

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

Plataforma Xigeness

Versión: 2.1

Vigencia: 01 de octubre de 2026

Entre: Naubix S.A.S., identificada con NIT **902.063.904-5**, domicilio principal en Valledupar, Colombia (en adelante, “El Proveedor”), y la persona natural o jurídica que acepte este acuerdo en el marco de su actividad profesional, comercial o empresarial (en adelante, “El Cliente”).

1. ACEPTACIÓN DEL CONTRATO

Al hacer clic en «Aceptar», «Registrarse» o al continuar utilizando la plataforma Xigeness (en adelante, «la Plataforma»), el Cliente declara que ha leído, entendido y aceptado quedar vinculado por estos Términos y Condiciones, así como por la Política de Tratamiento de Datos Personales referenciada en la cláusula 8. Si el Cliente no está de acuerdo, no debe registrarse ni utilizar el servicio.

El Cliente declara que contrata la Plataforma en el marco de su actividad profesional, comercial o empresarial, y no en calidad de consumidor final para uso personal, doméstico o familiar, salvo que expresamente se indique lo contrario en el plan contratado.

Si el Cliente acepta estos Términos en representación de una persona jurídica, declara contar con las facultades suficientes para vincular a dicha entidad.

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO (SaaS)

2.1. El Proveedor otorga al Cliente una licencia limitada, no exclusiva, intransferible y revocable para acceder y utilizar la Plataforma vía internet, durante la vigencia del contrato y de acuerdo con el plan contratado.

2.2. Aclaración: Se vende un servicio (acceso en la nube), no un software entregado en copia instalable. El Cliente no adquiere la propiedad del programa ni de su código fuente; únicamente paga por el derecho de uso conforme a estos Términos.

2.3. El Proveedor podrá introducir mejoras, actualizaciones o nuevas funcionalidades a la Plataforma sin que ello implique una modificación sustancial de las condiciones esenciales del servicio contratado, salvo lo previsto en la cláusula 12 (Modificaciones del Contrato).

3. REGISTRO, USUARIOS Y SEGURIDAD

3.1. Credenciales: El Cliente es responsable de mantener la confidencialidad de su usuario y contraseña, así como de todas las actividades realizadas bajo sus credenciales. El Cliente debe notificar al Proveedor de forma inmediata ante cualquier uso no autorizado de su cuenta.

3.2. Prohibición de Uso Compartido: Está estrictamente prohibido compartir una misma licencia o credencial entre varios empleados o sedes si no se ha contratado un plan multiusuario.

3.3. Conducta Prohibida: No se permite utilizar la Plataforma para actividades ilegales, envío de spam, violación de derechos de autor, suplantación de identidad, introducción de código malicioso, ni intentos de descompilar o realizar «reverse engineering» sobre el software, salvo en los casos en que la ley lo permita de manera imperativa.

3.4. El Proveedor podrá verificar el cumplimiento de estas obligaciones y solicitar información razonable al Cliente para confirmar el número de usuarios activos frente al plan contratado.

4. FACTURACIÓN Y PAGOS

4.1. Planes y Precios: Las suscripciones pueden ser mensuales, semestrales o anuales según el plan contratado, cuyas características y tarifas vigentes se encuentran publicadas en la Plataforma, en el Tarifario y conforme a lo previsto en la cláusula 5. Los precios publicados se entienden con el impuesto sobre las ventas incluido, en los términos de la cláusula 4.3. Los descuentos, promociones y beneficios comerciales aplicables se rigen por la cláusula 5 y por el Tarifario allí referido.

4.2. Aviso de Cobro y facturación electrónica.

a) Aviso de Cobro. El Proveedor pondrá a disposición del Cliente un Aviso de Cobro por cada periodo de facturación, con la siguiente periodicidad: para las suscripciones de ciclo mensual, el primer (1er) día calendario de cada mes; para las suscripciones de ciclo semestral o anual, con una anticipación no inferior a cinco (5) días calendario respecto de la fecha de inicio del periodo contratado o de su renovación automática. El Aviso de Cobro es un documento informativo previo, sin efectos fiscales, que no constituye factura ni documento equivalente, y que contiene como mínimo: el detalle de los módulos, sedes y usuarios activos; el valor de suscripción según el Tarifario vigente; los valores a pagar según los plazos de pronto pago aplicables conforme al numeral 5.4.2 y el valor a pagar con posterioridad a dichos plazos; la fecha límite de cada uno de esos valores; y los medios de pago habilitados. El Aviso de Cobro se remitirá al correo electrónico registrado por el Cliente y estará disponible en el panel de administración.

b) Facturación electrónica. El Proveedor emitirá factura electrónica de venta con cumplimiento fiscal conforme a las resoluciones de la DIAN vigentes, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la acreditación del pago y, en todo caso, dentro del mismo mes calendario en que este se acredite. La factura incorporará los descuentos efectivamente aplicados conforme al numeral 5.5 y discriminará la base gravable y el impuesto sobre las ventas. El Cliente acepta recibir las facturas por correo electrónico, sin perjuicio de su derecho a solicitar copia física cuando la ley lo permita.

c) Prevalencia. En caso de discrepancia entre el Aviso de Cobro y la factura electrónica, prevalecerá esta última. El Proveedor corregirá el Aviso de Cobro que contenga errores manifiestos, informando al Cliente antes del vencimiento del primer plazo de pronto pago aplicable.

