
14.	Confidencialidad.....	20
15.	Notificaciones	21
16.	Integración.....	21
17.	Datos Personales	22
18.	Facturación Electrónica	22
19.	Condiciones de la Transmisión de Datos	24
20.	Unidad	25



ZUKALO S.A.

CONDICIONES DE USO DEL SOFTWARE CONTÍFICO

Contífico es un servicio de administración de contabilidad en línea, diseñado especialmente para pequeñas y medianas empresas o para contadores, según la modalidad que usted suscriba como usuario, dentro de las condiciones de uso, alcances y limitaciones que aquí se describen. Por esta razón, como usuarios deben leer detenidamente este documento, entenderlo y aceptarlo para poder usar el servicio, pues son condiciones vinculantes y aplican desde el momento en que Zukalo le proporciona acceso al servicio.

Al registrarse para utilizar el software o al utilizar el servicio, el usuario reconoce que ha leído y comprendido estos términos y que tiene la autoridad para actuar en nombre de la persona para la cual está utilizando el software o el servicio, de manera que exonera a Zukalo, en caso de no haber leído las presentes condiciones del servicio y/o de no contar con la autoridad suficiente para aceptar estas condiciones. Además, como las condiciones pueden variar o ser modificadas a lo largo del tiempo, es obligación del usuario asegurarse de revisar y aceptar las condiciones más recientes disponibles en el sitio web o incluidas en el software para su conocimiento y consulta.

Salvo estipulación en contrario, estas condiciones entrarán en vigencia a partir de su publicación.

1. Definiciones

Los términos que a continuación se definen deben ser interpretados conforme al alcance que se les asigna seguidamente, bien sea que se utilicen en plural o singular, así:

"Acuerdo": Son las presentes condiciones de uso del servicio.

"Aliado": Contador titulado que adquiere a su nombre una suscripción o varias del servicio vinculado al aplicativo, para uno o varios Usuarios invitados.

"Aplicativos" o "Aplicativos Contífico": Significa Contífico según la modalidad que usted suscriba como USUARIO. También se usa en singular, cuando se refiere a uno solo de los aplicativos.

"Cargo": Se refiere a la tarifa (sin incluir impuestos y tasas) pagadera por el USUARIO de acuerdo con la modalidad que usted suscriba como USUARIO y el Programa de tarifas, para tener acceso al servicio.

"Datos": Significa cualquier información ingresada por usted o con su autoridad en el Software. También se usa la expresión "Data".



"Derecho de Propiedad Intelectual": Significa cualquier patente, marca de productos o de servicios, nombre de dominio, nombre comercial, derechos de autor (derecho patrimonial o derecho moral), modelo o diseño, know-how y cualquier otro derecho de propiedad intelectual (de propiedad industrial o derechos de autor), reconocido legalmente, independientemente que esté registrado o no.

"El Software": Herramienta en la nube, suministrada por ZUKALO, para el servicio objeto de este contrato. Es sinónimo de "Aplicativo" o "Aplicativo de Contifijo".

"Información Confidencial": incluye toda la información de relevancia contable, tributaria, comercial, estratégica, técnica o legal, intercambiada entre las partes de este Acuerdo, ya sea por escrito o en forma electrónica u oral (en este último caso, siempre que se confirme en un soporte físico). Se entenderá que no constituye información confidencial cualquiera que se subsuma en al menos uno de los siguientes supuestos: i) sea o se convierta en información de conocimiento público y/o se encuentre integrada a cualquier tipo de archivo o expediente de naturaleza pública; ii) haya sido ingresada a un proceso judicial o administrativo; iii) aquella información que llegue a conocimiento por cualquier vía, legítima, ajena al Usuario; iv) aquella información cuyo carácter de confidencial se vea afectado por cualquier acto ajeno a ZUKALO, incluyendo la negligencia del Usuario. La información confidencial debe ser anunciada como tal al momento de ser remitida por una de las partes a la otra.

"Servicio": significa la prestación a cargo de ZUKALO para que los suscriptores accedan al uso de los Aplicativos o Aplicativos Contifijo en línea, a través del sitio web.

"Sitio web": significa el sitio de Internet en el dominio www.siigo.com/ec, o cualquier otro sitio operado por ZUKALO para la prestación de los servicios de que trata este Acuerdo.

"Software": Es la plataforma tecnológica de propiedad de ZUKALO que permite a sus Usuarios registrar, administrar y almacenar información contable y administrativa de las compañías y personas naturales y que se accede a través del Sitio Web.

"Suscripción": Significa su decisión expresa o tácita como USUARIO de adquirir o usar los servicios de CONFITICO NUBE. El uso que usted haga como USUARIO del servicio de los aplicativos de Contifijo implica un acto de suscripción del servicio.

"Suscriptor": Se refiere al Usuario del software o del servicio. Salvo acuerdo expreso en contrario la facturación por el servicio será hecha a nombre del Suscriptor.



"ZUKALO S.A." o "ZUKALO": es la sociedad anónima legalmente existente y constituida en la República del Ecuador, con registro único de contribuyente No. 0992560754001, la cual es titular del dominio en internet denominado "www.siigo.com/ec", y propietaria exclusiva de la información contenida en el mismo. Es además titular exclusiva de los derechos de propiedad intelectual del software denominado "Contífico". También se usa en este documento como "nosotros".

"Tarifas": significa la información relacionada con el valor de las suscripciones, que se reflejará en la facturación establecida según la modalidad que usted suscriba como USUARIO.

"Usted": significa el Suscriptor o USUARIO del Servicio. El USUARIO está siempre identificado plenamente en la factura de venta. También se usa "tu" o "su".

"Usuario Invitado": Significa cualquier persona o entidad, que no sea el Suscriptor, que utiliza el Servicio con la autorización y bajo la responsabilidad del Suscriptor y/o del administrador de la aplicación en forma periódica o de vez en cuando.

"Usuarios": significa bien el Suscriptor y/o los Usuarios invitados. En general toda persona que dentro de las presentes condiciones tiene acceso a los aplicativos o al Servicio.

2. Uso de Software.

ZUKALO S.A. le otorga el derecho de acceder y utilizar el Servicio a través del sitio web con las funciones de Usuario disponibles para usted. Este derecho no es exclusivo, es intransferible, y está limitado y sujeto a lo prescrito en este documento y a sus adendas o modificaciones. Usted reconoce y acepta que es el responsable del uso del Servicio, y el responsable de todos los Usuarios Invitados. Como Suscriptor usted decidirá qué acceso o nivel de acceso (permisos) tendrán sus diferentes Usuarios, y deberá asegurarse de que todas las personas que usan el aplicativo conocen, cumplen y aceptan estos términos.

El presente Acuerdo entre el Suscriptor y ZUKALO S.A. describe los términos de uso y los alcances, condiciones y limitaciones de los servicios de El Software, prestados bajo la modalidad "software como servicio" (SaaS) de acuerdo con su tipo de suscripción.

El tipo de servicio puede ser bajo diferentes modalidades, bien para que el Usuario lleve su propia información contable, con algunas funciones contables y transaccionales, o bien para que los contadores lleven la información contable de sus clientes (Usuarios finales), o bien para otras funcionalidades o modalidades definidas actualmente o que se definan en el futuro.



Si el servicio se adquiere para proporcionar servicios a otros, usted debe asegurarse de que está autorizado a hacerlo y que todas las personas para quienes se prestan servicios conocen todos los términos de este documento, sus adendas o modificaciones, para efectos de su cumplimiento.

Por la modalidad de contratación (SaaS) el Usuario no tendrá instalado el software en sus máquinas, sino que tendrá acceso al servicio suministrado por ZUKALO bajo el tipo de suscripción definido por el este. El Usuario tendrá acceso al servicio en la medida que mantenga el contrato vigente y se encuentre a paz y salvo. En cualquier caso que EL USUARIO no continúe o no quiera continuar con los servicios podrá bajar su información a archivos planos para no perder la información, ya que la misma no puede migrarse a otro software o plataforma y ZUKALO no puede hacerse responsable indefinidamente de la misma.

