



ES-062 Términos y Condiciones

PL COLAB

Proceso de Planeación Estratégica

No. 001



Términos y condiciones de uso de la plataforma de Colaboración electrónica “PL-Colab Portal Web”

1. De las partes

- **EL CLIENTE** es un vendedor de bienes o servicios, a los cuales emite y recibe documentos electrónicos y por mandato legal requiere la implementación de la facturación electrónica/nómina electrónica y portal transaccional (Pasarela de Pagos). El CLIENTE acepta, al momento de empezar a utilizar el servicio, respetar todas las condiciones impuestas por este contrato y sus futuras actualizaciones y modificaciones, las cuales FACTURE podrá realizar sin previo aviso y notificación directa al CLIENTE, teniendo este último la obligación de revisar periódicamente la página web de FACTURE www.facture.co en la cual serán publicadas, manteniendo el presente documento vigente y actualizado.
- **FACTURE S.A.S.**, en adelante FACTURE, es una compañía de servicios informáticos y digitalización de procesos administrativos para fomentar la colaboración electrónica, mediante una plataforma tecnológica de implementación rápida. FACTURE desarrolló una plataforma informática de facturación, nómina y colaboración electrónica, elaborada conforme a la normatividad tributaria y fiscal de Colombia, debidamente, aprobada y autorizada por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), que cumple con toda la normativa legal vigente de facturación y nómina electrónica en Colombia bajo el nuevo sistema de validación Previa de la DIAN. Así mismo, la DIAN ha otorgado una autorización a FACTURE SAS para prestar los servicios de proveedor tecnológico de factura electrónica mediante la **Resolución 002548 del 7 de abril de 2017** que de ahora en adelante se denominará LA PLATAFORMA:

Los términos expresados en este contrato constituyen las condiciones de uso y privacidad para el acceso a la plataforma WEB de Colaboración electrónica “PL-Colab”.

2. Términos Usados

Para efecto del presente contrato las siguientes palabras se entenderán en los términos aquí establecidos, las demás palabras se entenderán principalmente por su significado técnico y luego por el uso normal que se haga de ellas:

- 2.1 El Cliente:** Es la persona que suscribe y acepta este contrato y contrata los servicios de la plataforma de colaboración electrónica “PL-Colab”.
- 2.2 Programas de ordenador:** Se refiere a los productos, en general, que poseen instrucciones legibles por un computador para el desarrollo y/o automatización de una tarea específica, incluyendo aquellos programas diseñados para operar en computadores.
- 2.3 Plataforma:** PL-COLAB es una plataforma que permite la emisión, recepción y almacenamiento en la nube de facturas y otros documentos electrónicos como notas crédito y notas débito, y emisión de nómina electrónica, o portal transaccional. Dicha plataforma posee los niveles de eficiencia requeridos, permitiendo la comunicación de manera directa a través de la plataforma vía web.



La plataforma se encuentra certificada bajo las siguientes normas de seguridad de la información y calidad:

- ISO 27001:2013 de Seguridad de la información.
- ISO 9001:2015 de Calidad de procesos.
- PCI DSS (seguridad en pagos electrónicos)

2.4 Código Fuente o Fuentes: Se refiere a los objetos de código computacional que dan origen a los programas de ordenador en general y en especial a los que corresponden a la plataforma.

2.5 Licencia: Se refiere a las condiciones bajo las cuales el titular del derecho patrimonial de autor sobre la plataforma establece el derecho de uso de la plataforma por parte del cliente.

2.6 Hardware: Es toda aquella máquina o dispositivos computacionales que cumplen con los requisitos establecidos en el presente contrato sobre los cuales funciona plenamente la plataforma.

2.7 Plataforma Tecnológica: Es el conjunto de hardware y software requeridos para el funcionamiento de la plataforma.

2.8 Garantía: Obligación de FACTURE, de reparar o hacer los ajustes necesarios para corregir errores de programación o diseño de las aplicaciones. No harán parte de la garantía funcionalidades adicionales de la plataforma a las establecidas en los requerimientos.

2.9 Usuario: Se refiere a la persona autorizada para utilizar la plataforma de acuerdo con los términos de la licencia.

2.10 Conformidad: Se entenderá que la plataforma y los servicios se cumplieron o entregaron a conformidad cuando cumplan con los requerimientos establecidos en este contrato. De no pactarse específicamente los requerimientos, se entenderá que estos fueron cumplidos con la entrega de un servicio de la calidad promedio que se puede encontrar en el mercado.

2.11 Soporte Técnico: Se entiende por soporte técnico el servicio mediante el cual FACTURE responde a inquietudes de EL CLIENTE relacionadas con la plataforma o la plataforma sobre la que se instala, y brinda solución a los inconvenientes que sobre dichos componentes se puedan presentar.

2.12 Puesta en Producción: Es la etapa final de implementación de un sistema o plataforma, cuyo objetivo es la salida en vivo para que el personal pueda hacer uso del sistema o herramienta en su totalidad en ambiente productivo.

2.13 Planes: son los diferentes planes ofrecidos por FACTURE S.A.S. para que el cliente pueda adquirir los servicios de la plataforma Web, de acuerdo con sus necesidades. Estos planes incluyen una suscripción anual a la plataforma de colaboración, a través de planes de facturación, nómina



electrónica, y/o portal transaccional, los cuales incluyen un volumen de documentos¹, de acuerdo con el plan adquirido.

2.14 Suscripción Anual: Los planes Web tienen una suscripción anual que debe renovarse año con año para poder continuar con el servicio elegido en modalidad prepago.

2.15 Recargas: una vez el cliente consuma todas las unidades de documentos disponibles de acuerdo con el plan adquirido, puede adquirir recargas para comprar documentos adicionales. Para hacer uso de estas recargas deberá tener activa su suscripción anual en la plataforma.

3. Términos y condiciones

3.1 Aceptación

El CLIENTE acepta lo dispuesto en este contrato y en sus Términos y Condiciones, susceptible de cambio sin previo aviso por parte de FACTURE. Si el usuario representa una organización, está dando por entendido que la organización acepta ceñirse a este contrato y que tiene las facultades para actuar en nombre de aquella y por lo tanto obligarla frente a FACTURE y aceptar las obligaciones establecidas en el presente contrato. El usuario que no esté de acuerdo con esto no podrá hacer uso de los servicios prestados por FACTURE.

LOS CLIENTES CORPORATIVOS se regirán según las cláusulas pactadas en su contrato en consonancia con los presentes Términos y Condiciones.

3.2 Capacidad de Celebración de Contratos

Según la ley de Colombia, la persona Natural o Jurídica que acepte este acuerdo de Términos y Condiciones debe ser legalmente apto para celebrar un contrato según lo permita su autonomía de la voluntad y las leyes que le sean aplicables.