4.3. Impuestos: Los precios publicados en el Tarifario y en la Plataforma se expresan con el impuesto sobre las ventas (IVA) incluido, salvo indicación expresa en contrario. En consecuencia, el valor informado al Cliente corresponde al valor total a pagar por concepto de suscripción, sin perjuicio de los consumos variables, servicios profesionales y demás conceptos que se facturen por separado conforme a estos Términos. En la factura electrónica el Proveedor discriminará la base gravable y el impuesto correspondiente, conforme a la normativa tributaria vigente. Si la tarifa legal del impuesto sobre las ventas se modificare, o si el servicio pasare a estar excluido o exento del mismo, el Proveedor podrá ajustar el precio publicado con el fin de preservar el valor de la base gravable, informando al Cliente con una anticipación no inferior a treinta (30) días calendario; dicho ajuste no constituye un incremento de tarifas para efectos de la cláusula 4.4. Los tributos distintos del impuesto sobre las ventas que resultaren aplicables a la operación se liquidarán conforme a la normativa vigente al momento de la facturación.

4.4. Aumento de Precios: El Proveedor podrá ajustar las tarifas para los periodos de renovación, con un aviso previo mínimo de treinta (30) días calendario, comunicado por correo electrónico o aviso visible en la Plataforma. El nuevo precio solo aplicará a partir del siguiente ciclo de facturación; si el Cliente no está de acuerdo, podrá cancelar la suscripción antes de la renovación conforme a la cláusula 9.3, sin perjuicio de lo previsto en el numeral 5.8 para descuentos y promociones. La liquidación del impuesto sobre las ventas derivada de un cambio en la tarifa legal, en la calidad tributaria del Proveedor o en el régimen aplicable al servicio, conforme a la cláusula 4.3, no constituye un ajuste de tarifas para efectos de esta cláusula ni habilita la terminación anticipada prevista en ella, por tratarse de la aplicación de una obligación legal y no de una decisión comercial del Proveedor.

4.5. Vencimiento y suspensión por mora: Para las suscripciones de ciclo mensual, la fecha de vencimiento del pago es el décimo (10º) día calendario del mes correspondiente, según se informe en el Aviso de Cobro. Si dicho día no fuere hábil bancario en Colombia, el plazo se extenderá hasta el día hábil bancario inmediatamente siguiente. Si el pago no se acredita dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la fecha de vencimiento, el Proveedor podrá suspender el acceso a la Plataforma previa notificación por correo electrónico, sin perjuicio del cobro de los valores adeudados y de la facturación del periodo efectivamente prestado. La reactivación del servicio estará condicionada al pago total de las sumas pendientes. La suspensión por mora produce, además, los efectos previstos en el numeral 5.6.4, literal c). Para las suscripciones de ciclo semestral o anual, la fecha de vencimiento del pago es el décimo (10º) día calendario siguiente a la fecha de inicio del periodo contratado o de su renovación, según se informe en el Aviso de Cobro, y le aplican las mismas reglas de suspensión previstas en esta cláusula.

4.6. Retenciones: El Proveedor es contribuyente del Impuesto Unificado bajo el Régimen Simple de Tributación (SIMPLE). En consecuencia, y conforme al artículo 911 del Estatuto Tributario, los pagos que el Cliente realice al Proveedor no están sujetos a retención en la fuente a título de impuesto sobre la renta, ni a retención a título de industria y comercio, por encontrarse este último integrado al SIMPLE. El Proveedor pondrá a disposición del Cliente su Registro Único Tributario como soporte de dicha calidad. Si el Cliente practicare retenciones improcedentes, el pago se entenderá acreditado por el valor total informado en el Aviso de Cobro para el plazo dentro del cual se efectúa el pago, para efectos del numeral 5.4.4, y el Cliente deberá reintegrar el

valor retenido o gestionar su corrección ante la autoridad tributaria dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al requerimiento del Proveedor. Si el Proveedor dejare de pertenecer al SIMPLE, lo informará al Cliente y las retenciones se practicarán conforme a las normas generales a partir del ciclo de facturación siguiente.

4.7. Servicios y canales adicionales: Los módulos que impliquen el cobro de tarifas por transacción, consumo variable o uso de canales adicionales se rigen por el Anexo correspondiente, publicado en la Plataforma e incorporado a estos Términos por referencia. El Anexo A regula el Canal de Pedidos. Estos Anexos se identifican con número de versión y fecha, y su modificación se sujeta a los plazos de aviso previstos en la cláusula 4.4.

5. DESCUENTOS, PROMOCIONES Y BENEFICIOS COMERCIALES

5.1. Tarifario y precedencia. Se entiende por «Tarifario» el documento publicado por el Proveedor en la Plataforma que contiene los precios de lista de cada módulo, las categorías de módulos, los precios reducidos aplicables conforme al numeral 5.2, los precios de sedes y usuarios adicionales, las tarifas por transacción, consumo variable o uso de canales adicionales cuando estas apliquen, los porcentajes de descuento vigentes y las fechas de vigencia de cada promoción. El Tarifario se incorpora a este contrato por referencia, se identifica con número de versión y fecha, y hace parte integral del mismo. Los descuentos se calculan sobre los precios de lista del Tarifario vigente al inicio del ciclo de facturación correspondiente. Ningún descuento aplica de forma retroactiva a ciclos ya facturados. Salvo indicación expresa en contrario, los precios y tarifas del Tarifario se expresan con el impuesto sobre las ventas incluido, conforme a la cláusula 4.3.