A cada Usuario se le asigna un serial que solo podrán usar el número de Usuarios y/o módulos y/o empresas autorizadas expresamente por ZUKALO, y sus características y descripción se encuentran detalladas en la pagina web. EL USUARIO reconoce haber comprendido las características y funcionalidades del aplicativo contratado y que este, siendo genérico, satisface las necesidades para las cuales suscribió el servicio pues se adecúa aceptablemente a las necesidades y procesos propios de su negocio.

3. Aceptación de Términos.

Para la utilización de los servicios de Contifijo Online, el Usuario debe aceptar expresa o tácitamente los términos y condiciones del presente documento y que también se encuentran en la página web de ZUKALO, pero puede cambiar en alguna actualización de este, de modo que para la utilización del servicio cada vez que se produzca una actualización del Software, el Usuario debe leer, comprender y aceptar los nuevos términos y condiciones.

Se entenderá que el Usuario ha aceptado los términos de este contrato si hace uso de los servicios de cualquiera de los aplicativos o funcionalidades de Contifijo Online y/o con el pago de la factura respectiva. En caso de no aceptar los términos y condiciones del servicio, el Usuario no debe hacer uso de los aplicativos o funcionalidades. ZUKALO no aceptará la modificación de estas condiciones generales, en la medida que son uniformes para todos los Usuarios de los servicios. En el evento que el Usuario no acepte las nuevas condiciones en caso de que estas cambien, no podrá hacer uso del servicio.

Por lo mismo, las condiciones de este documento, sus adendas o modificaciones estarán vigentes respecto de la versión del Software habilitada al Usuario. En caso de una actualización de versión o un ajuste de esta, cambio de software o de empaquetamiento, o de sistema operativo, o de



plataforma, adición de módulos, funcionalidades o Usuarios autorizados, es probable que estas condiciones cambien.

4. Aplicativos de Contifijo Online

ZUKALO S.A. provee una serie de servicios de software prestados en la modalidad de "SaaS" software como servicio, a través de diferentes tipos de aplicativos, que usted escogerá al momento de suscribir el servicio. La descripción de las condiciones específicas de uno u otro tipo de servicio según el tipo aplicativo seleccionado por el Usuario se encuentra en la página web.

5. Obligaciones de las Partes

5.1. Como Usuario del servicio usted se obliga a:

- 5.1.1. Entregar información adecuada y veraz en el momento de suscripción de los servicios.
- 5.1.2. Tener la facultad de celebrar este contrato en representación de la persona jurídica o natural que utiliza los servicios de Contifijo Online.
- 5.1.3. No permitir el uso de los aplicativos o del servicio a personas distintas del Usuario (salvo que se trate de Usuarios Invitados), o a un Usuario distinto al que adquiere el servicio, y no venderá, ni revenderá, ni arrendará los aplicativos o los servicios, ya que son para uso exclusivamente del Usuario.
- 5.1.4. Mantener actualizada la información, modificando cuando sea necesario cualquier cambio de estado de alguno de los datos proporcionados en la inscripción inicial.
- 5.1.5. No entregar información que corresponda a terceros, ni entregar información inadecuada, o que afecte las disposiciones sobre datos personales, o que viole derechos de autor o de terceros, marcas u otros derechos de propiedad intelectual, convenios de confidencialidad, ni usar los servicios Contifijo Online en actividades ilícitas o contrarias a la Ley y buenas costumbres. Caso contrario Zukalo S.A. podrá decidir unilateralmente la terminación del servicio de manera permanente e iniciar acciones legales de ser el caso.
- 5.1.6. Responsabilizarse por la clave de acceso y/o la administración de las claves que asigne y mantenerlas bajo confidencialidad y notificar a ZUKALO de inmediato si se produce dicho acceso o uso no autorizado del servicio. Usted es responsable por todas las actividades que se realicen con su cuenta de Usuario.
- 5.1.7. Pagar el precio pactado a ZUKALO por los servicios del aplicativo adquirido, así como todos aquellos cargos que se desprendan de la ejecución del presente contrato o de requerimientos del Usuario. El Usuario no podrá excusarse del pago de las sumas a su cargo con el pretexto de no estar usando el aplicativo ya que las tarifas se basan en los servicios adquiridos por el tiempo contratado y no en su uso real. Tampoco podrá

excusarse cuando haya incumplido cualquiera de las obligaciones a su cargo y/o con el argumento de supeditar el pago al avance de la implementación de Contifico Online, pues esta depende del mismo Usuario. Los reportes de calidad no exoneran del pago pactado pues están comprendidos dentro de los servicios y la garantía a cargo de ZUKALO.

- 5.1.8. Asegurarse de haber leído, comprendido y aceptado los términos más recientes disponibles en el sitio web o al acceder al servicio. Al registrarse para utilizar el Software o el servicio, EL USUARIO reconoce que ha leído y comprendido estos términos y que tiene la autoridad para actuar en nombre de cualquier persona para la que esté utilizando el Software o el Servicio. En caso de que el Usuario no las acepte o las rechace expresamente, no estará obligado a contratar la nueva vigencia del servicio, pero ZUKALO tampoco estará obligado a prestar los servicios contratados, ni a prestar servicio alguno, y la garantía solo se mantendrá vigente hasta el vencimiento del último período renovado.
- 5.1.9. Contar con mecanismos de protección y detección de virus, e información no deseada, ya que Zukalo no responderá por daños o perjuicios derivados de unos u otra.
- 5.1.10. El Usuario debe poseer los dispositivos de cómputo requeridos y su respectiva conexión a Internet (según requerimientos técnicos mínimos recomendados por Zukalo, en la pagina web, aunque estos requerimientos técnicos pueden ser modificados en cualquier momento por cambios tecnológicos, actualización de versiones, nuevas funcionalidades, etc). El Usuario es responsable por la adquisición y mantenimiento de dichos equipos y de asegurar la conectividad adecuada a internet para lograr un correcto funcionamiento del servicio.
- 5.1.11. No infringir los derechos propiedad intelectual de Zukalo sobre las marcas, nombres y los aplicativos. En este orden de ideas, usted no podrá, a título enunciativo, más no limitativo:
 - 5.1.11.1. Intentar socavar la seguridad o la integridad de los sistemas o redes informáticos de Zukalo o, cuando los Servicios están alojados por un tercero, los sistemas informáticos y las redes de terceros;
 - 5.1.11.2. Utilizar los Servicios de manera que pueda afectar la funcionalidad de los mismos o el Sitio web u otros sistemas utilizados para prestar los Servicios, o afectar la capacidad de cualquier otro Usuario para utilizar los Servicios o el Sitio web;
 - 5.1.11.3. Intentar obtener acceso no autorizado a ningún material que no sea el que le ha dado permiso expreso para acceder o al sistema informático en el que se alojan los Servicios.
 - 5.1.11.4. Transmitir o ingresar al sitio web archivos que puedan dañar los dispositivos informáticos o Software de otra persona, contenido o material o Datos en violación de cualquier ley (incluidos datos u otro material protegido por habeas data, derechos de autor o secretos comerciales) que no tiene el derecho de usar); o

- 5.1.11.5. Intentar modificar, copiar, adaptar, reproducir, desensamblar, descompilar o aplicar ingeniería inversa a El Software o los programas informáticos utilizados para prestar los Servicios u operar el Sitio web, salvo que sea estrictamente necesario para utilizar cualquiera de ellos para el funcionamiento normal.
- 5.1.12. Contar con planes de contingencia que le permitan afrontar cualquier inconveniente que se pueda presentar con la información, independientemente de que el inconveniente sea o no de la responsabilidad de Zukalo.
- 5.1.13. Las demás que se desprendan de las anteriores o que se consignen en este documento o en cualquier adenda o modificación al mismo.

