

ANEXO A — CANAL DE PEDIDOS Y TARIFA POR PEDIDO

Xigeness – Naubix S.A.S.

Versión: 1.0

Fecha de entrada en vigor: 01 de enero de 2027

Responsable del Tratamiento: Naubix S.A.S.

NIT: 902063904-5

Correo de contacto para datos personales: developers@naubix.com

Dirección física: Calle 44A # 5bis 59, Valledupar

A.1. OBJETO Y ÁMBITO

Este Anexo regula las condiciones aplicables al módulo de pedidos de la Plataforma (el «Canal de Pedidos») y la tarifa que el Proveedor cobra al Cliente por su uso. Aplica únicamente a los Clientes que tengan activo el Canal de Pedidos, y en lo no previsto aquí se rigen por los Términos y Condiciones de Servicio.

A.2. DEFINICIONES

- Canal de Pedidos: el módulo de la Plataforma mediante el cual el Cliente recibe pedidos de sus propios clientes por medios electrónicos.
- Comensal: la persona que realiza un pedido al Cliente a través del Canal de Pedidos. El Comensal no es parte de este contrato ni mantiene relación contractual alguna con el Proveedor.
- Pedido: la solicitud de productos o servicios que un Comensal transmite al Cliente a través del Canal de Pedidos.
- Pedido Confirmado: el Pedido que el Cliente acepta expresamente en la Plataforma. Solo los Pedidos Confirmados causan Tarifa por Pedido.
- Tarifa por Pedido: el valor que el Cliente paga al Proveedor por cada Pedido Confirmado, según el Tarifario vigente.
- Cargo al Comensal: el valor que el Cliente, por decisión propia, decida cobrar a sus Comensales por el uso del Canal de Pedidos.

A.3. ACTIVACION Y ACEPTACION

El Canal de Pedidos se activa a solicitud del Cliente desde el panel de administración. Al activarlo, el Cliente declara conocer y aceptar las condiciones de este Anexo y la causación de la Tarifa por Pedido a partir de la fecha de activación. El Proveedor conservará el registro de la activación, con fecha, hora, usuario, dirección IP y versión del Anexo aceptada. El Cliente podrá desactivar el Canal de Pedidos en cualquier momento, con efectos a partir del día siguiente a la solicitud, sin perjuicio de las Tarifas por Pedido ya causadas.

A.4. TARIFA POR PEDIDO

La Tarifa por Pedido corresponde al valor señalado en el Tarifario vigente y se expresa con el impuesto sobre las ventas incluido, conforme a la cláusula 4.3 de los Términos y Condiciones. A la fecha de entrada en vigencia de este Anexo, la Tarifa por Pedido es de quinientos pesos (\$500) por Pedido Confirmado, impuesto sobre las ventas incluido.

La Tarifa por Pedido es una obligación del Cliente frente al Proveedor, independiente y exigible con prescindencia de que el Cliente decida o no establecer un Cargo al Comensal, y del monto de este.

A.5. CAUSACION

A.5.1. La Tarifa por Pedido se causa en el momento en que el Cliente confirma el Pedido en la Plataforma.

A.5.2. No causan Tarifa por Pedido: (i) los Pedidos que el Cliente rechace o no confirme; (ii) los Pedidos duplicados generados por fallas técnicas de la Plataforma; (iii) los Pedidos que el Comensal cancele antes de la confirmación del Cliente; y (iv) los Pedidos generados en pruebas técnicas autorizadas por el Proveedor.

A.5.3. Causan Tarifa por Pedido los Pedidos Confirmados que posteriormente se cancelen, se anulen o no se entreguen por cualquier causa, salvo que la causa sea imputable a la indisponibilidad de la Plataforma acreditada conforme a la cláusula 6 de los Términos y Condiciones.

A.6. LIQUIDACION, REPORTE Y OBJECION

A.6.1. El corte de liquidación es el último día calendario de cada mes.

A.6.2. El Proveedor pondrá a disposición del Cliente, junto con el Aviso de Cobro del mes siguiente, un reporte descargable con el detalle de los Pedidos Confirmados del periodo, indicando fecha, hora, identificador del Pedido y Tarifa causada.

A.6.3. El Cliente podrá objetar el reporte dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su puesta a disposición, mediante comunicación dirigida a developers@naubix.com, indicando los Pedidos objetados y las razones. Vencido dicho plazo sin objeción, el reporte se entenderá aceptado para efectos de facturación, sin perjuicio del derecho del Cliente a reclamar posteriormente por errores manifiestos.