5.2. Jerarquía de módulos. Cuando el Cliente contrate dos (2) o más módulos, el módulo de mayor precio de lista se facturará a precio pleno («Módulo Principal») y los módulos restantes se facturarán al precio reducido señalado en el Tarifario para cada uno de ellos («Módulos Adicionales»). Si dos o más módulos tuvieran el mismo precio de lista, se tomará como Módulo Principal el de mayor categoría; de persistir la equivalencia, el Proveedor aplicará la combinación que resulte más favorable al Cliente. La desactivación del Módulo Principal dará lugar a la recalificación de la jerarquía a partir del ciclo de facturación siguiente.

5.3. Descuento por prepago. El Cliente que pague de forma anticipada la totalidad del periodo contratado accederá al descuento por prepago señalado en el Tarifario, que a la fecha de esta versión corresponde a:

Dos punto cinco por ciento (2.5%) para el pago anticipado de seis (6) meses.

Diez por ciento (10%) para el pago anticipado de doce (12) meses.

El descuento por prepago se aplica sobre la base gravable del valor de suscripción del periodo prepagado, una sola vez, al momento de su facturación, y consta en la factura electrónica como descuento comercial no sujeto a condición. No aplica sobre consumos variables ni servicios profesionales conforme al numeral 5.7. En caso de terminación anticipada del contrato por decisión del Cliente, el Proveedor reintegrará

el valor correspondiente a los meses no consumidos del periodo prepago, recalculado al precio de lista sin descuento por prepago, dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la solicitud del Cliente.

5.4. Descuento por pronto pago.

5.4.1. Aviso de Cobro y plazos. El primer (1er) día calendario de cada mes el Proveedor pondrá a disposición del Cliente el Aviso de Cobro previsto en la cláusula 4.2, literal a), correspondiente al mes de servicio que inicia. Los plazos de pronto pago y la fecha de vencimiento del pago se cuentan desde el primer día calendario del mes, con independencia de la fecha de emisión de la factura electrónica.

5.4.2. Escalones de pronto pago. El Cliente podrá acceder a un descuento por pronto pago en función de la fecha en que se acredite el pago de cada mes y de los módulos contratados, según alguno de los siguientes escalones y el Tarifario vigente:

Escalón de 10 días: diez por ciento (10%) de descuento si el pago se acredita dentro de los primeros diez (10) días calendario del mes. Requiere tener contratado al menos un (1) módulo de categoría oro o diamante más dos (2) módulos adicionales.

Escalón de 5 días: veinte por ciento (20%) de descuento si el pago se acredita dentro de los primeros cinco (5) días calendario del mes. Requiere tener contratado al menos un (1) módulo de categoría diamante más dos (2) módulos adicionales.

5.4.3. Aplicación automática. Los descuentos por pronto pago no requieren elección, solicitud ni compromiso previo del Cliente. Acreditado el pago, el Proveedor aplicará automáticamente el descuento del escalón que corresponda a la fecha efectiva de acreditación y a los módulos que el Cliente tenía contratados en el mes respectivo, conforme al numeral 5.4.2. Cuando la fecha de acreditación y los módulos contratados permitan aplicar más de un escalón, se aplicará el que resulte más favorable al Cliente. La no aplicación del descuento en un mes determinado no afecta el derecho del Cliente a acceder a él en meses posteriores.

5.4.4. Acreditación. Se entiende por pago acreditado el abono efectivo e íntegro del dinero en las cuentas bancarias o medios de recaudo autorizados del Proveedor, y no la simple orden, instrucción o comprobante de pago. Cuando el último día de un plazo de pronto pago no sea día hábil bancario en Colombia, dicho plazo se extenderá hasta las 11:59 p.m. del día hábil bancario inmediatamente siguiente.

5.4.5. Facturación posterior al pago. Acreditado el pago dentro de alguno de los plazos previstos en el numeral 5.4.2, el Proveedor emitirá la factura electrónica en los términos de la cláusula 4.2, literal b), incorporando el descuento por pronto pago como descuento comercial efectivo, no sujeto a condición, que consta en la factura y disminuye la base gravable del impuesto sobre las ventas conforme al artículo 454 del Estatuto Tributario.

5.4.6. Pago fuera de plazo. Si el pago se acredita con posterioridad a los plazos previstos en el numeral 5.4.2, no habrá lugar al descuento por pronto pago y la factura electrónica se emitirá por el valor pleno de la suscripción según el Tarifario vigente, sin perjuicio de los efectos previstos en el numeral 5.6.4.

5.4.7. Incumplimiento de requisitos. Si en un mes determinado el Cliente no cumple los requisitos de módulos exigidos para alguno de los escalones del numeral 5.4.2, no

se aplicará el descuento por pronto pago de ese mes, sin que ello afecte los descuentos ya aplicados en meses anteriores. El Aviso de Cobro reflejará esta circunstancia.

5.4.8. Falta de pago. Si al vencimiento previsto en la cláusula 4.5 no se hubiere acreditado pago alguno, el Proveedor emitirá la factura electrónica por el valor pleno del periodo efectivamente prestado y procederá conforme a dicha cláusula.

5.5. Acumulación y orden de aplicación.

5.5.1. El descuento por prepago y el descuento por pronto pago son acumulables entre sí y se aplican de forma sucesiva sobre la base gravable del valor de suscripción resultante de la jerarquía de módulos del numeral 5.2, y no sobre el valor con impuesto incluido. El impuesto sobre las ventas se liquida sobre la base gravable resultante, conforme a la cláusula 4.3.