5.2. Zukalo, por su parte se obliga a:

- 5.2.1. Habilitar el servicio contratado, para operar bajo la modalidad de Software como Servicio (SaaS), de acuerdo al tipo de Servicio y con acceso al número limitado de Usuarios expresamente facturados y cancelados por el Usuario al momento de la suscripción del servicio
- 5.2.2. Asignar una clave genérica de acceso para el servicio, que el Usuario deberá modificar y administrar, así como los niveles de acceso a sus funcionarios, de forma segura para los servicios.
- 5.2.3. Brindar la capacitación y servicios de seguimiento de manera virtual sobre la utilización del Software.
- 5.2.4. Mantener el acceso del Usuario las guías o videos de uso del Software a través del portal de clientes en la página web de ZUKALO.
- 5.2.5. Brindar garantía sobre el Software en los términos y condiciones que se expresan en este documento.
- 5.2.6. Hacer permanentemente monitoreo en la red, sistemas y elementos de comunicación y trabajo de los aplicativos de Zukalo, para efectos del servicio, de la medición de la usabilidad del mismo y/o con fines estadísticos o para efectos internos.
- 5.2.7. Recibir las experiencias comentarios, sugerencias o ideas sobre el Software y sobre el servicio o mejoras de uno y otro que le envíen los Usuarios, aunque Zukalo no está obligado a aceptarlos o incluirlos en el Software o en el Servicio. No obstante, Zukalo se reserva el derecho de usar libremente, de cualquier manera, incluso en futuras modificaciones de los productos o servicios, publicidad o materiales de marketing, las experiencias de los Usuarios con el Software o el Servicio, los comentarios, sugerencias e ideas que el Usuario proporcione en desarrollo o con ocasión del uso del Software o aplicativo o funcionalidad objeto del servicio, sin reconocer derecho, compensación o propiedad alguna al Usuario que los envía sobre unos y otra. Si el Usuario envía dichos comentarios, sugerencias o ideas a Zukalo, se entiende que con ello otorga permiso a

Zukalo para usarlos, así como la información sobre su experiencia para ayudarnos a brindarle y mejorar los servicios a que hace referencia este documento.

- 5.2.8. Brindar a los Usuarios activos servicios de soporte, mantenimiento y garantía de manera virtual, sobre El Software y sobre el Servicio.

6. Exclusiones o Limitaciones.

Además de todas aquellas otras circunstancias que se definen en el texto de este documento, sus adendas y modificaciones, Zukalo excluye del servicio o de sus responsabilidades lo siguiente:

- 6.1. Zukalo no suministra servicios presenciales. Todos los servicios se prestan de forma virtual o remota, a través de los distintos canales de comunicación que provee a los Usuarios, los cuales dependen de la conexión de internet.
- 6.2. Zukalo no da soporte, ni asesoría en redes, sistemas operacionales, internet, hardware y/o software distinto al Software.
- 6.3. Zukalo no proporciona servicios o asesoría contable, financiera, administrativa, legal, laboral, impositiva, u otros servicios profesionales. Estos servicios deberán ser adquiridos por el Usuario a través de un profesional competente, bajo su total y exclusiva responsabilidad, ya que son los únicos responsables de cumplir con todas las leyes contables, impositivas y de otro tipo aplicables a su negocio u objeto social. También será responsabilidad del Usuario verificar los informes y procesos corridos a través del Software para validar y salvaguardar la información, en forma más o menos periódica, mediante revisiones de soportes, cruces de información y/o auditorias.
- 6.4. Zukalo no acepta ni autoriza las recomendaciones que en sentido contrario a esta cláusula hagan sus empleados y/o funcionarios.
- 6.5. Zukalo se reserva el derecho de no renovar los servicios al vencimiento del periodo contratado, o modificar o inhabilitar algunas funcionalidades o servicios en cualquier momento, cambiar o descontinuar productos o servicios, en todo o en parte, sin que haya lugar a pago de indemnización o contraprestación alguna. Si por la modificación introducida el Usuario desiste de seguir usando el Servicio, podrá manifestarlo así a ZUKALO.
- 6.6. En ningún caso ZUKALO prestará o habilitará activo el Servicio para el Usuario que tenga en mora el pago de la factura o, en general, el pago del Servicio. El Usuario, en consecuencia, acepta esta condición, y exime a ZUKALO de cualquier responsabilidad

directa y/o indirecta derivada de los inconvenientes o afectaciones causados por la no prestación, inhabilitación o inactivación del Servicio por falta de pago.

- 6.7. ZUKALO provee un servicio idóneo y de calidad, pero el Usuario es responsable por el ingreso, administración, interpretación y/o uso de la información, así como la administración de claves de Usuarios, los sistemas operativos, la red, las aplicaciones o los softwares desarrollados por terceros que puedan interactuar o no con el Software, las bases de datos, el hardware, la conexión a internet y en general los equipos o software.
- 6.8. El Usuario dispone de herramientas y funcionalidades en el Software que debe usar o administrar bajo sus propios criterios, sin hacer responsable a ZUKALO por el uso, el no uso, o el abuso que le den sus propios Usuarios a aquellas o a la información almacenada en el Software. En algunos casos los Usuarios deberán correr procesos paralelos, de verificación o complementarios en herramientas distintas al el Software para validar o incorporar el resultado en el mismo.
- 6.9. ZUKALO se reserva el derecho de cancelar en cualquier momento el Servicio a aquellos Usuarios que a su criterio estén realizando operaciones peligrosas, ilegales o inadecuadas, en contraindicación de lo estipulado en este documento, sus adendas o modificaciones, y que pongan o puedan poner en riesgo la operación de la plataforma o la información de los demás Usuarios del sistema, y/o de terceros.
- 6.10. ZUKALO se reserva también el derecho de cancelar en cualquier momento el Servicio a aquellos Usuarios que se vean relacionados en lista Clinton, listas de sanciones de la OFAC o UIAF o que no respeten las disposiciones del SARLAFT o similares, o en reportes a centrales de riesgo, o afectados con alguna sanción penal, administrativa o fiscal, cuando a juicio de ZUKALO cualquiera de estos reportes o situaciones pueda afectarla directa o indirectamente.
- 6.11. El Usuario acepta que sus sistemas de información, hardware, software, aplicaciones e infraestructura tecnológica pueden llegar a ser objeto de cualquier tipo de ataque informático por parte de terceros. En estos casos, el Usuario será el único responsable por cualquier daño o perjuicio que se pueda derivar de dicha situación.
- 6.12. ZUKALO no será responsable por daños o perjuicios producto de ataques informáticos por parte de terceros sobre el Software, sistemas de información, aplicaciones e infraestructura tecnológica de ZUKALO. No obstante, ZUKALO se compromete a desplegar sus mejores esfuerzos para reparar la situación con máxima urgencia.

7. Tarifas y Cargos

Los servicios ofrecidos por Zukalo S.A. son prestados en diferentes planes o modalidades. Las suscripciones pueden ser cargadas a su tarjeta de crédito, canceladas por internet o pagadas a través de los medios electrónicos habilitados por Zukalo para tal fin, de acuerdo al plan, la cantidad de Usuarios solicitados y el periodo seleccionado.

El precio total pactado, los factores del mismo y la forma de pago son los que se determinan en la factura de venta que emitirá Zukalo y remitirá al Usuario, la cual se entiende aceptada si no es devuelta u objetada dentro de los diez (10) días calendario siguientes a su recibo y, de todas maneras, se entiende aceptada si se recibe el pago o algún abono sobre ésta. La factura reflejará los servicios suscritos por el Usuario y habilitados por Zukalo, de manera que al existir un error entre los servicios suscritos y habilitados y la factura, prevalecerá lo primero y se deberá ajustar la factura.