FACTURE da por entendido que aquel usuario que acepte este acuerdo de Términos y Condiciones conoce previamente si está o no en capacidad de celebrar contratos a nombre de la persona que se determine como CLIENTE. Quienes sean considerados incapaces absolutos o relativos o parciales deberán tener autorización de sus representantes legales para celebrar este contrato, y serán estos últimos considerados responsables de cualquier conducta de sus apoderados.

3.3 Objeto del Acuerdo

FACTURE se obliga para con EL CLIENTE a, permitir el uso de la PLATAFORMA PL-COLAB, como también se obliga a efectuar la implementación y activación de la cuenta en la plataforma PL-COLAB, así como de brindar el servicio de soporte para su correcta operación, obligando al CLIENTE a pagar las sumas pactadas por los servicios prestados.

3.4 Alcances de la plataforma:

¹ No aplica para Pasarela de Pagos – Facture Pay.



La plataforma PL-COLAB, objeto del presente contrato se entenderá de acuerdo con los siguientes alcances teniendo en cuenta el/los servicio(s) adquirido(s):

Facturación Electrónica:

- a) Emitir, recibir y almacenar facturas electrónicas, notas crédito y débito.
- b) Enviar los documentos a los correos electrónicos del CLIENTE.
- c) Los emisores y receptores pueden consultar las facturas emitidas a través de la
- d) Servicio de firma electrónica de documento para garantizar la integridad y autenticidad. Esta firma electrónica podrá ser la de FACTURE S.A.S. o bien la propia del cliente si el mismo la adquiere por su cuenta y la desea utilizar.
- e) Envío de facturas y documentos.
- f) La factura electrónica, debidamente validada, queda archivada bajo las máximas condiciones de seguridad y conforme los requerimientos legales.
- g) Acceso con permisos de uno o varios usuarios determinados de acuerdo con el plan escogido por el CLIENTE en el momento de su compra.
- h) Manejo de múltiples procesos y sucursales de acuerdo con el plan escogido por el CLIENTE en el momento de su compra.

Nómina Electrónica:

- a) Crear, generar, consultar documentos electrónicos como el documento soporte de pago de nómina electrónica.
- b) Servicio de firma electrónica y/o digital de documento para garantizar la integridad y autenticidad, bien sea con certificado de EL CLIENTE Y/O CONSUMIDOR DE NUBE o con certificado digital del proveedor tecnológico cuando sea expresamente autorizado por EL CLIENTE Y/O CONSUMIDOR DE NUBE.
- c) Envío del documento soporte de pago de nómina electrónica a la DIAN.
- d) Generación de archivos requeridos por la DIAN.
- e) Los documentos soporte de pago de nómina electrónica, debidamente validados, quedan archivados bajo las máximas condiciones de seguridad y conforme los requerimientos legales.
- f) Acceso con permisos de uno o varios usuarios determinados por EL CLIENTE Y/O CONSUMIDOR DE NUBE o empresa.
- g) Emisión, y almacenamiento de documento soporte de pago de nómina electrónica
- h) Manejo de múltiples procesos y sucursales.

Facture Pay:

- a) El módulo FACTURE PAY permite la gestión y procesamiento de pagos realizados a través de medios de pago electrónicos como PSE y tarjetas de crédito (REDEBAN - CREDIBANCO), en tiempo real.



- b) La plataforma de pagos inteligentes (FACTURE PAY) es un portal web que a través de WebServices realiza la comunicación con la aplicación externa o sistema de información de la empresa facturadora y a través de WebServices se comunica con la red ACH para pagos en línea por PSE o la red de REDEBAN - CREDIBANCO para los pagos por tarjetas de crédito, permitiendo ofrecer la modalidad de pagos en línea desde sus distintos sistemas de forma segura y en tiempo real.
- c) Los pagos se realizan directamente a la empresa facturadora (CLIENTE), sin intermediación de FACTURE en cuanto al recibo del dinero recaudados.
- d) El módulo FACTURE PAY expone los métodos necesarios para ejecutar todas las acciones que comunican el sistema de información con la plataforma PSE, quien a su vez se comunica con las Entidades Bancarias permitiendo el pago de los bienes y servicios. El módulo incluye las pantallas requeridas para que el usuario realice el flujo de pagos y la comunicación a través de WebService con ACH para llevar a cabo la transacción, así como pantallas administrativas, reportes y procesos de control requeridos por ACH.

Documento Soporte en Adquisiciones Electrónico y otros documentos Fiscales Electrónicos:

- a) Crear, generar, consultar documentos electrónicos como el documento soporte de en Adquisiciones.
- b) Servicio de firma electrónica y/o digital de documento para garantizar la integridad y autenticidad, bien sea con certificado de EL CLIENTE Y/O CONSUMIDOR DE NUBE o con certificado digital del proveedor tecnológico cuando sea expresamente autorizado por EL CLIENTE Y/O CONSUMIDOR DE NUBE.
- c) Envío del documento electrónico a la DIAN.
- d) Generación de archivos requeridos por la DIAN.
- e) Los documentos electrónicos, debidamente validados, quedan archivados bajo las máximas condiciones de seguridad y conforme los requerimientos legales.
- f) Acceso con permisos de uno o varios usuarios determinados por EL CLIENTE Y/O CONSUMIDOR DE NUBE o empresa.
- g) Emisión y almacenamiento de los documentos Soporte en Adquisiciones Electrónico y otros documentos Fiscales Electrónicos
- h) Manejo de múltiples procesos y sucursales.

a) Territorialidad

El presente contrato se otorga de manera exclusiva para el territorio COLOMBIANO, en caso de que EL CLIENTE de uso de LA PLATAFORMA PL-COLAB, por fuera de este, se requerirá que FACTURE efectúe una ampliación especial que no se incluye en el presente acuerdo.



b) Obligaciones de FACTURE

En ejecución del presente contrato, FACTURE se obliga a:

- I. Permitir el acceso a la plataforma de Colaboración electrónica PL-COLAB durante el tiempo en que EL CLIENTE, tenga contratado el servicio y la suscripción anual se encuentre activa.
- II. Prestar los servicios de soporte 8x5 (8 horas al día, 5 días a la semana) en nivel 1, 2 y 3 para los usuarios que utilicen LA PLATAFORMA WEB PL-COLAB.
 1. Mantener el correcto funcionamiento los programas que son propios de la aplicación; lo cual encierra llevar a cabo las acciones necesarias para corregir oportunamente las fallas presentadas durante la operación.
 2. Garantizar un porcentaje de disponibilidad del servicio mensual de 99.6%.
 3. Poner a disposición del cliente el material necesario como manuales de usuario, video tutoriales y capacitaciones virtuales para atender dudas y preguntas sobre el funcionamiento de la plataforma PL-COLAB.
 4. Corregir errores en los datos presentados como resultado de la mala operación de los programas.
 5. Instalación de programas, parches y actualizaciones recomendadas por FACTURE, que permitan fijar vulnerabilidades de los sistemas operativos.
 6. Revisar periódicamente el servidor de las aplicaciones para detectar rendimiento, operación y desempeño.
 7. Vigilar el desempeño de la base de datos para adecuar sus parámetros de operación a las necesidades de la aplicación.
- III. Las demás que se deriven del presente acuerdo.