Base gravable a facturar = [Precio publicado con jerarquía de módulos ÷ (1 + tarifa legal del IVA vigente)] × (1 – descuento por prepago) × (1 – descuento por pronto pago)

5.5.2. Ejemplo ilustrativo. Con una tarifa del impuesto sobre las ventas del diecinueve por ciento (19%) vigente a la fecha de esta versión, un precio publicado con impuesto incluido de \$200.000 equivale a una base gravable de \$168.067. Aplicando el descuento por prepago del diez por ciento (10%) y el descuento por pronto pago del veinte por ciento (20%): base gravable de \$121.008, impuesto sobre las ventas de \$22.992, valor total a pagar de \$144.000. Este ejemplo es meramente ilustrativo y se recalculará conforme a la tarifa legal vigente al momento de la facturación.

5.5.3. Tope máximo. En ningún caso el descuento acumulado excederá el veintiocho por ciento (28%) del valor de suscripción calculado conforme al numeral 5.2, salvo promociones específicas que el Proveedor divulgue expresamente.

5.5.4. Compatibilidad entre ciclos. En las suscripciones de ciclo semestral o anual, el descuento por pronto pago se aplica únicamente sobre la factura del periodo prepagado, y solo si el pago se acredita dentro de los cinco (5) o diez (10) días calendario siguientes a la fecha de inicio del periodo contratado, conforme a los escalones y requisitos de módulos del numeral 5.4.2. El beneficio previsto en el numeral 5.6 no aplica a ciclos semestrales ni anuales.

5.5.5. Redondeo. Los valores se expresan en pesos colombianos sin decimales, aplicando redondeo aritmético. El ajuste de redondeo se imputará a la línea del impuesto, de manera que el valor total de la factura coincida exactamente con el valor informado en el Aviso de Cobro para el plazo dentro del cual se efectuó el pago.

5.6. Beneficio «Mes 12 Gratis» por racha de pronto pago

5.6.1. Definiciones. Para efectos exclusivos de este numeral:

Pago Oportuno: el pago acreditado en los términos del numeral 5.4.4, por la totalidad del valor informado en el Aviso de Cobro del mes correspondiente para el plazo dentro del cual se efectúa el pago —incluidos impuestos, consumos variables y cualquier otro concepto—, dentro de un plazo que, junto con los módulos contratados, dé lugar a un descuento por pronto pago conforme al numeral 5.4.2.

Racha: la secuencia de once (11) Pagos Oportunos consecutivos, correspondientes a once (11) meses de servicio inmediatamente sucesivos, sin que se configure ninguna de las causales del numeral 5.6.4.

Ciclo de Racha: el periodo de doce (12) meses de servicio integrado por los once (11) meses de la Racha más el Mes Gratuito.

Mes Gratuito: el mes doce (12) del Ciclo de Racha, respecto del cual el Cliente queda exonerado del pago del valor de suscripción del Plan Base, con las exclusiones del numeral 5.6.6.

Plan Base: el conjunto de módulos, sedes y usuarios que hayan permanecido activos y facturados de manera continua durante la totalidad de los once (11) meses de la Racha.

5.6.2. Requisitos de acceso. El beneficio aplica únicamente cuando concurren todas las condiciones siguientes:

Que la suscripción esté contratada bajo ciclo de facturación mensual, conforme al numeral 5.5.4.

Que el Cliente cumpla en cada mes de la Racha los requisitos de módulos del numeral 5.4.2.

Que la suscripción esté activa y sin suspensión al momento de causarse el Mes Gratuito.

Que el Cliente no registre saldos pendientes, intereses de mora ni obligaciones vencidas a favor del Proveedor al momento de causarse el Mes Gratuito.

Que la suscripción corresponda al mismo titular, identificado con el mismo NIT o documento de identidad, durante todo el Ciclo de Racha.

5.6.3. Cómputo. La Racha inicia con el primer Pago Oportuno realizado a partir de la entrada en vigencia de esta cláusula, para Clientes con suscripción activa a esa fecha, o a partir del primer pago de la suscripción, para Clientes que contraten con posterioridad. Cada suscripción podrá tener una sola Racha en curso. El Proveedor informará el estado de la Racha en el panel de administración y en el Aviso de Cobro de cada mes.

5.6.4. Causales de pérdida de la Racha. La Racha se pierde y el conteo se reinicia en cero cuando ocurra cualquiera de los siguientes eventos:

Que el pago del mes no se acredite dentro de alguno de los plazos de pronto pago del numeral 5.4.2, o que, acreditándose dentro de ellos, el Cliente no cumpla los requisitos de módulos correspondientes, aun cuando el pago se realice dentro del mismo mes o antes de la suspensión prevista en la cláusula 4.5.

Que el pago del mes sea inferior al valor informado en el Aviso de Cobro para el plazo dentro del cual se efectúa, salvo que la diferencia se acredite dentro del mismo plazo de pronto pago.

Que la suscripción sea suspendida por mora conforme a la cláusula 4.5.

Que el pago sea objeto de reversión, contracargo, rechazo del débito automático o devolución del instrumento de pago que impida su acreditación definitiva dentro del plazo de pronto pago aplicable, salvo que se subsane dentro de ese mismo plazo. Si la reversión ocurre con posterioridad a la emisión de la factura electrónica, el Proveedor emitirá la nota crédito o nota débito que corresponda y la Racha se perderá desde el mes respectivo.

Que el Cliente migre a un ciclo de facturación semestral o anual. El retorno posterior al ciclo mensual dará lugar a una Racha nueva contada desde cero.

Que el contrato termine por cualquier causa, incluida la cancelación voluntaria conforme a la cláusula 9.3. La recontractación posterior dará lugar a una Racha nueva contada desde cero.