En caso de que las partes acuerden que el Usuario cancele el valor del servicio mediante sistema de "pagos recurrentes", la facturación se hará por anualidades anticipadas y/o con la periodicidad y monto según la modalidad acordada. El Usuario podrá cancelar en cualquier momento la autorización a su entidad financiera comunicándose con el área administrativa de Zukalo. El Usuario también puede utilizar un medio de pago diferente previo acuerdo con Zukalo. En cualquier caso que el Usuario no haga el pago dentro del plazo acordado o incumpla cualquier obligación a su cargo en virtud de estas especificaciones, o de las disposiciones legales vigentes, Zukalo S.A. suspenderá el servicio y el Usuario no podrá hacer uso de las funcionalidades del Software, hasta que este se ponga nuevamente al día.

Las tarifas se basan en los servicios adquiridos por el tiempo contratado y no en el uso real, de manera que salvo acuerdo expreso en contrario, Zukalo no proporcionará ningún reembolso por el período que el Usuario no haya usado el servicio ni por el período restante por una suscripción prepaga, en caso que el Usuario no desee seguir usando los servicios. De todos modos, las obligaciones de pago por el período contratado son no revocables unilateralmente por el Usuario y las tarifas abonadas no son rembolsables.

Después de contratados los servicios del Software en la modalidad de SaaS (Software como Servicio), Zukalo continuará facturándole la suscripción según la periodicidad elegida por El Usuario, de acuerdo con las tarifas vigentes hasta que se rescinda este servicio de acuerdo con este documento. Todas las facturas de Zukalo se le enviarán al Usuario o a un contacto de facturación cuyos detalles proporcione. El pago de todos los montos especificados en una factura debe hacerse de acuerdo con lo facturado. Los pagos se realizarán a través del botón de pagos dispuesto en la factura, o medios electrónicos, o débito automático previamente autorizado. Solo se contemplan pagos en efectivo o consignaciones bancarias de manera excepcional.



En caso de mora el Usuario reconocerá y pagará a Zukalo un interés de mora equivalente a la tasa más alta de mora autorizada por el Banco Central y demás disposiciones legales, sobre las sumas adeudadas según los plazos estipulados en la factura, pero Zukalo podrá dar la obligación de plazo vencido y exigir el pago de la totalidad de la obligación, en el evento que la mora se presente en una o más cuotas. De todas maneras, la mora implica la suspensión de todo servicio.

Dentro de la tarifa pactada con el Usuario se incluye el uso de un espacio de almacenamiento razonable para las operaciones e información contable y administrativa del mismo que se tasa en 1Gigabyte; sin embargo, en la medida que la información almacenada por el Usuario supere este límite, Zukalo SA procederá a efectuar el cobro adicional por el espacio en exceso utilizado. Es responsabilidad del USUARIO seguir las recomendaciones de uso de espacio que Zukalo hace a través de su página web o comunicaciones que realice al USUARIO para tal fin.

Es posible que de vez en cuando Zukalo ofrezca precios preferenciales o descuentos por los productos o servicios, como resultado de planes promocionales, precios de introducción, precios u ofertas de temporada, ofertas masivas, ofertas espontáneas, etc. La elegibilidad de dichos precios preferenciales o descuentos está condicionada a los términos de cada promoción, y salvo disposición en contrario, no tendrán vigencia mayor a treinta (30) días calendario desde su publicación. Zukalo se reserva el derecho de suspender o finalizar la promoción o descuento en el caso de que las facturas de esos cargos no se paguen en su totalidad de acuerdo con los plazos y condiciones pactadas.

En el caso que Zukalo defina un servicio no facturable, por ejemplo dependiendo el tipo de servicio contratado y la cantidad de clientes que tengan el servicio, etc., estas condiciones comerciales se entenderán temporales y no obligan indefinidamente a Zukalo ya que pueden cambiar o se pueden suspender en cualquier momento, caso en el cual Zukalo notificará al Usuario las nuevas condiciones que se definan, directamente o a través del portal y las mismas empezarán a regir en la fecha que se notifique en la comunicación. Tratándose de algún servicio sin contraprestación económica alguna, Zukalo se reserva el derecho a eliminar el Usuario de la nube si observa que después de tres (3) meses no está haciendo uso del servicio o de la plataforma. En este caso, la información ingresada también puede ser eliminada por Zukalo. Zukalo se reserva también el derecho de cambiar las tarifas, planes y períodos de cobro publicados en cualquier momento, pero estos cambios no tendrán vigencia retroactiva.

8. Activación, Renovación, Suspensión y Cancelación Del Servicio.

Los servicios, aun en el evento que la forma de pago se pacte mediante modalidad de pago recurrente, tendrán una vigencia de un año contado a partir de la activación del aplicativo Contifijo adquirido. Al vencimiento del término pactado, el contrato se renovará de manera automática, salvo



manifestación expresa y escrito de alguna de las partes con antelación a un mes al vencimiento del contrato o de cualquiera de sus prorrogas. La renovación del contrato se hará por períodos sucesivos e iguales al contratado inicialmente. La renovación de este contrato se cobrará por periodo anticipado, en un solo contado. La vigencia del contrato no se corre en el caso que el Usuario no use el servicio, tampoco por cambio de factura o suspensión de servicio por mora en el pago.

Una vez sea verificado el pago exitoso de los servicios suscritos, Zukalo habilitará los servicios adquiridos. Si Zukalo no recibe el pago completo o no puede confirmar el éxito de una transacción, para una compra nueva, una adición o modificación, o un nuevo período de renovación, usted no dispondrá del acceso a los servicios contratados. Es decir, en caso que no se paguen o no se renueven los servicios, se procederá a inhabilitar las funcionalidades dentro del Software. En estos casos, Zukalo no se obliga a mantener indefinidamente la información registrada por los Usuarios, reservándose el derecho de eliminar del sistema los recursos aprovisionados por el Usuario y cualquier información allí almacenada, sin responsabilidad alguna de Zukalo, situación que expresamente declara entender y aceptar el Usuario, liberando a Zukalo S.A. de cualquier responsabilidad que pudiera endilgársele por este hecho.

En caso de no renovación y/o que usted desee cancelar definitivamente un servicio y desee una copia de la información almacenada, usted tendrá hasta treinta (30) días para solicitar a Zukalo le habilite provisionalmente (hasta por tres días) el acceso solo para exportar su información a archivos planos, sin responsabilidad o intervención de Zukalo.

La falta de renovación del presente contrato libera a Zukalo de toda obligación de prestar los servicios del aplicativo, así como de la garantía sobre el Software, y hace responsable al Usuario de la información ingresada al aplicativo.

9. Uso del Servicio y Marcas

Al contratar el servicio usted adquiere el derecho de uso del mismo a título personal o de su organización, según sea el caso. El uso de logos, nombres y marcas de Zukalo o de terceros, involucradas en el servicio o links a los portales de Confifijo queda totalmente restringido. Ni usted ni ningún tercero podrá hacer uso de ellos sin previa autorización expresa y por escrito del titular legítimo de las mismas. Por lo tanto, bajo ningún concepto estos derechos se entenderán cedidos a favor del Usuario, toda vez que lo que opera mediante el presente contrato es una mera autorización de uso de Software la cual deberá adecuarse a los términos establecidos en este contrato.

Zukalo puede enviar información a los Usuarios sobre productos o servicios propios y/o de terceros, incluso a través del Software o del servicio. También puede ofrecer productos y servicios en nombre de terceros y/o proporcionar acceso o enlaces a sitios web propios o de terceros. Si usted decide



utilizar productos o servicios de terceros o acceder a sitios de terceros, usted es el único responsable de su selección, revisión de términos de productos por separado, términos del sitio web y políticas de privacidad. Zukalo no respalda productos o servicios de terceros.