A.6.4. Las objeciones fundadas darán lugar al ajuste del valor en el Aviso de Cobro del periodo siguiente o, si ya se hubiere facturado, a la nota crédito correspondiente.

A.7. FACTURACION Y PAGO

A.7.1. La Tarifa por Pedido se incluye en el Aviso de Cobro y en la factura electrónica de la suscripción del Cliente, como concepto separado del valor de suscripción.

A.7.2. La Tarifa por Pedido no es objeto de los descuentos por prepago, por pronto pago ni del beneficio previsto en el numeral 5.6 de los Términos y Condiciones, conforme al literal b) del numeral 5.7.

A.7.3. El impago de la Tarifa por Pedido produce los mismos efectos de mora previstos en la cláusula 4.5 de los Términos y Condiciones, incluida la suspensión del acceso a la Plataforma, y da lugar a la pérdida de la Racha conforme al numeral 5.6.4.

A.8. CARGO AL COMENSAL

A.8.1. Decisión del Cliente. El establecimiento del Cargo al Comensal, su monto, su denominación y su vigencia son decisión exclusiva y responsabilidad del Cliente. El Proveedor no fija, sugiere con carácter obligatorio ni impone el Cargo al Comensal, y no participa en su recaudo. Los valores que el Cliente cobre a sus Comensales constituyen ingresos propios del Cliente.

A.8.2. Configuración. El Canal de Pedidos permite al Cliente activar o desactivar el Cargo al Comensal y fijar libremente su monto entre cero pesos (\$0) y el tope previsto en el numeral A.8.3. El Proveedor mostrará al Cliente, en la herramienta de configuración, el costo neto que le representa cada configuración.

A.8.3. Tope. El Cargo al Comensal no podrá exceder el valor de la Tarifa por Pedido vigente conforme al Tarifario. El Cliente no podrá obtener lucro del Cargo al Comensal por encima de dicho valor.

A.8.4. Denominación. La denominación por defecto del Cargo al Comensal en el Canal de Pedidos es «Cargo por servicio del canal». El Cliente podrá modificarla, siempre que no lo presente: (i) como propina, gratificación o valor voluntario, en atención a lo dispuesto por la Ley 1935 de 2018, que exige que la propina sea voluntaria, informada previamente y rechazable por el consumidor; (ii) como impuesto, tasa o contribución; (iii) como un cobro efectuado por el Proveedor o utilizando la marca «Xigeness», «Naubix» o cualquier signo distintivo del Proveedor; ni (iv) como valor de domicilio o transporte, cuando no corresponda a dicho servicio.

A.8.5. Separación visual. Cuando el Cliente cobre propina, esta deberá presentarse al Comensal de forma separada e inequívocamente distinguible del Cargo al Comensal.

A.9. OBLIGACIONES DE INFORMACION FRENTE AL COMENSAL

A.9.1. El Cliente es el único responsable de informar a sus Comensales el precio total del Pedido, incluidos el Cargo al Comensal y los impuestos aplicables, con anterioridad a la confirmación del Pedido por parte del Comensal, conforme al artículo 26 de la Ley 1480 de 2011 y demás normas aplicables.

A.9.2. El Proveedor dispondrá en el Canal de Pedidos las funcionalidades necesarias para que el Cargo al Comensal y los impuestos aplicables se muestren desglosados desde el resumen del Pedido y no únicamente en el paso final de confirmación.

A.9.3. El Proveedor conservará, asociado a cada Pedido, el desglose de valores efectivamente presentado al Comensal al momento de la confirmación, y lo pondrá a disposición del Cliente cuando este lo requiera para atender una reclamación.

A.10. IMPUESTOS DE CARGO AL COMENSAL

A.10.1. El Cargo al Comensal integra el valor total del consumo y, en consecuencia, el Canal de Pedidos liquidará sobre el subtotal que lo incluye el impuesto que corresponda al régimen tributario del Cliente. El impuesto así liquidado se muestra al Comensal de forma desglosada y es asumido por este, correspondiendo al Cliente su recaudo, declaración y pago.

A.10.2. La determinación del tratamiento tributario aplicable al Cargo al Comensal, incluida su integración a la base gravable del impuesto nacional al consumo conforme al artículo 512-9 del Estatuto Tributario, es responsabilidad exclusiva del Cliente y de sus asesores. El Cliente parametrizará en la Plataforma el régimen y las tarifas que le apliquen. El Proveedor no presta asesoría tributaria ni asume responsabilidad por la liquidación, recaudo o declaración de los impuestos que se causen sobre el Cargo al Comensal.