c) Obligaciones del CLIENTE

En ejecución del presente contrato EL CLIENTE, se obliga a:

- a) Contar con los equipos y elementos necesarios para el correcto funcionamiento de la PLATAFORMA PL-COLAB.
- b) Proveer todos los elementos y/o información requerida para acceder a la nube.
- c) Para el eficaz uso de LA PLATAFORMA PL-COLAB, objeto del presente contrato, EL CLIENTE debe cumplir con los requerimientos técnicos requeridos. Así mismo se sugiere y recomienda a los clientes leer los manuales y consultar los video tutoriales puestos a disposición por FACTURE S.A.S., para el uso correcto de la plataforma. Así mismo sugiere asistir a los clientes asistir a las capacitaciones virtuales que semanalmente FACTURE organice.
- d) Suministrar de manera completa, veraz y oportuna la información requerida por FACTURE para la ejecución de este acuerdo; el cliente deberá enviar a tiempo la información solicitada y requerida para poder proceder con la activación oportuna del servicio, como: Set de pruebas, solicitud de autorización de numeración y autorización de prefijo.
- e) Informar oportunamente cualquier circunstancia que pueda alterar la ejecución de los servicios propuestos
- f) Dar respuesta oportuna a las solicitudes de FACTURE;



- g) Atender las instrucciones de FACTURE para la utilización de la plataforma en sus manuales de usuario y video tutoriales;
- h) Pagarle oportunamente los valores en la forma y plazo estipulado para ello en este acuerdo;
- i) Obtener y mantener todo el hardware, el software y el equipo de comunicaciones (canal de internet mínimo de 1000 k) necesarios para acceder al servicio;
- j) Responsabilizarse por la cantidad y calidad de la información digitada en el sistema;
- k) Mantener la confidencialidad de sus claves y cuentas de acceso al servicio; por lo tanto, es plenamente responsable de todas las actividades que se realicen en su cuenta de acceso;
- l) Informar inmediatamente a FACTURE de cualquier uso no autorizado de su cuenta y de cualquier otro problema de seguridad;
- m) Respetar los derechos de autor, evitar el acceso no autorizado a redes, computadoras o información de terceros, evitar la distribución de virus y en general evitar el uso indebido de sus cuentas de acceso al servicio;
- n) Conocer y respetar la normatividad colombiana referente a Facturación, Nómina Electrónica y Transacciones electrónicas (portal transaccional), así como las demás normas que las modifiquen y complementen;
- o) Mantener indemne a FACTURE de cualquier demanda o reclamación laboral, tributaria o de cualquier otro tipo, que surja del desarrollo de actividades realizadas por EL CLIENTE que sean ajenas a la ejecución de los servicios derivados del presente contrato;
- p) Cumplir con las demás obligaciones que puedan surgir en virtud de la ejecución del presente contrato.

d) Duración

El presente contrato tiene una duración de acuerdo con el plan adquirido, contando a partir de la fecha de activación de la cuenta hasta su fecha de expiración que es de un año. Para tener activa el servicio es necesario que la suscripción anual este vigente. Tras el vencimiento de la suscripción anual del cliente en la plataforma, deberá abonar nuevamente el pago del plan en modalidad prepago, de acuerdo con las tarifas vigentes en la fecha de realización de la compra.

e) Valor y forma de pago

Las partes acuerdan que EL CLIENTE pagará a FACTURE por el uso de la plataforma de Colaboración Electrónica "PL-Colab", un valor que será calculado teniendo en cuenta el número de documentos generados, de acuerdo con los planes y tarifas publicadas en la página web de FACTURE (www.facture.co):

- a) Para clientes MASIVOS Y PYMES, los precios aplicables serán los publicados en la siguiente dirección a la fecha del registro: <http://www.facture.co/>; y el cliente deberá pagar una suscripción anual que le permitirá, de acuerdo con el plan elegido, el uso de la plataforma y un volumen de facturas incluido. Este plan tendrá una duración de un año tras la fecha de activación o salida a producción de la cuenta. A su vez el cliente podrá adquirir las recargas que requiera desde la plataforma Web para adquirir nuevos paquetes de documentos, sin embargo, para hacer uso de estas recargas debe tener habilitada la suscripción anual.



- b) Para CLIENTES CORPORATIVOS, los precios serán los acordados en la propuesta comercial aprobada.

La tarifa de los planes web serán ajustados anualmente a partir del 1º de enero de cada año de acuerdo con el índice de precios al consumidor (IPC) establecido por el DANE para el año inmediatamente anterior. Sin embargo, EL CLIENTE acepta expresamente que FACTURE podrá modificar los precios y tarifas establecidas, sin previo aviso ni notificación directa al cliente. En caso de modificación de estas tarifas y precios establecidos para el servicio objeto del presente contrato, FACTURE publicará en su página web los nuevos precios y tarifas, manteniéndolos vigente y actualizada esta información, obligándose EL CLIENTE a consultar periódicamente la página web del cliente de FACTURE, para su respectivo conocimiento.

PARÁGRAFO

Derecho de retracto: El usuario tendrá la facultad unilateral de ejercer el derecho a retractarse de la compra de los servicios prestados por FACTURE S.A.S., dentro de los 5 días siguientes, contados a partir de la celebración del contrato, para este caso la aceptación de los términos y condiciones, de acuerdo con lo consagrado en artículo 47 del Estatuto de protección al consumidor (Ley 1480 de 2011). Luego de transcurrido este término no habrá lugar al retracto ni a la devolución de dineros.

f) Confidencialidad

Se considera como información confidencial aquella suministrada por LAS PARTES en el desarrollo del objeto de este contrato, aplicaciones, comandos, manuales, guías, documentación, presentaciones, datos de la actividad comercial de cada una de las partes y, en general, cualquier información a la que tengan acceso las partes de manera recíproca. En ese sentido, ninguna de las partes podrá entregar, prestar, reproducir, usar, ni exhibir dicha información que pertenezca a la otra parte, a ningún título, ni usarlo para fines distintos a los especificados en este contrato, sin que la parte reveladora autorice de manera expresa tales acciones. Las partes acuerdan la protección y salvaguarda de la otra parte de manera recíproca, incluyendo empleados de la compañía, asociados, directores, sociedades vinculadas, consultores, entre otros. El incumplimiento de las obligaciones consagradas en esta cláusula se considera como incumplimiento grave del contrato, pudiendo cualquiera de las partes terminar en forma anticipada el contrato celebrado, sin perjuicio de las reclamaciones a que tenga derecho el afectado.

g) Propiedad intelectual

Las Partes declaran y aceptan que la propiedad intelectual y/o industrial y todos los derechos a la misma que han sido o serán divulgados al CLIENTE en virtud del presente contrato permanecerán como propiedad de FACTURE según sea el caso. EL CLIENTE no obtendrá derecho alguno, de ningún tipo, sobre la información, ni tampoco ningún derecho de utilizarla, excepto por la autorización que FACTURE le otorga con ocasión del presente Contrato. La divulgación de la información confidencial no implica el licenciamiento de derecho de patentes o derecho de autor o ningún otro derecho por parte de sus titulares, que no sean los establecidos aquí.