Que el Cliente desactive, reduzca o sustituya módulos de manera que deje de cumplir los requisitos de módulos del numeral 5.4.2.

Que se ceda el contrato o cambie el titular de la suscripción conforme a la cláusula 13, salvo autorización expresa y escrita del Proveedor en la que se acepte la conservación de la Racha.

5.6.5. Eventos que no afectan la Racha. No se pierde la Racha, y el mes respectivo se cuenta como Pago Oportuno, en los siguientes casos:

La adición o activación de módulos, sedes o usuarios que no implique la desactivación o reducción de los existentes, sin perjuicio de las reglas de cálculo del numeral 5.6.6.

La variación del plazo de pago de un mes a otro, siempre que en cada mes el pago se acredite dentro de alguno de los plazos del numeral 5.4.2 y se cumplan los requisitos de módulos correspondientes.

La demora en la acreditación del pago originada en indisponibilidad comprobada de los medios de recaudo o de la pasarela de pagos dispuestos por el Proveedor, o en fallas de sus proveedores, siempre que el pago se acredite a más tardar el día hábil siguiente al restablecimiento del servicio.

Los ajustes, notas crédito o refacturaciones originados en errores imputables al Proveedor.

Los incrementos de tarifas aplicados conforme a la cláusula 4.4, siempre que el Cliente pague oportunamente el nuevo valor.

5.6.6. Valor, alcance y exclusiones.

Base de cálculo. El beneficio equivale al cien por ciento (100%) del valor de suscripción del Plan Base correspondiente al mes doce (12), sin que pueda exceder el promedio del valor mensual de suscripción del Plan Base a precio de lista, antes de la aplicación de los descuentos por prepago y por pronto pago, durante los once (11) meses de la Racha. Los módulos, sedes o usuarios adicionados durante los dos (2) últimos meses del Ciclo de Racha no integran el Plan Base y se facturarán en su totalidad durante el Mes Gratuito.

Sedes adicionales. Las sedes adicionales activas y facturadas durante la totalidad de los once (11) meses de la Racha integran el Plan Base y quedan cubiertas. Las sedes

adicionadas con posterioridad al inicio del Ciclo de Racha se facturarán durante el Mes Gratuito en su totalidad.

Forma de aplicación. El beneficio se aplicará como descuento del cien por ciento (100%) sobre la base gravable del valor de suscripción del Plan Base en la factura electrónica del mes doce (12). El Aviso de Cobro de dicho mes reflejará el beneficio y el valor de los conceptos no cubiertos conforme al literal d). El Proveedor emitirá factura electrónica por el Mes Gratuito aun cuando el valor de suscripción resulte en cero, la cual constituye el soporte de la aplicación del beneficio.

Conceptos excluidos. El beneficio no cubre, y por lo tanto se facturarán y deberán pagarse normalmente: (i) el impuesto sobre las ventas y demás tributos que se causen sobre el Mes Gratuito conforme a la cláusula 4.3 y al artículo 454 del Estatuto Tributario, los cuales se liquidan sobre la base gravable del Plan Base una vez aplicado el descuento por pronto pago que corresponda al plazo en que el Cliente pague dichos conceptos, sin considerar el beneficio del presente numeral por tratarse de un descuento sujeto a condición; (ii) los consumos variables o transaccionales, tales como folios o documentos de facturación electrónica DIAN, mensajería, notificaciones por SMS o WhatsApp, almacenamiento adicional y comisiones de pasarelas de pago; (iii) los servicios de implementación, parametrización, migración de datos, capacitación y soporte extraordinario; (iv) los desarrollos a la medida, integraciones e interfaces; y (v) cualquier otro servicio profesional facturado por separado.

Prestación del servicio. Durante el Mes Gratuito el servicio se presta con el mismo alcance funcional, disponibilidad y niveles de soporte previstos en la cláusula 6.

Continuidad hacia el siguiente ciclo. Para efectos del cómputo de un nuevo Ciclo de Racha, el Mes Gratuito se considerará mes con Pago Oportuno siempre que el Cliente pague, dentro de un plazo de pronto pago del numeral 5.4.2, los conceptos no cubiertos conforme al literal anterior de conceptos excluidos.

Carácter del beneficio. El beneficio no es canjeable por dinero, no es transferible a terceros, no se puede acumular ni diferir a meses distintos del mes doce (12), no se aplica a saldos en mora ni a obligaciones vencidas, y no genera derecho a reembolso alguno si el contrato termina antes de causarse el Mes Gratuito.

Ausencia de permanencia mínima. El beneficio no constituye cláusula de permanencia mínima ni genera penalidad alguna por terminación anticipada. El Cliente conserva íntegramente el derecho de cancelar su suscripción en cualquier momento conforme a la cláusula 9.3, con la única consecuencia de no causarse el Mes Gratuito.

5.6.7. Recurrencia. El beneficio es de carácter recurrente. Al finalizar cada Ciclo de Racha, el cómputo de una nueva Racha inicia en cero a partir del mes trece (13), de modo que el Cliente que mantenga Pagos Oportunos ininterrumpidos podrá acceder a un (1) Mes Gratuito por cada doce (12) meses de servicio. En ningún caso podrá causarse más de un (1) Mes Gratuito por cada doce (12) meses de servicio efectivamente prestados.

5.6.8. Régimen transitorio. El cómputo de la Racha inicia con el primer Pago Oportuno acreditado con posterioridad a la entrada en vigencia de esta versión. No se computarán como parte de la Racha pagos ni periodos de servicio anteriores a dicha fecha, ni los periodos prestados sin costo bajo cualquier modalidad.

