

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

Versión: 1.0

Vigencia: 01 de junio de 2026

Entre: Naubix S.A.S. (en adelante "El Proveedor") y El Cliente/usuario que acepte este acuerdo (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 acepta quedar vinculado por estos Términos y Condiciones. Si el Cliente no está de acuerdo, no debe utilizar el servicio.

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 .

2.2. **Aclaración:** Se vende un *servicio* (acceso en la nube), no un *software* (no se entrega copia instalable). El Cliente no es dueño del programa, solo paga por usarlo.

3. REGISTRO, USUARIOS Y SEGURIDAD

3.1. **Credenciales:** El Cliente es responsable de mantener la confidencialidad de su contraseña y usuario.

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

3.3. **Conducta Prohibida:** No se permite el uso de la Plataforma para actividades ilegales, envío de spam, violación de derechos de autor, o intentos de descompilar o realizar "reverse engineering" al software.

4. FACTURACIÓN Y PAGOS (Pilar Fiscal)

4.1. **Planes y Precios:** Las suscripciones pueden ser mensuales, semestrales o anuales según el plan contratado (Básico, Pro o Empresarial).

4.2. **Facturación Electrónica:** El Proveedor emitirá una **factura electrónica de venta** con cumplimiento fiscal (Resolución DIAN o ente local). El Cliente acepta recibir las facturas por correo electrónico.

4.3. **Impuestos:** Los precios no incluyen impuestos aplicables (ej. IVA, ICA en Colombia). Dichos impuestos serán añadidos al monto final.

4.4. **Aumento de Precios:** El Proveedor se reserva el derecho de ajustar las tarifas con un aviso previo de 30 días.

4.5. **Suspensión por Mora:** Si el pago no se realiza dentro de los 5 días hábiles posteriores a la fecha de vencimiento, el Proveedor podrá suspender el acceso a la Plataforma sin previo aviso.

5. NIVEL DE SERVICIO Y SOPORTE

5.1. **Compromiso de Uptime (Disponibilidad):** El Proveedor se compromete a esforzarse por mantener la Plataforma disponible el **99.5%** del tiempo mensual, excluyendo paradas por mantenimiento programado (notificado con 48 horas de anticipación) o causas de fuerza mayor.

5.2. **Mantenimiento:** Las ventanas de mantenimiento se realizarán, preferiblemente, en horarios de baja actividad (ej. 2:00 a.m. a 5:00 a.m. hora local).

5.3. **Soporte Técnico:** El soporte se brindará de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. a través de [correo electrónico de soporte] o chat. Se realizarán esfuerzos por resolver los incidentes críticos (sistema caído) en un plazo de **8 horas**.

6. PROPIEDAD INTELECTUAL (IP)

6.1. **Propiedad del Proveedor:** Todo el código fuente, diseño, logotipos, marcas, bases de datos y estructura de la Plataforma son propiedad exclusiva del Proveedor y están protegidos por las leyes de Derechos de

Autor y Propiedad Industrial .

6.2. Propiedad del Cliente (Datos): El Cliente **conserva la plena propiedad** de todos los datos que ingresa en la plataforma (ej. menús de restaurantes, datos de sus clientes, inventarios). El Proveedor solo actúa como "Encargado del Tratamiento" de dichos datos.

7. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

7.1. Información Confidencial: Ambas partes se comprometen a no divulgar información confidencial de la otra parte (estrategias comerciales, secretos industriales, listas de clientes).

7.2. Cumplimiento Legal: El Proveedor cumple con la Ley de Protección de Datos Personales. La política de privacidad detallada está disponible en <https://naubix.com/legales/politica-de-tratamiento-de-datos-personales.pdf>.

7.3. Prohibición de Venta de Datos: El Proveedor no venderá, arrendará ni compartirá los datos comerciales del Cliente con terceros (competidores, motores de búsqueda, etc.) sin autorización expresa.

8. PLAZO Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

8.1. Plazo Inicial: El contrato tendrá una duración mínima de 30 días (o el período prepago).

8.2. Renovación Automática: Al finalizar el período, la suscripción se renovará automáticamente por períodos iguales a menos que el Cliente cancele antes de la fecha de renovación .

8.3. Cancelación: El Cliente puede cancelar su suscripción desde el panel de administración. Al cancelar, el servicio estará activo hasta el último día del período pagado, tras lo cual el acceso será revocado.

8.4. Derecho de Terminación por el Proveedor: El Proveedor puede suspender o terminar la cuenta de forma inmediata si el Cliente viola las cláusulas de pago o de uso aceptable.

9. EXPORTACIÓN DE DATOS

9.1. **Derecho a la Portabilidad:** Dentro de los 15 días hábiles siguientes a la terminación del contrato, el Cliente podrá solicitar la exportación de sus datos en un formato estándar (CSV/Excel). Pasado ese plazo, el Proveedor podrá proceder a la eliminación segura de la información según sus políticas de retención de datos.

10. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

10.1. **Sin Garantías Absolutas:** El software se proporciona "tal cual". El Proveedor no garantiza que el servicio sea ininterrumpido o esté libre de errores.

10.2. **Cálculo de Daños:** En ningún caso el Proveedor será responsable por pérdidas indirectas, lucro cesante o daños emergentes. La responsabilidad total del Proveedor, en cualquier circunstancia, se limitará estrictamente al valor total de las cuotas pagadas por el Cliente durante los **últimos tres (3) meses** de servicio .

10.3. **Fuerza Mayor:** No habrá responsabilidad por incumplimientos derivados de desastres naturales, ciberataques masivos, huelgas o acciones gubernamentales que afecten la infraestructura de la nube.

11. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

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

11.2. Cualquier controversia será sometida a los tribunales de Valledupar, renunciando a cualquier otro fuera que pudiera corresponderles.