Se entiende que los derechos morales y patrimoniales de la plataforma de Colaboración electrónica PL-COLAB están en cabeza de FACTURE S.A.S. Ninguno de los elementos contenidos en el presente contrato podrá nunca entenderse como una cesión total ni parcial sobre los derechos patrimoniales de EL



PROVEEDOR sobre LA PLATAFORMA PL-COLAB. En ese sentido, EL CLIENTE se obliga a respetar estos derechos de autor y cualquier otro derecho de propiedad industrial de los que pueda ser titular FACTURE, lo que implica no usar indebidamente la marca, signos distintivos, invenciones, propios de LA PLATAFORMA PL-COLAB, ni cualquier otro derecho. El uso sobre los derechos de los cuales sea titular FACTURE debe limitarse exclusivamente a los que son autorizados por medio de la presente licencia y cualquier uso contrario se considerará una violación a los derechos de propiedad intelectual de FACTURE, lo que le dará la facultad de iniciar la defensa de sus derechos por cualquier medio legal e incluso la reclamación para que sea indemnizado en caso de existir algún perjuicio con la violación.

Ninguna persona diferente al personal de FACTURE, o expresamente autorizado por éste, podrá realizar modificaciones a LA PLATAFORMA PL-COLAB – Plataforma de Colaboración Electrónica o cualquiera de sus componentes. Por esta razón, FACTURE no asume ninguna responsabilidad por cambios o alteraciones hechas a su PLATAFORMA por personas ajenas a él o no autorizadas por él.

h) Visibilidad de marca o logo.

EL CLIENTE autoriza de manera expresa a FACTURE para que pueda incluir su marca o logo en material publicitario que contengan los servicios ofrecidos por el FACTURE, y solo cuando sea necesario o útil hacer visible la marca como referencia a CLIENTES que han utilizado o que utilizan los servicios informáticos de facturación electrónica. Se entiende que esta autorización se aplica únicamente para incluir la MARCA O LOGO en piezas publicitarias de FACTURE y en ofertas de servicios a potenciales clientes, por lo cual el FACTURE no podrá en ningún caso hacer uso distinto al autorizado.

i) Causales de terminación.

Se entenderá por justas causas para dar por terminado el contrato:

- a) Por incumplimiento de las obligaciones de las partes.
- b) Por mutuo acuerdo de las partes.
- c) Por la insolvencia de alguna de LAS PARTES.
- d) La iniciación del trámite de liquidación obligatoria, concordato o reestructuración de cualquiera de LAS PARTES.
- e) Violación a la confidencialidad de la información.
- f) Por terminación unilateral de una de las partes. Cualquiera de las Partes puede dar por terminado el presente Contrato, si la otra incumpliera gravemente con sus obligaciones.

j) Garantía de buen funcionamiento.

FACTURE, garantiza el buen funcionamiento de LA PLATAFORMA PL-COLAB, lo que implica que el mismo de las respuestas esperadas bajo el funcionamiento indicado. La presente garantía no será aplicable en caso de existir fallas en el funcionamiento de LA PLATAFORMA PL-COLAB debido al mal uso que se haya hecho del mismo. La presente garantía tendrá una vigencia perpetua siempre que se encuentre activo y al día el servicio, contados a partir de la fecha de la iniciación del servicio de LA PLATAFORMA PL-COLAB.



PARÁGRAFO: En caso de que FACTURE no pueda temporalmente prestar los Servicios contemplados en el presente documento por motivo de la intervención de un evento constitutivo de caso fortuito, entendiéndose por caso fortuito todo evento imprevisible e irresistible ajeno a la esfera de actividad de la parte deudora incumplida, FACTURE notificará a EL CLIENTE el plazo de tiempo estimado de reanudación de los Servicios. Si las causas que impidieren la prestación de los Servicios persisten por más de 15 (quince) días naturales consecutivos, EL CLIENTE podrá solicitar la terminación del presente Contrato.

k) Autorización y utilización de la firma electrónica.

Con el fin de garantizar autenticidad e integridad de la factura electrónica, nómina electrónica, y demás documentos electrónicos desde su expedición hasta su conservación, de acuerdo con la Ley 962 de 2005 en concordancia con la ley 527 de 1999, el Decreto 2364 de 2012, el Decreto 333 de 2014, la Resolución 0042 de 2020 y las normas que los modifiquen, adicione o sustituya, y de acuerdo con la política de firma que establezca la DIAN, con la firma del presente contrato, EL CLIENTE autoriza expresamente a FACTURE, como su proveedor tecnológico, para que incluya su firma digital o electrónica, como elemento tecnológico para el control fiscal, en todas las facturas electrónicas que se emitan o generen en virtud del objeto del presente contrato, de acuerdo a lo consagrado en el artículo tercero (3ro), literal (d) del decreto 2242 del 2015. Si la DIAN modifica sus políticas y establece que la firma digital a utilizar en las facturas o documentos electrónicos que se emitan o generen en virtud del objeto del presente contrato deba ser obligatoriamente la del CLIENTE, este deberá gestionar y adquirir su firma digital, en caso de no tenerla, ante cualquiera de las entidades autorizadas para tal fin, y mantenerla vigente para que sea utilizada e incluida en las facturas electrónicas que se generen en virtud del presente acuerdo.

PARÁGRAFO: Cualquiera de las firmas digitales que se incluya en los documentos electrónicos, ya sea la del proveedor tecnológico o en su defecto la firma digital del Facturador, tendrán una misma finalidad, es decir, garantizar la integridad y autenticidad de los documentos electrónicos que emita el facturador en virtud del presente contrato, por lo cual FACTURE no podrá darle un uso diferente al aquí expuesto.

4. Garantía de los Servicios y Servicio de Soporte Técnico

4.1 Compromiso del Servicio

FACTURE se compromete a tener disponible los servicios un 99.6% del tiempo. La suspensión de los servicios que pueda presentarse a raíz de una ventana de mantenimiento o caída del proveedor de infraestructura en la nube no será tomada en cuenta como tiempo de no-disponibilidad de los servicios.

4.2 Servicio y Soporte al cliente



FACTURE cuenta con un Datacenter con robustas medidas de seguridad, accesibilidad y un sistema de monitoreo constante. El acceso a los servidores está configurado con altas medidas restrictivas y sólo al personal estrictamente autorizado para tal fin.

4.2.1 Soporte y Asistencia

FACTURE prestará al Cliente servicios de soporte técnico a través de los siguientes medios de comunicación disponibles:

- **Herramienta de Tickets:** La herramienta para la recepción de solicitudes podrá ser accedida desde el Portal de Soporte y Servicio al Cliente en la dirección <https://soportepcolab.facture.co>.
- **Chat en línea:** Desde la plataforma Web de PL-Colab y desde el Portal de Soporte y Servicio al Cliente, EL CLIENTE tiene a su disposición un Chat en Línea.