A.11. RELACION CON EL COMENSAL

A.11.1. El Cliente es el único proveedor frente al Comensal respecto de los productos y servicios que este adquiere, así como respecto del Cargo al Comensal. El Proveedor actúa exclusivamente como proveedor de la Plataforma tecnológica del Cliente y no adquiere la calidad de productor, proveedor, expendedor ni intermediario frente al Comensal.

A.11.2. Las peticiones, quejas y reclamos de los Comensales serán atendidos directamente por el Cliente, a través de los canales que este disponga y publique en el Canal de Pedidos. El Proveedor prestará soporte al Cliente en los términos de la cláusula 6 de los Términos y Condiciones, sin atender directamente a los Comensales.

A.11.3. El Cliente publicará en el Canal de Pedidos, bajo su propia identificación, las condiciones aplicables al Pedido y su aviso de privacidad, para lo cual el Proveedor pondrá a su disposición las plantillas de referencia que el Cliente deberá revisar y adaptar bajo su responsabilidad.

A.12. REVERSION DEL PAGO

Cuando el Comensal pague en línea mediante instrumentos de pago electrónico y solicite la reversión del pago conforme al artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 y al Decreto 587 de 2016, el Cliente asumirá íntegramente los efectos de dicha reversión frente al Comensal. La reversión no afecta la Tarifa por Pedido ya causada, salvo que obedezca a fallas de la Plataforma imputables al Proveedor.

A.13. DATOS PERSONALES

Respecto de los datos personales de los Comensales que se traten a través del Canal de Pedidos, el Cliente actúa como Responsable del Tratamiento y el Proveedor como Encargado, en los términos de la cláusula 8 de los Términos y Condiciones. El Proveedor no utilizará dichos datos para finalidades propias, no los cederá a terceros

distintos de sus subencargados, y no establecerá comunicación comercial directa con los Comensales.

A.14. INDEMNIDAD

El Cliente mantendrá indemne al Proveedor frente a reclamaciones, quejas, investigaciones, sanciones o condenas de cualquier naturaleza que se deriven de: (i) el establecimiento, monto, denominación o cobro del Cargo al Comensal; (ii) el incumplimiento de las obligaciones de información previstas en el numeral A.9.1; (iii) el tratamiento tributario que el Cliente dé al Cargo al Comensal, incluida la parametrización de los impuestos en la Plataforma; o (iv) los productos y servicios que el Cliente suministre a sus Comensales. Esta obligación comprende los gastos razonables de defensa.

A.15. MODIFICACION DE LA TARIFA POR PEDIDO

El Proveedor podrá modificar la Tarifa por Pedido mediante aviso previo no inferior a treinta (30) días calendario, conforme a la cláusula 4.4 de los Términos y Condiciones, comunicado por correo electrónico y mediante aviso visible en el panel de administración. El Cliente podrá, dentro de dicho plazo, reconfigurar el Cargo al Comensal o desactivar el Canal de Pedidos. La modificación del tope previsto en el numeral A.8.3 opera de forma automática con la modificación de la Tarifa por Pedido.

A.16. SUSPENSION DEL CANAL DE PEDIDOS

El Proveedor podrá suspender el Canal de Pedidos, previa notificación al Cliente, cuando este incurra en alguna de las prohibiciones del numeral A.8.4, exceda el tope del numeral A.8.3, o incumpla las obligaciones de información del numeral A.9.1, sin perjuicio de las demás causales previstas en los Términos y Condiciones. La suspensión del Canal de Pedidos no afecta el acceso a los demás módulos contratados.

A.17. VIGENCIA Y REGIMEN TRANSITORIO

A.17.1. Este Anexo rige a partir del 1 de enero de 2027.

A.17.2. Los Clientes que a esa fecha tengan activo el Canal de Pedidos sin causación de Tarifa por Pedido comenzarán a causarla el 1 de enero de 2027, siempre que hayan sido notificados de la entrada en vigencia de este Anexo con una anticipación no inferior a treinta (30) días calendario, conforme a la cláusula 4.4 de los Términos y Condiciones. El Cliente que no acepte la Tarifa por Pedido podrá desactivar el Canal de Pedidos antes de dicha fecha, sin que ello afecte el acceso a los demás módulos contratados ni su Racha.