10. Versiones de Prueba y Obsequios.

Por regla general los servicios Contifijo no se entregan en prueba o sin contraprestación económica alguna. No obstante, si Zukalo permite que un Usuario suscriba un Servicio en prueba o sin contraprestación económica, esta condición será por una sola vez, por el tiempo expresamente acordado y en defecto de acuerdo en contrario, por un periodo no mayor a treinta (30) días calendario, al final de los cuales si usted sigue haciendo uso del Servicio, este le será facturado y aplicarán las demás condiciones de este documento. En este caso, las versiones en prueba o gratuitas en ningún momento están diseñadas para ser servicios de misión crítica y soportar procesos de negocio de su organización. Tanto los servicios definidos como pruebas o “trials” y aquellos gratuitos no poseen ningún tipo de nivel de servicio en el soporte; sin embargo, usted podrá escalar incidentes mediante el correo electrónico, chat o el medio virtual que defina Zukalo, según se describe en la cotización o en la página de soporte de Contifijo para obtener respuesta de acuerdo a la disponibilidad.

Zukalo se reserva el derecho de descontinuar sin previo aviso cualquiera de los servicios gratuitos o de prueba en el sistema o de cambiar las condiciones de los mismos, o de exigir contraprestación económica en cualquier momento. Cualquier dato que ingresen en el software y cualquier personalización efectuada a los servicios por o para usted durante el período de prueba o gratuito, se perderán permanentemente, a menos que adquiera (a más tardar dentro del periodo de prueba y de acuerdo con el aparte activación, renovación, suspensión y cancelación del servicio) una suscripción a los mismos servicios que aquellos contemplados por la prueba o gratuitos. De todos modos, vencido el período de prueba o gratuito o excedido el número de empresas operadas o las condiciones previas, si usted, como Usuario decide seguir usando el Software, aplicarán las presentes condiciones de uso, tarifas y el pago correspondiente.

En algunas ocasiones Zukalo obsequia algunos de sus productos de manera ilimitada sin que esto se trate de una prueba gratuita. En caso tal que Zukalo decida empezar a efectuar un cobro sobre los productos que alguna vez fueron obsequiados, Zukalo dará aviso al Usuario con la debida antelación acerca de dicho cambio y dará un plazo extendido antes de suspender el uso del Software. Si el Usuario decide no continuar con el servicio por este motivo, el Usuario tiene treinta (30) días para descargar su información a fin de poderla migrar hacia otra plataforma o poderla conservar. Zukalo no se hace responsable de la información que el Usuario tenga almacenada después de los treinta (30) días que estipula este acuerdo.

11. Acuerdo de Niveles de Servicio

11.1. Garantía

Sobre el entendido que ningún servicio, software o aplicativo de computador es infalible, ni está 100% libre de defectos, ZUKALO otorga una garantía de funcionamiento sobre el Software, que da derecho al Usuario a la corrección de errores, inconvenientes o defectos que se presenten.

Por defectos se entenderán todos los errores o fallas reproducibles o sustanciales que impidan funcionar al Software de la manera descrita en la documentación correspondiente y que no tengan que ver con circunstancias externas al Software o al manejo del Usuario. En estos casos, el Usuario deberá comunicar inmediatamente a ZUKALO la existencia del defecto o error junto con toda la información del diagnóstico, entorno operativo y demás que resulte relevante, a fin de permitir a ZUKALO identificar, aislar y reproducir el error para su corrección.

Dentro de la garantía, ZUKALO se compromete a: (i) efectuar las reparaciones adecuadas y oportunas en caso de defectos del Software; (ii) tramitar y responder en forma diligente las quejas, peticiones, reclamaciones y recursos presentados; y (iii) en general, realizar las actividades adecuadas para el desarrollo exitoso del presente Contrato, desde su órbita de competencia.

Para la efectividad de la garantía, el Usuario deberá cumplir con las siguientes condiciones: (i) Suministrar la información requerida por ZUKALO para efectuar los diagnósticos correspondientes; (ii) Permitir al personal de ZUKALO la realización de las actividades propias de los servicios de seguimiento, mantenimiento o garantía, aun si es necesario suspendiendo temporalmente el Servicio; (iii) No alterar ni ingresar al Software por medios diferentes a los propios del sistema o a los realizados directamente por ZUKALO, ni dañar ni alterar sus archivos de datos; (iv) Mantener en buen estado de funcionamiento el equipo de cómputo (hardware) para acceder al Software y tener un buen rendimiento (performance) de los equipos, sistemas, internet, etc., para la correcta conectividad y/o para evitar daños de los archivos de datos ingresados; (v) Mantener vigente y a paz y salvo el Contrato; (vi) Mantener una conexión de internet de banda ancha que permita una buena conectividad con el Software; (vii) No violar los derechos de autor sobre el Software o sobre los sistemas operativos necesarios para su uso, (viii) No incumplir las demás condiciones aquí definidas, en cuanto afecten o puedan afectar el Servicio, así como cualquier otro evento previsto como exclusión de garantía del Software.

En caso de incumplimiento total o parcial de lo previsto en este literal, ZUKALO puede dar por terminada la garantía y no estará obligado a prestar ningún servicio.



ZUKALO garantiza únicamente la idoneidad y calidad del Software ya que no son objeto de su responsabilidad la parametrización, el manejo, administración, interpretación, uso de la información, administración de claves de Usuarios, sistemas operativos, red, aplicaciones o el(los) software desarrollado(s) por terceros que puedan interactuar o no con ZUKALO, las bases de datos, el hardware, el proveedor de internet, ni en general los equipos o software, ya que todo ello es de la responsabilidad exclusiva del Suscriptor.

El Suscriptor dispone de herramientas y funcionalidades que debe usar o administrar bajo sus propios criterios, sin hacer responsable a ZUKALO por el uso, el no uso, o el abuso que les den sus propios Usuarios.

El Software y sus Aplicativos son genéricos y estandarizados, en la medida que aplican a una universalidad de necesidades, de manera que ZUKALO no está obligado a hacer desarrollos especiales o cambios en el esquema de servicios que brinda, por lo tanto, las funcionalidades adicionales que no contenga el Servicio contratado, aun estando en la Ley vigente o en cambios legislativos, aunque se pueden considerar para futuros desarrollos, no se considerarán un defecto del Software y se entienden excluidas de la garantía. En algunos casos el Usuario deberá correr procesos en herramientas distintas al Software o validar mediante cruces y/o auditorias la información para incorporar y/o validar el resultado en el mismo.

Los parámetros que por defecto trae el Software y las herramientas adicionales que se incluyan, tales como, formatos o ayudas, pueden o no ser usados por el Usuario, pero no tienen garantía y no lo exoneran de la definición de sus propios formatos o validación de resultados o a asumir un costo adicional por ellos, a la vez que no obligan a ZUKALO a mantenerlos, de manera que pueden ser retirados del Software en cualquier momento, sin previo aviso.

En desarrollo de la garantía sobre el Servicio, ZUKALO declara que (i) No modificaremos sus datos, (ii) Tendremos acceso a estadísticas básicas de uso del Servicio, así como al conteo de variables del sistema y toda la información pertinente para obtener información de usabilidad y de almacenamiento, (iii) En el Software usted podrá encontrar información de nuestros productos o servicios e igualmente en las notificaciones enviadas vía correo electrónico. Al usar las funcionalidades como facturación por internet, estados de cuenta, comprobantes de nómina, cotizaciones o cualquier otra funcionalidad o herramienta de ZUKALO donde exista un proceso de comunicación con el sistema, podrá recibir información del Software y de nuestros productos o servicios, (iv) El Suscriptor es responsable de la administración y transmisión de los datos personales frente a quien replica esta información o cualquier información o datos incluidos en el Software o recibidos a través de este, (v) ZUKALO no garantiza que el Servicio cumplirá con sus expectativas o que será adecuado para un propósito particular del Suscriptor. Para evitar dudas, se excluyen todas las condiciones o garantías implícitas en la medida en que lo permita la ley, incluidas (sin limitación)



las garantías de resultados económicos, comerciales, financieros o tributarios, garantías por pérdidas que se quieran imputar al servicio (incluida la pérdida de información, datos, ganancias y ahorros) o daños resultantes, directa o indirectamente, de cualquier uso o dependencia del Servicio o sitio web, (vi) Si no está satisfecho con el Servicio, su único y exclusivo recurso es rescindir estos términos de conformidad con la Cláusula 9.