4.2.2 Esquemas de soporte y horarios de atención

Para garantizar el óptimo funcionamiento de la Plataforma, se encuentra incluido en el Servicio de Soporte y Mantenimiento, destinado a proporcionar la asistencia necesaria para resolución de incidentes que se generen en la operación. Este servicio estaría disponible bajo la modalidad 8x5 (8 horas al día, 5 días a la semana). Cliente podrá efectuar solicitudes de servicios, realizar sugerencias, presentar quejas y/o reclamos y reportar no conformidades del producto.

Por cada evento de soporte técnico reportado por el Cliente, se levantará un caso de control, mismo que el Cliente deberá cerrar una vez que su asunto haya sido resuelto. Los esquemas de soporte y sus características se presentan a continuación:

Descripción	Esquema de Atención
	Estándar 8x5 (8 horas al día x 5 días a la semana)
Horario de Atención	Lunes a viernes (excluyendo días Festivos) 8:00 – 18:00 horas.
Soporte Telefónico	No incluido
Condiciones del soporte	Reportes recibidos al finalizar el horario de atención diario semanal, serán gestionados en el siguiente día hábil y de conformidad con el orden de llegada de los mensajes y prioridad del caso.

Tabla 1: Esquema de Soporte

4.2.3 Tiempos de respuesta

El Cliente, con la elección de cualquiera de los dos esquemas de soporte presentados, tendrá derecho a un Soporte con los siguientes tiempos de respuesta proyectados:

Clasificación	Prioridad	Tiempo de Atención *	Tiempo de Resolución *
Reporte de un Problema	Urgente	3 horas	6 horas, o según plan de trabajo acordado con EL CLIENTE.
	Alto	6 horas	20 horas, o según plan de trabajo acordado con EL CLIENTE.
Pregunta Solicitud	Medio y Bajo	20 horas	70 horas o según plan de trabajo acordado con EL CLIENTE.

Tabla 2. Tiempos de respuesta por solicitud

Horas hábiles en el esquema de soporte 8x5.

- Los tiempos de respuesta no incluyen las horas en que se espera información o respuesta por parte de **EL CLIENTE**.
- El cliente debe garantizar el acceso necesario a su infraestructura en caso de requerir información adicional alojada en sus sistemas o aplicativos.

4.2.4 Clasificación de la solicitud

Las solicitudes se clasifican de acuerdo con la naturaleza que los origina, como sigue:

Tipo de solicitud	Descripción
Pregunta	<ul style="list-style-type: none"> • Pregunta sobre alguna característica en el funcionamiento actual del sistema. • Pregunta sobre la ley de facturación electrónica

Solicitud	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de alguna configuración especial que no puede ser realizada directamente por el cliente Solicitud de cambio, mejora o nueva característica en el funcionamiento actual del sistema. De acuerdo con la naturaleza y origen del cambio se maneja como caso de soporte o como un nuevo requerimiento de desarrollo.
Reportar un Problema	<ul style="list-style-type: none"> Error que se está percibiendo en la ejecución del software y que impide su correcto funcionamiento. Falla o evento de no disponibilidad del sistema.

Tabla 3: Clasificación o tipo de solicitudes

FACTURE puede modificar la clasificación del ticket o solicitud de acuerdo con el tipo de solución relacionado con la solicitud. Estos cambios se notifican al **CLIENTE** que originó la solicitud.

4.2.5 Prioridad

De acuerdo con la categoría de prioridades definidas por **FACTURE**, a continuación, se describen las opciones disponibles:

Prioridad	Descripción
Urgente	La plataforma no está operando. El comportamiento de esta de una u otra manera detiene misión principal de la misma y no hay una solución alterna que aplicar. Entiéndase por solución alterna algún procedimiento de tipo manual o procedimental que permita continuar con la operación y no genera congestión.
Alta	La plataforma se encuentra operacional, pero seriamente afectada. Es importante resolver a la mayor brevedad.
Media	Problema o pregunta, camino alterno aceptable. Es importante pero no necesariamente cubre una emergencia.
Baja	Requerimiento de información. Puede esperar a que se realicen las tareas de prioridad mayor.

Tabla 4. Clasificación de las prioridades

4.2.6 Escalamiento

El escalamiento está diseñado principalmente para soportes que afectan directamente el producto e impiden el normal funcionamiento de la prestación del servicio. **FACTURE** cuenta con 3 niveles de Escalamiento de casos para dar solución al Cliente de acuerdo con lo establecido dentro de los tiempos de respuesta presentados para los distintos tipos de requerimientos del Cliente.



5. Ventanas de mantenimiento

FACTURE, en su continuo mejoramiento de productos y servicios, se reserva el derecho de abrir “ventanas de mantenimiento” que permitirán actualizar hardware o software que directa o indirectamente afectan la disponibilidad de prestación del servicio. Para éstas “ventanas de mantenimiento”, FACTURE notificará a EL CLIENTE con aviso previo de al menos 1 día hábil de anticipación. Este mantenimiento será efectuado de lunes a domingo después de 6:00pm, o podrá programarse para un horario diferente siempre y cuando se logre obtener autorización del CLIENTE. Así mismo FACTURE tendrá derecho a realizar servicios de mantenimiento de emergencia o no programados, con aviso previo de al menos 3 horas de anticipación, mismos que serán efectuados en los días en que sean requeridos y siempre y cuando no puedan ser aplazados y ejecutados como mantenimientos programados.

La notificación del mantenimiento será proporcionada al Usuario autorizado por EL CLIENTE en el momento del registro a través de un método seleccionado acordado entre las partes (teléfono, email u otro). FACTURE debe gestionar para que la información sea recibida por el Usuario autorizado y el Usuario Autorizado está informado. FACTURE será liberado de sus obligaciones de contactar a EL CLIENTE si los datos de su contacto están desactualizados o son inexactos como consecuencia de una acción u omisión de EL CLIENTE.

6. Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo Integral de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo o Sagrilaft

LAS PARTES son conscientes de la importancia de prevenir la financiación del terrorismo, el lavado de activos y evitar los perjuicios que se pueden derivar de dichas conductas tanto para ellas, como para terceros, en virtud de ello, LAS PARTES convienen obligarse a: (i) entregarse entre sí la información veraz y verificable que sea necesaria para el cumplimiento de la normatividad relacionada con la prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo; (ii) a actualizar periódicamente sus datos durante la ejecución del contrato en materia de riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, en especial los de su composición accionaria incluido el concepto de “Beneficiario Final”; (iii) cumplir integralmente con la normatividad de Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo aplicable a su sector y actividad económica y en caso de no aplicar regulación alguna, contar en todo caso con políticas y procedimientos para la mitigación de dichos riesgos.