5.7. Reglas comunes a todos los descuentos.

Los descuentos se calculan exclusivamente sobre la base gravable del valor de suscripción, conforme al numeral 5.5.1, y no sobre consumos variables, servicios profesionales ni tributos. Los descuentos por prepago y por pronto pago constan en la factura electrónica como descuentos comerciales efectivos no sujetos a condición y disminuyen la base gravable del impuesto sobre las ventas conforme al artículo 454 del Estatuto Tributario. El beneficio previsto en el numeral 5.6 constituye un descuento sujeto a condición y no disminuye dicha base.

Los descuentos no aplican sobre consumos variables o transaccionales, servicios de implementación, capacitación, migración, desarrollos a la medida ni servicios profesionales.

La mora en el pago hace perder el descuento del ciclo respectivo, sin efecto retroactivo sobre descuentos ya aplicados en ciclos anteriores.

Los descuentos previstos en esta cláusula no son acumulables con cupones, convenios institucionales u otros descuentos, salvo pacto escrito en contrario.

Ningún descuento es canjeable por dinero, transferible a terceros ni aplicable a obligaciones vencidas.

El Proveedor mantendrá el registro de los pagos, descuentos aplicados y estado de la Racha de cada Cliente, disponible para consulta en el panel de administración y reflejado en el Aviso de Cobro de cada mes. El Cliente podrá controvertir dicho registro aportando los comprobantes correspondientes. Esta cláusula no invierte la carga de la prueba ni limita los derechos que la ley reconoce al Cliente.

5.8. Modificación y discontinuación. El Proveedor podrá modificar los porcentajes, requisitos y condiciones de los descuentos y promociones de esta cláusula, así como discontinuarlos, mediante aviso previo no inferior a treinta (30) días calendario, comunicado por los mismos medios en que fueron divulgados y, adicionalmente, al correo electrónico registrado por el Cliente. Este plazo prevalece, para efectos de descuentos y promociones, sobre el plazo general previsto en la cláusula 12. Ninguna modificación o discontinuación tendrá efectos retroactivos. Las Rachas en curso al momento del aviso se regirán por las condiciones vigentes al momento de su inicio y se respetarán hasta completar el Ciclo de Racha correspondiente.

5.9. Prevalencia frente a la publicidad. En caso de discrepancia entre esta cláusula y la publicidad, anuncios o piezas comerciales divulgados por el Proveedor sobre los descuentos o el beneficio del numeral 5.6, se aplicará la condición que resulte más favorable al Cliente, de conformidad con los artículos 29, 33 y 34 de la Ley 1480 de 2011.

5.10. Vigencia de la promoción. El beneficio previsto en el numeral 5.6 estará vigente desde el 1 de octubre de 2026 hasta el 31 de diciembre de 2027, sin perjuicio de la facultad de prórroga del Proveedor y de lo previsto en el numeral 5.8. Las Rachas iniciadas durante la vigencia de la promoción se respetarán hasta completar el Ciclo de Racha correspondiente, aun cuando este culmine con posterioridad a la fecha de terminación aquí prevista.

5.11. Tarifa de lanzamiento. Los Clientes vinculados con anterioridad a la publicación del Tarifario v1.0 conservarán, durante los doce (12) meses siguientes al inicio de la facturación, las tarifas que les fueron informadas al momento de su vinculación, las cuales se entienden con el impuesto sobre las ventas incluido conforme a la cláusula 4.3. Vencido dicho término, aplicará el Tarifario vigente, previo aviso en los términos de la cláusula 4.4. Esta condición es personal, no transferible, y se pierde en caso de terminación del contrato.

6. NIVEL DE SERVICIO Y SOPORTE

6.1. Compromiso de Disponibilidad (Uptime): El Proveedor se compromete a procurar mantener la Plataforma disponible el 99.5% del tiempo mensual, excluyendo las paradas por mantenimiento programado (notificado con al menos 48 horas de anticipación) y las causas de fuerza mayor descritas en la cláusula 11.3.

6.2. Créditos de Servicio: En caso de que la disponibilidad mensual efectiva sea inferior al compromiso indicado en el numeral 6.1 por causas imputables al Proveedor, el Cliente podrá solicitar un crédito proporcional equivalente al porcentaje de tiempo de indisponibilidad no justificada, como único remedio aplicable por incumplimiento del nivel de servicio. El crédito se reflejará en el Aviso de Cobro del periodo de facturación siguiente, disminuyendo el valor a pagar, y constará como descuento en la factura electrónica correspondiente. Si a la fecha de aplicación del crédito el contrato hubiere terminado, el Proveedor reintegrará su valor dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la solicitud.

6.3. Mantenimiento: Las ventanas de mantenimiento se realizarán, preferiblemente, en horarios de baja actividad (por ejemplo, 2:00 a.m. a 5:00 a.m. hora local de Colombia).

6.4. Soporte Técnico: El soporte se brindará de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. (hora local de Colombia) a través del correo electrónico de soporte indicado en la Plataforma o del chat de la Plataforma. El Proveedor realizará esfuerzos razonables para resolver incidentes críticos (caída del sistema) en un plazo de 8 horas hábiles.

7. PROPIEDAD INTELECTUAL

7.1. Propiedad del Proveedor: Todo el código fuente, diseño, logotipos, marcas, bases de datos estructurales y arquitectura de la Plataforma son propiedad exclusiva del Proveedor y están protegidos por la Decisión Andina 351 de 1993, la Ley 23 de 1982 y demás normas de derechos de autor y propiedad industrial aplicables en Colombia.