11.2. Disponibilidad.

ZUKALO provee sus servicios utilizando tecnologías y procedimientos de alta calidad que permiten entregar unos estándares de talla mundial para los mismos. Como parte del Acuerdo sobre los servicios suscritos y pagos, usted recibirá una disponibilidad de 99.0%, entendiéndose esta disponibilidad como el tiempo que el servicio estará habilitado para el uso general por parte de los Suscriptores.

Son excluidos del cálculo de disponibilidad y de cualquier tipo de garantía los tiempos en que el sistema este por fuera de línea debido a (i) Suspensiones por fuerza mayor o que hayan sido planeadas e informadas con antelación; (ii) Factores ajenos al control de ZUKALO o sus proveedores ; (iii) Fallas en el hardware, software, servicio de internet, equipos o canal de comunicaciones del Suscriptor o sus Usuarios; (iv) Acciones de sus empleados o terceros con su cuenta de acceso y clave, que generen alguna indisponibilidad del servicio; (v) Acciones de hackers, malware, virus, cookies, virus defectuosos, etc.; (vi) Una mala configuración por su parte del servicio al no seguir las instrucciones provistas por ZUKALO; (vii) Interrupciones planificadas (que notificaremos en lo posible con por lo menos 8 horas de anticipación a través de los servicios adquiridos), para realizar labores de mantenimiento, actualización y/o soporte de los aplicativos o de los servicios, en lo posible en horas de la noche o de poco tráfico o días no hábiles; (viii) Los Servicios pueden estar sujetos a otras limitaciones como, por ejemplo, límites en el espacio de almacenamiento adquirido, volúmenes de transacciones o documentos mensuales, caídas del sistema por parte de nuestros proveedores de infraestructura o hosting y otros casos no expresamente señalados ahora. En estos casos, si usted requiere, puede adquirir un espacio mayor al que habían adquirido inicialmente, asumiendo un costo adicional, según las tarifas.

Si por algún motivo ZUKALO tiene que interrumpir los servicios por períodos más largos de lo que normalmente esperaría, ZUKALO hará todos los esfuerzos razonables para publicar por adelantado o inmediatamente se presente la causa que nos obliga a la suspensión, con los detalles de dicha actividad en el sitio web.

A través de nuestros proveedores de hosting mantendremos defensas administrativas, físicas y técnicas adecuadas para la protección de la seguridad, confidencialidad e integridad de toda la



información ingresada al Software. No obstante, ello no releva al Suscriptor de contar con sus propios sistemas o dispositivos de seguridad.

11.3. Mantenimiento y Soporte.

ZUKALO brindará el mantenimiento sobre el Software y sus Aplicativos y el soporte correspondiente durante la vigencia del periodo contratado, sin costo adicional. Asimismo, ZUKALO podrá suministrar, en caso de ser adquirido por el Suscriptor, horas de acompañamiento virtual en las que el Suscriptor decidirá el plan de capacitación e implementación a seguir para la puesta en marcha de los Aplicativos, con cargo al Suscriptor de acuerdo con las tarifas vigentes. En todo caso, es obligación del Suscriptor llevar a cabo la implementación del Servicio por medio de la revisión de las instrucciones contenidas en el material audiovisual puesto a disposición por ZUKALO.

Terceros no vinculados a ZUKALO podrán prestar servicios de soporte de manera independiente, pero en ningún momento podrán hacer actualizaciones o intervenciones en los aplicativos. ZUKALO no asume responsabilidad alguna por los servicios prestados por terceros independientes ni por la legalidad de las aplicaciones que usen.

Todos los servicios que ofrece ZUKALO se brindan dentro de los horarios del call center de manera virtual o remota. Lunes a Viernes hábiles de 7:00 a.m. a 6:00 pm y los sábados de 8:00 am a 12:30 pm.

Los Suscriptores contarán además con acceso al portal de clientes, a través de la página web de ZUKALO, en el cual podrá acceder a capacitaciones en línea, preguntas frecuentes, videos tutoriales, etc.

Tanto los horarios de servicio como las funcionalidades del portal de clientes podrán ser modificados en cualquier momento, sin previo aviso, pero ZUKALO hará su mejor esfuerzo para que los Suscriptores tengan acceso a la información de estas modificaciones.

11.4. Actualizaciones.

ZUKALO no se obliga a hacer actualizaciones, o mejoras sobre los Aplicativos, de manera que el Servicio se prestará dentro de los alcances y limitaciones que ofrece actualmente. Las sugerencias que usted haga serán tenidas en cuenta, pero no obligan a ZUKALO a adoptarlas.

Los cambios de ley, en cuanto apliquen a la generalidad de Suscriptores, podrán incorporarse a los Aplicativos, pero dentro de los plazos que defina ZUKALO según sus planes de desarrollo de software genérico.

En cualquier actualización del Software, ZUKALO podrá introducir herramientas, utilidades, mejoras, aplicaciones de terceros o actualizaciones generales para mejorarlos o estandarizarlos.

12. Límites de Responsabilidad

12.1. El Suscriptor acepta que ZUKALO no es responsable por daños directos o indirectos (incluyendo pérdida de utilidades o de oportunidades de negocio), errores, ataques cibernéticos u otros agentes nocivos causados por el uso, abuso o incapacidad de uso por parte del Suscriptor sobre el Software, que pudiera afectar su funcionamiento o generar pérdidas o la interrupción de operaciones, incluso si se hubiese notificado a ZUKALO la posibilidad de dichos daños o pérdidas. En caso de cualquier disputa relacionada con el Software, el valor máximo que ZUKALO reconocerá no podrá exceder al valor efectivamente pagado por el Suscriptor en el último año por el Servicio.

12.2. ZUKALO no garantiza que en algún momento no se puedan presentar interrupciones del Servicio o que el sistema estará totalmente libre de virus o posibles ataques de seguridad, ni tampoco por fallas en telecomunicaciones, internet, comunicaciones electrónicas, corrupción de archivos, pérdida o robo de datos, virus, spyware, entre otras afectaciones, porque el funcionamiento y la disponibilidad de los sistemas utilizados para acceder al Software, pueden ser impredecibles y pueden interferir ocasionalmente o impedir el acceso a los productos o servicios.

12.3. ZUKALO tampoco garantiza que el Software y sus Aplicativos están ciento por ciento (100%) libre de errores, lo que obliga al Usuario a contar con planes de contingencia frente a cualquier interrupción o afectación del servicio, o cualquier evento severo que pueda afectar o poner en peligro la continuidad del servicio, y deben contar con programas de protección del software y equipos, tales como antivirus, vacunas, firewalls, etc., que además prevengan riesgos de intrusión y de códigos maliciosos.

12.4. También es responsabilidad del Usuario validar la información y el resultado de las operaciones e informes, mediante la verificación de soportes, las auditorías periódicas y/o cruces de información que minimicen cualquier error del sistema y/o de los Usuarios designados por el Suscriptor.



12.5. El Servicio será ofrecido de conformidad con las posibilidades que ofrecen los Aplicativos, según sea el caso, aplicativos genéricos que declara conocer y aceptar en toda su integridad el Usuario.

13. Cesión

La suscripción de los servicios se hace en consideración a la naturaleza misma del USUARIO, por lo tanto no podrán ser cedidos, vendidos o transferidos a cualquier título, sin la previa autorización expresa y por escrito de Zukalo que con todo, no está obligado. El Aplicativo, por ser un software y por ello un bien amparado por la Ley de derechos de autor es para uso exclusivo del USUARIO y tampoco será lícita su enajenación, transferencia, préstamo o cesión a cualquier título en favor de un tercero.

Zukalo no tiene ninguna obligación con ninguna persona que no sea EL USUARIO y nada en este documento confiere, o pretende conferir, un beneficio a ninguna persona que no sea EL USUARIO. Si EL USUARIO o un tercero, con autorización de este, utiliza el software o los servicios, EL USUARIO es el único responsable del acceso que le brinde y del acceso de estos a la información o datos vinculados al Software o al servicio, así como de la eventual infracción al presente contrato y las consecuencias de la misma.