Bajo la anterior declaración, el CLIENTE y usuario de la Plataforma PL-COLAB al aceptar los presentes términos y condiciones, autoriza a FACTURE para realizar proceso de Conocimiento de Contraparte, Consulta en Listas Vinculantes, seguimiento y monitoreo con el fin de verificar la veracidad de la información entregada por parte del CLIENTE, y con el objeto de cumplir con las disposiciones legales emanadas del Capítulo X, Circular Externa 100-000016 de 2020 de la Superintendencia de Sociedades, Circular 008 de 2018 de la Superintendencia Financiera de Colombia y demás normas concordantes de obligatorio cumplimiento en materia de SAGRILAFT.

LAS PARTES se obligan, especialmente, a la observancia de los siguientes aspectos:

- a. Para reportar y guardar con suma cautela y estricta confidencialidad las operaciones o situaciones que sean consideradas inusuales en desarrollo de la labor contratada.
- b. LAS PARTES declaran y certifican que sus recursos no provienen ni se destinan al ejercicio de ninguna actividad ilícita o de actividades de lavado de dineros provenientes de éstas o de actividades relacionadas

con la financiación del terrorismo. c) FACTURE realizará durante el período contractual, conocimiento de contraparte y seguimiento al CLIENTE y sus Beneficiarios Finales, con la finalidad de cumplir las disposiciones legales pertinentes frente al Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva - SAGRILAF. En todo caso, si durante el plazo de vigencia del Contrato alguna de las Partes, sus administradores o socios llegaren a resultar inmiscuidos en una investigación de cualquier tipo (penal, administrativa, etc.) relacionada con actividades ilícitas, lavado de dinero o financiamiento del terrorismo, o fuesen incluidos en listas de control como las de la ONU, OFAC, etc.; la Parte cumplida tendrá el derecho de terminar unilateralmente de manera inmediata el Contrato, sin que por este hecho esté obligado a indemnizar ningún tipo de perjuicio a la Parte incumplida. Lo anterior, sin perjuicio de los derechos y acciones que pudieran surgir a favor de la Parte cumplida por tal incumplimiento.

7. Anticorrupción:

LAS PARTES declaran que conocen y cumplen, para todos los efectos, lo previsto en la Ley 1474 de 2011, Circular 100-000011 de 2021 expedida por la Superintendencia de Sociedades en las normas que deroguen, modifiquen o sustituyan la materia reglada por dicha ley. En consecuencia, LAS PARTES declaran incondicionalmente:

Que, cada uno de sus propietarios, directores, funcionarios, trabajadores y cualquier otra persona que actúe en su nombre, en relación con cualesquiera transacciones comerciales que las involucren en la República de Colombia, no han realizado, ofrecido, o prometido realizar, ni harán, ofrecerán o prometerán hacer o autorizar ningún pago u otra transferencia de cosa alguna de valor, incluyendo sin limitación, alguna parte de la remuneración o reembolsos que recibiría bajo el presente Contrato, regalo o entretenimiento alguno, directamente o indirectamente a: (i) ningún servidor público, sea empleado público o trabajador oficial (incluyendo pero sin limitarse a Alcaldes, Gobernadores, Secretarios de Despacho, directores, etc); (ii) ningún funcionario o trabajador de la otra Parte, incluyendo pero sin limitarse a Vicepresidentes, Directores, Gerentes, Líderes; (iii) ningún partido político, funcionario de un partido político o candidato para cargo político; (iv) un agente o intermediario para el pago de alguno de los anteriores; o (v) ninguna otra persona o entidad, para efectos de obtener o influir en acciones oficiales o decisiones o asegurar una ventaja indebida con el fin de obtener o retener negocios, o involucrarse en actos o transacciones que de otra forma violen o sean inconsistentes con los principios de cualquier legislación anticorrupción aplicable, incluyendo pero no limitado a leyes anticorrupción de la República de Colombia.

- a. Que, cada una de sus filiales y sociedades vinculadas tiene y aplicará controles y procedimientos efectivos de divulgación; lleva y mantendrá libros, registros y cuentas adecuadas y precisas que, en detalle razonable, reflejen de forma exacta y justa cualesquiera y todos los pagos efectuados, los gastos incurridos y los activos que hayan sido objeto de disposición; y que tiene y mantendrá un sistema de controles contables internos que sea suficiente para asegurar la debida autorización, registro y elaboración de reportes de todas las transacciones y para prestar garantías razonables en el sentido que se prevendrán, detectarán e impedirán las violaciones de las leyes anticorrupción de las jurisdicciones aplicables.
- b. Que, ni sus propietarios, accionistas o directores y cualquier otra persona que actúe en su nombre a la fecha de suscripción del presente Contrato es o fue empleado de la otra Parte, ni tampoco es cónyuge o compañero permanente, o se encuentra dentro del segundo grado de consanguinidad,

segundo de afinidad o primero civil con cualquier Representante Legal o director de la otra Parte, o funcionario de la misma que tenga injerencia directa o indirecta en el proceso de contratación que esté o llegare a estar en curso con la otra Parte.

- c. Que, mediante la aceptación del presente documento, se entiende que LAS PARTES otorgan su consentimiento informado y, en consecuencia, autorizan a su Contraparte para comunicar a las autoridades nacionales sobre alguna cualquiera de las situaciones aquí descritas, así como a suministrar a las autoridades competentes, toda la información personal, pública, privada o semiprivada que ellas requieran. Así mismo, autorizan a su Contraparte para efectuar los reportes a las autoridades competentes, siempre en el marco de la legalidad de conformidad con las políticas y procedimientos relacionados con su sistema de prevención y/o administración del riesgo de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, exonerándola de toda responsabilidad por tal hecho.

De esta manera, LA PARTE que incumpla lo aquí expresado responderá ante su Contraparte, indemnizándole por toda multa o perjuicio que se le cause originado en el incumplimiento de las obligaciones citadas. Consecuentemente, cuandoquiera que se presente alguna de las conductas aquí descritas o previstas en las leyes de anticorrupción de la República de Colombia, LA PARTE cumplida mediante comunicación motivada dirigida a LA PARTE incumplida a su última dirección registrada, estará facultada para dar por terminado y liquidar unilateralmente el presente Contrato, procediendo de igual forma a dar por vencidas todas las obligaciones a cargo de LA PARTE incumplida, por la sola ocurrencia de la respectiva causal. Así mismo, estará facultada para suspender todos o algunos de los pagos si a ello hay lugar.

8. Política de Protección de Datos y Privacidad

En cumplimiento con las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto reglamentario 1377 de 2013 de la República de Colombia, la política de protección de datos personales y privacidad regula la recolección, almacenamiento, tratamiento, protección y administración de los datos que FACTURE S.A.S., NIT 900.399.741-7, (en adelante "FACTURE"), obtenga de sus clientes, proveedores, empleados y demás interesados, por diferentes medios, tales el contacto personal o telefónico, vía correo electrónico, los sitios web de la compañía y otros medios habilitados para tal propósito, podrá ser consultada en el siguiente enlace: www.facture.co . FACTURE se reserva el derecho a modificar la política de protección de datos personales y privacidad, con el fin de adecuarla a cambios en la legislación y jurisprudencia, y adaptarla a prácticas de industria. En ese evento, anunciará en su página web, o por otros medios adecuados, la introducción de tales cambios con la debida anticipación.