7.2. Propiedad del Cliente (Datos): El Cliente conserva la plena propiedad de todos los datos que ingresa en la Plataforma (por ejemplo, menús, inventarios o datos de sus propios clientes). El Proveedor no adquiere derecho de propiedad alguno sobre dicha información y únicamente la trata en los términos de la cláusula 8.

7.3. Licencia limitada de uso de marca: El Cliente autoriza al Proveedor a utilizar su nombre y logotipo únicamente con fines de referencia comercial (por ejemplo, listas de clientes en el sitio web del Proveedor), salvo manifestación expresa en contrario del Cliente.

8. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y CONFIDENCIALIDAD

8.1. Marco normativo: El tratamiento de datos personales realizado en el marco de este contrato se rige por la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 (compilado en el Decreto 1074 de 2015) y demás normas que los modifiquen, reglamenten o sustituyan, así como por la Política de Tratamiento de Datos Personales del Proveedor (<https://naubix.com/personal-data-treatment-policy>).

8.2. Roles de las partes: Para los datos personales de terceros que el Cliente ingresa a la Plataforma (por ejemplo, datos de sus propios clientes o empleados), el Cliente actúa como responsable del Tratamiento y el Proveedor actúa como Encargado del Tratamiento, conforme a la definición del artículo 3 de la Ley 1581 de 2012.

8.3. Obligaciones del Proveedor como Encargado: en su calidad de Encargado del Tratamiento, el Proveedor se obliga a:

Tratar los datos personales únicamente conforme a las instrucciones del Cliente y a la finalidad para la cual fueron suministrados.

Garantizar la confidencialidad de la información, incluso después de finalizado el contrato.

Implementar medidas de seguridad técnicas, humanas y administrativas razonables para evitar la adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado.

Notificar al Cliente, sin demora injustificada y en todo caso dentro de las 48 horas siguientes a su conocimiento, cualquier incidente de seguridad o violación de los códigos de seguridad que comprometa la administración de la información.

Devolver o eliminar de forma segura los datos personales al finalizar el contrato, conforme al plazo establecido en la cláusula 10, salvo obligación legal de conservación.

8.4. Derechos del titular (Habeas Data): Los titulares de datos personales podrán conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos, así como revocar la autorización otorgada, mediante solicitud dirigida al correo de protección de datos indicado en la Política de Tratamiento de Datos Personales del Proveedor. Las consultas serán atendidas en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, prorrogable por cinco (5) días hábiles adicionales; los reclamos se resolverán en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, prorrogable por ocho (8) días hábiles adicionales, conforme al artículo 14 de la Ley 1581 de 2012.

8.5. Transferencia y transmisión internacional de datos: en caso de que los datos sean alojados o procesados en servidores ubicados fuera de Colombia (por ejemplo, en proveedores de infraestructura en la nube), dicha transmisión se realizará únicamente hacia países que cuenten con un nivel adecuado de protección de datos según los estándares reconocidos por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), o mediante la suscripción de cláusulas contractuales u otras garantías idóneas que aseguren un nivel de protección equivalente. El Cliente podrá solicitar información sobre la ubicación de los servidores donde se alojan sus datos.

8.6. Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD): El Proveedor inscribirá y mantendrá actualizada la información de sus bases de datos ante el Registro Nacional de Bases

de Datos (RNBD) administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), únicamente en caso de que se encuentre obligado a ello conforme a la normativa vigente, esto es, cuando sus activos totales superen el umbral establecido por el Decreto 090 de 2018 (actualmente 100.000 UVT) o cuando, por su naturaleza jurídica, se encuentre sujeto a dicha obligación. Independientemente de si dicho umbral se alcanza, el Proveedor dará cumplimiento a las demás obligaciones previstas en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, incluyendo la adopción de políticas de tratamiento de datos personales, la obtención y conservación de las autorizaciones correspondientes, y la implementación de medidas de seguridad técnicas, humanas y administrativas razonables.

8.7. Información Confidencial: Ambas partes se comprometen a no divulgar a terceros la información confidencial de la otra parte (estrategias comerciales, secretos industriales, listas de clientes, condiciones económicas del contrato), salvo requerimiento de autoridad competente, y a utilizarla únicamente para los fines de la ejecución del presente contrato.

8.8. Prohibición de Venta de Datos: El Proveedor no venderá, arrendará ni compartirá los datos comerciales del Cliente con terceros (competidores, motores de búsqueda u otros) sin autorización previa y expresa del Cliente, salvo los subencargados de tratamiento estrictamente necesarios para la prestación del servicio (por ejemplo, proveedores de infraestructura en la nube), quienes estarán sujetos a obligaciones de confidencialidad equivalentes.

9. PLAZO Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

9.1. Plazo Inicial: El contrato tendrá una duración mínima igual al periodo prepago según el plan contratado (mensual, semestral o anual).

9.2. Renovación Automática: Al finalizar el periodo contratado, la suscripción se renovará automáticamente por periodos iguales, salvo que el Cliente cancele antes de la fecha de renovación. El Proveedor enviará un aviso previo de renovación por correo electrónico con al menos treinta (30) días calendario de anticipación cuando la renovación implique un cambio de tarifa, conforme a la cláusula 4.4, y con al menos cinco (5) días calendario de anticipación en los demás casos.