14. Confidencialidad

En virtud del presente Contrato, cada una de las Partes podrá revelar a la otra parte Información Confidencial y, en consecuencia, cada parte conservará la confidencialidad de toda la información de la otra obtenida en relación con estos términos. Ninguna de las partes divulgará o pondrá a disposición de ninguna persona Información Confidencial, ni la utilizará para su propio beneficio, salvo lo previsto en estos términos. Cada parte podrá revelar la Información Confidencial únicamente a aquellos empleados, agentes y/o subcontratistas que requieran conocer la información.

La información que el Usuario provea a ZUKALO en el momento de la suscripción y aquella que se ingrese en el Software quedará almacenada y será tratada como Información Confidencial, sin perjuicio de la posibilidad de uso por parte de ZUKALO de dicha información conforme se prevé en este mismo Contrato. ZUKALO implementará medidas de seguridad para proteger la información almacenada en el Software mientras los Servicios adquiridos con ZUKALO permanezcan vigentes, no obstante, para garantizar su efectividad, es responsabilidad del Suscriptor y sus Usuarios dar cumplimiento a las obligaciones que en materia de seguridad de la información disponen los presentes términos e implementar de forma autónoma medidas para restringir el acceso a los Servicios y métodos de seguridad tecnológica y administrativa.



En caso de que la Información Confidencial ingresada en el Software por el Suscriptor y/o sus Usuarios requieran cumplir con obligaciones específicas en materia de seguridad o normativas especiales, el Usuario será responsable de garantizar el cumplimiento de dichas obligaciones reglamentarias, legales o de seguridad de los datos que resulten aplicables.

La utilización de la información por parte de ZUKALO, en los términos previstos en este contrato, no será considerada como una transgresión a la obligación de confidencialidad, por lo que el Usuario no tendrá ninguna acción o derecho de reclamación en su contra por tal concepto. Sin embargo, el Usuario es el responsable de mantener la privacidad las contraseñas y claves de acceso al Servicio y de proveer los mecanismos de seguridad de la información en sus propios equipos o dispositivos.

Con respecto a la información que el Usuario ingrese al Software y que no corresponda a datos personales, el Usuario expresamente autoriza a ZUKALO para que pueda conocer, efectuar análisis estadísticos y de mercado y, eventualmente, compartir con terceros dicha información corporativa para que ZUKALO o esos terceros (Aliados Estratégicos) puedan ofrecer servicios propios al Usuario. Lo anterior aplicará incluso en los eventos en que el Usuario no haya adquirido los servicios de mantenimiento, soporte y actualizaciones respecto del Software.

Las obligaciones de confidencialidad no se aplican a información que (a) ya sea de conocimiento público sin violación de este documento; (b) haya sido desarrollada independientemente por la parte receptora; (c) sea conocida por la parte receptora antes de su divulgación; o (d) deba ser divulgada por ley o por orden judicial.

Las obligaciones de cada parte bajo esta cláusula sobrevivirán a la terminación de los Servicios adquiridos y hasta por un (1) año más.

15. Notificaciones

Para todos los efectos relacionados con el presente documento y/o con el servicio, para las notificaciones y/o comunicaciones las partes acuerdan señalar como dirección la que aparece en su RUC como establecimiento principal, y en defecto de este por parte del Usuario la dirección de facturación, salvo que se informe un cambio de dirección o correo electrónico diferente por el Usuario. Para todos los efectos legales, el domicilio contractual será la ciudad de Guayaquil-Ecuador.

16. Integración

Forma parte integral del presente contrato la cotización remitida por Zukalo y aceptada expresamente por el Usuario junto con todos sus anexos.

17. Datos Personales

La información que el Suscriptor o sus Usuarios ingresen al Software puede corresponder a información corporativa y, eventualmente, a datos personales de terceros, respecto de los cuales el Usuario actuará como Responsable del Tratamiento y ZUKALO como Encargado del Tratamiento, de conformidad con la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales. El Usuario, en su calidad de Responsable del Tratamiento de los datos personales que ingrese en el Software, será responsable de:

- 17.1. Administrar, publicar, eliminar o mantener los datos personales de acuerdo con sus propios criterios, procedimientos y políticas internas;
- 17.2. Contar con una Política de Tratamiento de Datos Personales y ponerla en conocimiento de los Titulares de la información, conforme a lo dispuesto en la LOPDP;
- 17.3. Garantizar el pleno y efectivo ejercicio de los derechos de los Titulares, incluyendo acceso, rectificación, actualización, eliminación, oposición y demás reconocidos en la ley;
- 17.4. Contar con las autorizaciones de los Titulares para realizar el tratamiento de sus datos personales y para transmitirlos a ZUKALO para efectos de la ejecución y cumplimiento del presente Contrato;
- 17.5. Conservar evidencia suficiente del cumplimiento de todas sus obligaciones legales y contractuales, de forma tal que, de ser requerido, se pueda demostrar la diligencia desplegada;
- 17.6. Cumplir cabalmente con los deberes previstos en la LOPDP, así como con cualquier disposición que la modifique, sustituya o complemente.

En ninguna circunstancia ZUKALO actuará como Responsable del Tratamiento de los datos personales ingresados en el Software por el Suscriptor o sus Usuarios. En su calidad de Encargado, ZUKALO mantendrá la confidencialidad de los datos personales y dará cumplimiento a las obligaciones establecidas en este Contrato y en la normativa aplicable en materia de protección de datos personales.

18. Facturación Electrónica

Tratándose de facturación electrónica, Zukalo ofrece a los Usuarios de los aplicativos o servicios del sistema Contifijo Online el módulo de facturación electrónica, el cual se implementará a través de sus actualizaciones en el Software, y, con cierta cantidad de documentos electrónicos como facturas electrónicas, notas crédito electrónicas, notas débito, retenciones y guías de remisión electrónicas incluidas en el costo mismo de la suscripción periódica que paga.

El cargo de la suscripción periódica que paga el Usuario por el Software le brinda acceso al número de documentos electrónicos indicados en la oferta comercial hasta agotarlos, debiendo entonces manifestar el cambio de plan comercial al siguiente nivel que le permitirá el acceso a un mayor

número de documentos electrónicos o a comprar paquetes de facturas adicionales. En ambos casos, el Usuario es el único responsable del uso de los documentos electrónicos adquiridos, pero deberá mantener la suscripción al aplicativo vigente y a paz y salvo para tener acceso al módulo y a los servicios de facturación electrónica provistos por Zukalo y poder emitir documentos electrónicos a través del aplicativo de Contifijo. Zukalo se reserva el derecho de modificar las condiciones de uso bajo esta modalidad, tarifas y demás requisitos, pero en este caso, estas no operan de manera retroactiva, es decir, tendrán vigencia a partir de la siguiente facturación que deba hacerse por este servicio.

El Usuario es el único responsable por la revisión, aprobación y generación del documento electrónico, y de sus efectos contables, fiscales, legales y tributarios, así como de los planes de contingencia necesarios, entre otros hasta la emisión de factura física provisional de ser necesario, para después subirlos a la plataforma electrónica, en cualquier evento de interrupción programada o que no esté asociada al software.

El Usuario se compromete a informar a Zukalo en cualquier caso que se presente cualquier tipo de error, modificación de información, y en general, de cualquier situación de la cual se pueda desprender algún efecto para Zukalo, para el Usuario o para terceros.

Para el software de Zukalo que contiene solamente el producto de Facturación Electrónica, Zukalo habilitará el módulo de facturación electrónica, con acceso a un número limitado de facturas por el período determinado en la oferta comercial especificado en la cotización enviada al Usuario. En esta modalidad el Usuario no tendrá conectividad entre el módulo de facturación electrónica, y su contabilidad, debiendo asumir la responsabilidad de cargar cada factura electrónica a su contabilidad.