La información que libre y voluntariamente los clientes, proveedores, empleados e interesados suministren a FACTURE por cualquier medio, es introducida en nuestras bases de datos, de las cuales FACTURE es responsable. FACTURE trata los datos personales de forma adecuada y segura, cumpliendo todos los requisitos de ley y siguiendo todos los parámetros de la norma ISO 27001, Seguridad de la Información. La información recopilada sobre clientes, proveedores e interesados se utiliza, bajo autorización expresa de estos y con los propósitos y finalidad contenidos en la política de tratamiento de datos personales.

Los datos personales que FACTURE recolecta de sus empleados, proveedores, clientes e interesados tienen que ver con:



Interesados en relaciones comerciales. Personas que por su propia voluntad nos contactan a través de nuestros sitios web, correo electrónico, llamadas telefónicas u otros medios, con el fin de solicitar información acerca de nuestros productos o servicios, evaluar posibilidades de alianzas comerciales, proveerle a FACTURE sus productos y servicios y, en fin, evaluar la posibilidad de desarrollar algún tipo de relación con la compañía. En estos casos la información que se solicita es de carácter básico, tal la relacionada con la identificación de la persona y compañía a la que pertenece, cargo, correo electrónico, teléfono, ciudad y asunto. En ocasiones, al ser contactados a través de nuestro sitio web, nuestros servidores obtienen, para propósitos estadísticos, datos en relación con el sistema operativo que utiliza la persona que nos contacta, la versión y el tipo de browser y la dirección IP.

Cliente, proveedores y otros. Cuando se establece un vínculo comercial definitivo, FACTURE recolecta la información necesaria para gestionar de manera adecuada la relación, de acuerdo con los parámetros en esta política establecidos y cumpliendo todos los requisitos de ley.

Interesados en vincularse laboralmente a FACTURE. Personas que por su propia voluntad envían su Hoja de Vida a la compañía, con el objeto de ser tenidas en cuenta en los procesos de selección. La información suministrada solo la utilizan quienes tengan que ver en los procesos de selección, reclutamiento y contratación.

Empleados. La información sobre los empleados es estrictamente confidencial y se ajusta a los requisitos de la ley colombiana y a la finalidad dispuesta en el presente acuerdo. Solo pueden utilizarla quienes, debido a su cargo, tengan que ver con la gestión de la relación laboral.

FACTURE no solicita ni trata información y datos provenientes de niños, niñas y adolescentes que no hayan sido recabados con el consentimiento de los padres o representantes legales. En todo caso, si llegare a solicitarse información que sea considerada Dato Sensible, o información personal de Niñas, niños y Adolescentes, su respuesta será facultativa y el titular o su representante legal podrá negarse a dar respuesta dichos interrogantes.

FACTURE no hace pública la información personal o confidencial de los clientes, proveedores, empleados e interesados.

Si tiene dudas o inquietudes acerca de nuestra política, por favor envíe un correo electrónico a, juridica@facturecolombia.com contáctenos directamente en nuestras oficinas en Colombia.

8.1 Autorización para el Tratamiento de Datos Personales

FACTURE S.A.S., en adelante FACTURE, informa a EL CLIENTE lo siguiente:

1. FACTURE, actuará como responsable del tratamiento de los datos personales de los cuales EL CLIENTE es titular y que, podrá hacer uso de estos en los términos de la Política de Tratamiento de datos Personales que me han dado a conocer y que, en todo caso, está disponible en [Facture S.A.S. | Políticas Facture](#)
2. Que la información se utilizará con las siguientes finalidades:
 - a) Ejecutar la relación contractual existentes y futuras con sus clientes, proveedores, empleados, aliados, incluida el pago de obligaciones contractuales;
 - b) Crear bases de datos de acuerdo con las características y



perfiles de los titulares de Datos Personales con base en lo dispuesto en la ley. c) Ordenar, catalogar, clasificar, dividir o separar, almacenar los datos personales dentro de los sistemas y archivos de la compañía. d) Gestión integral del negocio jurídico o vinculo comercial. d) Para validación de información suministrada. f) Validación, verificación y seguimiento de la información suministrada en operaciones a través de la pasarela de pagos Facture Pay, en modo agregador. g) Proveer los servicios y/o los productos requeridos por sus clientes; h) Entregar o compartir los datos suministrados a las personas jurídicas que hayan sido designadas para administrar las bases de datos para efectos de prevención, control de fraude, selección de riesgos o elaboración de estudios estadísticos con los operadores necesarios para el cumplimiento de los derechos y obligaciones. i) Remitir información a los Encargados del tratamiento para el cumplimiento de las presentes finalidades. j) Consultar y reportar datos positivos o negativos de mi comportamiento comercial, crediticio y financiero a las diferentes centrales de información. k) Enviar al correo físico, electrónico, celular o dispositivo móvil, vía mensajes de texto (SMS y/o MMS) o a través de cualquier otro medio análogo y/o digital de comunicación creado o por crearse, información comercial, publicitaria o promocional sobre los productos y/o servicios, eventos y/o promociones de tipo comercial o no de estas, con el fin de impulsar, invitar, dirigir, ejecutar, informar y de manera general, llevar a cabo campañas, promociones o concursos de carácter comercial o publicitario, adelantados por FACTURE S.A.S. y/o por entidades financieras, sus filiales y/o subsidiarias S.A. l) Transferir los datos personales e información confidencial que conozca **FACTURE** con ocasión de la prestación del servicio contratado, a entidades financieras debidamente constituidas con las cuales celebre acuerdos o alianzas comerciales con la finalidad de i) contactar a los titulares o dueños de la información; (ii) ofrecer productos y/o servicios propios de la entidad financiera; (iii) realizar la consulta y procesamiento de mi información financiera, comercial y crediticia ante operadores de información, o ante cualquier otra entidad que maneje o administre bases de datos con los fines legalmente definidos para este tipo de entidades. m) Informar sobre nuevos productos o servicios y/o sobre cambios en los mismos; n) Evaluar la calidad del servicio; o) Realizar estudios internos sobre hábitos de consumo. p) Generar conjuntos de datos anónimos en sus transacciones que puedan ser usados para modelar, generar informes y análisis, así como para analizar pagos, transacciones o tendencias similares. q) Soportar procesos de auditoría interna o externa. r) Compartir la información con entidades financieras con las cuales **FACTURE** hay suscrito acuerdos o alianzas comerciales. s) Transferencia o transmisión de datos nacional o internacionalmente a proveedores con los que **FACTURE** desarrolle actividades en cumplimiento de su objeto social. Asimismo, se podrá hacer transferencia a los aliados estratégicos de la empresa para que ejecuten actividades de marketing, publicidad y promociones asociadas con el objeto social; de acuerdo con la normatividad nacional aplicable. t) Realizar reportes ante las autoridades de inspección, vigilancia y control y/o responder a los requerimientos de entidades administrativas. u) Reportes a centrales de riesgo por incumplimiento de las obligaciones financieras derivadas de la relación comercial. v) Solicitar la autorización de cobro ante las entidades definidas y autorizadas para realizar dicha actividad. w) Respecto de los datos (i) recolectados directamente en los puntos de seguridad, (ii) tomados de los documentos que suministran las personas al personal de seguridad y (iii) obtenidos de las videgrabaciones que se realizan dentro o fuera de las sedes de FACTURE S.A.S., éstos se utilizarán para fines de seguridad de las personas, los bienes, sedes e instalaciones de **FACTURE** y podrán ser utilizados como prueba en cualquier tipo de proceso. Si un dato personal o información confidencial es proporcionado, dicha información será utilizada sólo para los propósitos aquí señalados, y por tanto, FACTURE S.A.S. no procederá a vender, licenciar, transmitir, o divulgar la misma, salvo que: (i)