9.3. Cancelación por el Cliente: El Cliente puede cancelar su suscripción en cualquier momento desde el panel de administración. Al cancelar, el servicio permanecerá activo hasta el último día del periodo pagado, tras lo cual el acceso será revocado, sin lugar a reembolsos por el tiempo no consumido, salvo lo dispuesto por norma imperativa aplicable. Lo anterior se entiende sin perjuicio del reintegro previsto en el numeral 5.3 para las suscripciones con descuento por prepago. Cuando el Cliente solicite el reintegro previsto en el numeral 5.3, el acceso a la Plataforma se revocará al final del mes de servicio en curso al momento de la solicitud.

9.4. Terminación por el Proveedor: El Proveedor podrá suspender o terminar la cuenta de forma inmediata, previa notificación al Cliente, si este incumple las cláusulas de pago, las condiciones de uso aceptable, o incurre en alguna de las conductas prohibidas descritas en la cláusula 3.3.

10. EXPORTACIÓN Y ELIMINACIÓN DE DATOS

Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la terminación del contrato, el Cliente podrá solicitar la exportación de sus datos en un formato estándar (CSV o Excel). Vencido dicho plazo sin que el Cliente haya realizado la solicitud, el Proveedor procederá a la eliminación segura de la información conforme a sus políticas de retención de datos y a la normativa de protección de datos personales, salvo que exista obligación legal de conservarla por un periodo mayor.

11. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

11.1. Sin Garantías Absolutas: La Plataforma se proporciona «tal cual» y «según disponibilidad». El Proveedor no garantiza que el servicio sea ininterrumpido o esté libre de errores, sin perjuicio de la garantía mínima de calidad e idoneidad del servicio establecida por la normativa de protección al consumidor, cuando esta resulte aplicable.

11.2. Cálculo de Daños: En ningún caso el Proveedor será responsable por pérdidas indirectas, lucro cesante o daños emergentes derivados del uso o la imposibilidad de uso de la Plataforma. La responsabilidad total del Proveedor frente al Cliente, en cualquier circunstancia, se limitará estrictamente al valor total de las cuotas efectivamente pagadas por el Cliente durante los últimos tres (3) meses de servicio, salvo en los casos de dolo o culpa grave del Proveedor, en los cuales esta limitación no será aplicable, conforme al artículo 1522 del Código Civil colombiano.

11.3. Fuerza Mayor: Ninguna de las partes será responsable por incumplimientos derivados de desastres naturales, ciberataques masivos a infraestructura crítica, huelgas o acciones gubernamentales que afecten la infraestructura de la nube, siempre que dicha parte notifique a la otra y adopte medidas razonables para mitigar el impacto.

12. MODIFICACIONES AL CONTRATO

El Proveedor podrá modificar estos Términos y Condiciones para reflejar cambios normativos, mejoras del servicio o ajustes comerciales. Las modificaciones sustanciales serán notificadas al Cliente con al menos quince (15) días calendario de anticipación por correo electrónico o aviso destacado en la Plataforma. El uso continuado del servicio después de la entrada en vigor de los cambios constituye aceptación de estos; si el Cliente no está de acuerdo, podrá cancelar su suscripción conforme a la cláusula 9.3 antes de que los cambios entren en vigor. Lo previsto en esta cláusula se entiende sin perjuicio del plazo especial de treinta (30) días calendario aplicable a la modificación o discontinuación de descuentos y promociones conforme al numeral 5.8, y del respeto a las Rachas en curso allí previsto.

13. CESIÓN DEL CONTRATO Y SUBCONTRATACIÓN

El Cliente no podrá ceder este contrato ni los derechos y obligaciones derivados de él sin el consentimiento previo y escrito del Proveedor. El Proveedor podrá ceder el contrato o subcontratar la prestación de determinados componentes del servicio (por ejemplo, infraestructura en la nube) a terceros idóneos, quienes quedarán sujetos a obligaciones de confidencialidad y protección de datos equivalentes a las aquí previstas, sin que ello exima al Proveedor de su responsabilidad frente al Cliente.

14. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)

El Cliente podrá presentar peticiones, quejas o reclamos relacionados con el servicio a través de developers@naubix.com. El Proveedor dará respuesta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, prorrogable conforme a la normativa aplicable cuando la complejidad del asunto lo justifique, caso en el cual se informará al Cliente los motivos de la prórroga y la fecha estimada de respuesta.

15. NOTIFICACIONES

Todas las comunicaciones y notificaciones entre las partes se realizarán por escrito a las siguientes direcciones: para el Proveedor, developers@naubix.com; para el Cliente, la dirección de correo electrónico registrada en la Plataforma. Las notificaciones se entenderán recibidas al día hábil siguiente a su envío.

16. INTEGRIDAD DEL ACUERDO Y SUPERVIVENCIA

Estos Términos y Condiciones, junto con la Política de Tratamiento de Datos Personales y los anexos que se incorporen por referencia, constituyen el acuerdo completo entre las partes respecto de su objeto, y reemplazan cualquier acuerdo o entendimiento previo, verbal o escrito, sobre la misma materia. Las cláusulas relativas a propiedad intelectual (cláusula 7), confidencialidad y protección de datos (cláusula 8), limitación de responsabilidad (cláusula 11) y ley aplicable (cláusula 17) sobrevivirán a la terminación del contrato por cualquier causa.

17. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

17.1. Este contrato se rige por las leyes de la República de Colombia.

17.2. Las partes, reconociendo que el presente contrato se celebra entre comerciantes o profesionales en el marco de su actividad económica, acuerdan que cualquier controversia derivada de este contrato será sometida a los jueces y tribunales competentes de la ciudad de Valledupar, renunciando a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, sin perjuicio de las normas de orden público que resulten imperativamente aplicables en favor del consumidor cuando dicha calidad le sea reconocida al Cliente conforme a la ley.