Para el software de Zukalo Facturación Electrónica Gratis, Zukalo habilitará el módulo de facturación electrónica, con acceso a un número limitado facturas, sin cargo o contraprestación económica alguna, para no suscriptores pagos de Contifijo Online. En este caso, ese cliente gratuito al hacer uso de esta herramienta, y transar a través de ella, acepta permitir a Zukalo ver toda la data que este haya incluido en la plataforma, permitiendo a Zukalo utilizar tanto la misma como sus datos personales para fines estadísticos, informativos o de perfilamiento o para vincularlo a noticias, eventos o promociones, u otros fines similares. En esta modalidad el Usuario no tendrá conectividad entre el módulo de facturación electrónica, y su contabilidad, debiendo asumir la responsabilidad de cargar cada factura electrónica a su contabilidad. Además, Zukalo no proporcionará, en esta modalidad, facturas adicionales al Usuario, ni aun con contraprestación económica por las mismas, en el evento que el Usuario llegare a requerir más de doce (12) facturas en la vigencia del año. Zukalo además se reserva el derecho de modificar las condiciones de uso bajo esta modalidad, o de exigir contraprestación económica, o de limitar o ampliar los beneficios para los Usuarios.



En cualquier caso, el Usuario es el único responsable por la revisión, aprobación y generación del documento electrónico, y de sus efectos contables, fiscales, legales y tributarios, así como de los planes de contingencia necesarios, entre otros hasta la emisión de factura física provisional, para después subirlos a la plataforma electrónica, en cualquier caso de interrupción programada o no del sistema. El Usuario se compromete a informar a Zukalo en cualquier caso que se presente cualquier tipo de error, modificación de información, y en general, de cualquier situación de la cual se pueda desprender algún efecto para Zukalo, para el Usuario o para terceros.

Por lo anterior, reconoce y declara que: Zukalo no es ni será responsable por los registros e información contable utilizada en las facturas, ni tampoco por la determinación de bases gravables, tarifas, sujeción pasiva y realización de hechos generadores de tributos contenidos en las facturas expedidas a través del Software.

En virtud de lo anterior, el Usuario se obliga a mantener indemne a Zukalo por cualquier daño, perdida, demanda, o reclamo de cualquier naturaleza (incluyendo gastos y honorarios legales razonables) que se derive de la información suministrada para la generación de facturas a través del Software. La firma electrónica que Zukalo contrata a través de un tercero, será cargada en la plataforma del software propiedad de Zukalo, así como la clave de Usuario y Zukalo será custodio de la misma, guardando todas las condiciones de seguridad exigidas por la normativa actual en la República de Ecuador.

19. Condiciones de la Transmisión de Datos

En virtud del presente Contrato y de la normativa aplicable, el Usuario, actuando como Responsable del Tratamiento de los datos personales ingresados en el Software, transmitirá dichos datos personales a ZUKALO, quien actuará como Encargado del Tratamiento. El alcance de la operación de transmisión será el cumplimiento del presente Contrato y de las obligaciones legales y contractuales que resulten de la relación existente entre el Usuario y ZUKALO. Las actividades que realizará el Encargado por cuenta del Responsable serán las siguientes:

- 19.1. Almacenar la información ingresada en el Software durante el término previsto en el presente Contrato.
- 19.2. Efectuar el procesamiento de las operaciones ejecutadas a través de los servicios de ZUKALO.
- 19.3. Analizar los datos de uso de los productos y/o servicios con fines estadísticos, de mercadeo, de análisis relacional de información y/o para el desarrollo de nuevos productos o servicios.
- 19.4. Cumplir con gestiones administrativas, operativas, comerciales y técnicas a cargo de ZUKALO sobre los datos personales custodiados por el Responsable y que se encuentran bajo tratamiento del Encargado.

19.5. Realizar labores de respaldo y recuperación ante desastres tecnológicos; gestión de cambios en el servicio; resolución de problemas; aplicación de nuevas versiones de productos; actualizaciones o mejoras; monitoreo y pruebas de uso y rendimiento del sistema; así como otros fines de seguridad informática, mantenimiento y optimización de los sistemas.

19.6. Ejecutar las demás actividades previstas en este Contrato que estén relacionadas con el almacenamiento y tratamiento de los datos personales en el Software.

ZUKALO está obligado frente al Titular y al Responsable a cumplir con sus obligaciones como Encargado del Tratamiento, de conformidad con la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPDP) y demás normativa aplicable. Asimismo, se compromete a dar aplicación a las obligaciones que resulten pertinentes de acuerdo con la Política de Tratamiento de Datos fijada por el Responsable, siempre que el Responsable entregue al Encargado copia de dicha Política. El Encargado se compromete a realizar el Tratamiento de datos únicamente conforme a las finalidades autorizadas por los Titulares, cuando corresponda, y en cumplimiento de la legislación aplicable.

ZUKALO se compromete a realizar el tratamiento, por cuenta del Responsable, de los datos personales conforme a los principios establecidos en la normativa ecuatoriana y a salvaguardar la seguridad de las bases de datos que contengan información personal.

Por su parte, el Usuario se obliga a: (i) haber obtenido, cuando corresponda, la autorización válida e informada de los Titulares para el tratamiento de sus datos personales conforme a los requisitos establecidos en la LOPDP; (ii) garantizar a los Titulares, mediante los mecanismos dispuestos legalmente para tal fin, el ejercicio de los derechos reconocidos en la LOPDP; (iii) informar al Encargado de cualquier evento que pueda afectar la operación de tratamiento a la que se refiere el presente contrato; (iv) mantener actualizados en el Software los datos personales objeto de tratamiento o, en su defecto, informar de forma oportuna al Encargado sobre cualquier cambio o ajuste que deba efectuarse en la información contenida en las bases de datos necesarias para ejecutar este contrato; y (v) cumplir cabalmente las obligaciones que le corresponden en calidad de Responsable, conforme a lo dispuesto en la LOPDP y su normativa complementaria.

20. Unidad

El presente es el único contrato válido y de común acuerdo otorgado entre las partes y deja sin efecto cualquier acuerdo anterior expreso o tácito, verbal o escrito. No obstante, en caso de adición de usuarios, módulos, conversiones, y renovaciones, no será necesario el otorgamiento de un nuevo contrato, bastará con la factura correspondiente, la cual se sujetará a los términos del presente contrato, salvo que haya vencido la vigencia por la cual se pactó, caso en el cual regirán las condiciones que obran en el contrato publicado en la página web de Zukalo.



Zukalo hace constar que este mismo texto está incluido en la cotización presentada al Usuario y aprobada por este, así como en el aplicativo al momento de habilitación del servicio, teniendo en cuenta que, como ya quedó dicho, para la utilización del Software y acceder al servicio el Usuario debe aceptar los términos y condiciones del presente documento; razón por la cual usted debe revisar estos términos minuciosamente antes de dar la aceptación. Se entenderá que el Usuario ha aceptado los términos de este contrato si hace uso de los servicios de Zukalo.

En caso de no aceptar los términos y condiciones del servicio, el Usuario no debe hacer uso de los aplicativos ni de los servicios. Si celebra este contrato en representación de una persona natural o jurídica distinta a quien da la aceptación, Zukalo de buena fe entenderá que quien da la aceptación tiene la facultad de obligar a dicha persona o entidad, y que se aceptan estos términos y condiciones sin reserva. Si no tiene dicha facultad o si no está de acuerdo con estos términos y condiciones, no debe aceptar este contrato y no debe utilizar los servicios de Zukalo. De la misma manera se deberá proceder si la persona que dio la aceptación no está facultada. Los Usuarios que tengan acceso a los aplicativos o al servicio también tienen que aceptar previamente las presentes condiciones sus adendas y modificaciones, para tener acceso a los aplicativos o al servicio. En uno u otro caso, la falta de aviso, supone la vinculación de las partes en relación con estas condiciones.