exista autorización expresa para hacerlo; (ii) sea necesario para permitir a los contratistas o agentes prestar los servicios encomendados; (iii) sea necesario con el fin de proveer nuestros servicios y/o productos; (iv) la información tenga relación con una fusión, consolidación, adquisición, desinversión, u otro proceso de restructuración de la sociedad; (vi) que sea requerido o permitido por la ley. x) Demás finalidades que determine FACTURE en procesos de obtención de Datos Personales para su Tratamiento, de acuerdo con la Ley.

3. Cuando las preguntas versen sobre datos sensibles o sobre datos de niñas, niños y adolescentes EL CLIENTE podrá abstenerse de responder, entendiendo por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, y los datos biométricos.

4. Los derechos que asisten a EL CLIENTE son los que se enuncian a continuación:

a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado;

b) Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en la Ley 1581 de 2012;

c) Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales;

d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;

e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a la Ley 1581 de 2012 y a la Constitución;

f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento:

5. FACTURE ha habilitado los siguientes canales para ejercer los derechos anteriormente descritos:

a) Dirección: Manga K 26 N 28-45 Edificio Torre del Puerto Oficina 2205– Cartagena de indias

b) Teléfono: +57 5 6439493 / Opción 3

c) Correo electrónico: juridica@facturecolombia.com

6. FACTURE garantiza la Confidencialidad, Seguridad y circulación restringida de los datos personales de EL CLIENTE.

PARAGRAFO: EL CLIENTE se obliga a cumplir a cabalidad con la normatividad relativa a HABEAS DATA, en especial lo contenido en la ley 1581 de 2012 y los decretos que la reglamenten. En caso de que, en virtud del servicio contratado, FACTURE deba conocer la información de terceros relacionados con el cliente, este



se obliga a solicitar la autorización expresa de dicho tercero para el tratamiento de los datos personales y la autorización para compartirlos con FACTURE S.A.S., en calidad de encargado de estos. EL CLIENTE se obliga a mantener indemne a FACTURE S.A.S., por las reclamaciones o sanciones a las que pueda estar sujeto por el incumplimiento de lo estipulado en el presente parágrafo.

En consecuencia, con la aceptación de los términos y condiciones, EL CLIENTE autoriza expresamente a FACTURE o quien haga sus veces, para efectuar el tratamiento de sus datos personales en los términos de la política de tratamiento de datos los cuales manifiesta conocer y entender.

9. Certificados Digitales

Conforme a la Resolución 000042 de 2020 expedida por LA DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES - DIAN, la cual desarrolla criterios sobre los sistemas de facturación, los proveedores tecnológicos, el registro de la factura electrónica de venta como título valor, se expide el anexo técnico de factura electrónica de venta y se dictan otras disposiciones en materia de sistemas de facturación, se estableció que la firma digital o electrónica que garantiza la autenticidad e integridad de los documentos electrónicos, que debe ir implícita en ellos debe ser la firma digital del **EMISOR**.

Para la finalidad anterior, FACTURE S.A.S ha formalizado una alianza comercial con una **Entidad De Certificación Digital (ECD)**, acreditada por el **Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC)**, para facilitar dicho requisito en los procesos de nómina o facturación electrónica del cliente y demás documentos electrónicos emitidos desde PL-Colab.

Así las cosas, FACTURE comercializa los certificados de firma digital entre nuestros clientes a un precio de venta final accesible, bajo esta alianza. Los términos contractuales del presente servicio serán comunicados al cliente en virtud de lo precedente y en consonancia con lo descrito en este apartado.

A continuación, se establecen las condiciones para los certificados digitales adquiridos a través de FACTURE y sus consideraciones.

CONSIDERACIONES:

- Los certificados digitales serán de uso exclusivo de la plataforma de Colaboración Electrónica de FACTURE, no podrán ser utilizados por el cliente en otros documentos electrónicos externos.
- El certificado digital no llegará al EMISOR, si no que será entregado directamente a FACTURE para su configuración y consumo.
- Los certificados digitales no requerirán de un dispositivo criptográfico físico para su uso.
- Los certificados digitales emitidos no tienen un límite de transacciones.
- Los certificados digitales podrán ser de persona jurídica o persona natural si este último es obligado a facturar, en cualquiera de los casos deberá aportarse el RUT dentro de la documentación solicitada para validar la información del titular del certificado.
- La vigencia de cada certificado digital será de un (1) año contado a partir de su emisión.



- Las tarifas expuestas tienen un incremento anual basados en el IPC establecido a partir del primer mes del año.
- La emisión de cada firma digital tendrá un término máximo de veinte (20) días hábiles a partir del momento en que el CLIENTE entregué toda la documentación requerida para realizar dicho trámite y sea radicada la solicitud con toda la documentación exigida.
- Mientras el proceso de expedición del certificado digital finaliza y en virtud del contrato de Mandato suscrito entre EL CLIENTE Y FACTURE, este último podrá incluir su certificado digital en su calidad de proveedor tecnológico en los documentos electrónicos que genere el CLIENTE en su proceso de facturación electrónica.
- El cliente tendrá un plazo máximo de un (1) mes a partir de la aceptación de la presente propuesta para entregar a FACTURE la información y documentación requerida para la expedición de su Certificado digital. Si pasado este término EL CLIENTE no entrega la información y documentación solicitada, el trámite para la expedición del certificado digital se entenderá desistido por parte del CLIENTE y FACTURE podrá seguir incluyendo su certificado digital en las facturas y/o documentos electrónicos del CLIENTE, de manera indefinida o hasta que el cliente obtenga su certificado digital.
- En caso de demora en la entrega, dilación o errores en el Certificado Digital por parte del Aliado, se procederá a hacer efectivas las obligaciones contractuales pertinentes establecidas entre FACTURE S.A.S. y el Aliado para dar pronta solución a la situación, notificando al cliente de la procedencia y resolución del asunto.