



Contrato de prestación de servicios de software en la nube (SaaS)

Condiciones generales Conta360 · Versión 1.0 del 26 de octubre de 2026

Este documento contiene las condiciones que aplican por igual a todos los clientes de Conta360. Lo que cambia entre un cliente y otro (plan, precio, complementos, límites de uso y fechas) se fija en el Anexo 1, que se diligencia con los datos de cada cliente. Cada administrador puede descargar la copia de su empresa en Configuración.

PARTES

EL PRESTADOR: [Razón social del prestador], identificado con NIT [NIT del prestador], con domicilio en [Ciudad del prestador], dirección [Dirección del prestador], representado legalmente por [Representante legal del prestador], quien ofrece la plataforma Conta360.

EL CLIENTE: [Razón social o nombre del cliente] ([Tipo de persona]), identificado con NIT o documento [NIT o documento del cliente], con domicilio en [Ciudad del cliente], dirección [Dirección del cliente], representado por [Representante legal del cliente], identificado con [Documento del representante].

Las partes celebran este contrato, que se rige por las cláusulas siguientes y, en lo no previsto, por el Código de Comercio, el Código Civil, la Ley 527 de 1999 y demás normas colombianas aplicables.

CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

Cláusula 1. Definiciones

Las palabras siguientes tienen, en este contrato, el significado que se indica:

- **Plataforma o Conta360:** el software contable y de facturación electrónica que el Prestador ofrece por internet, con sus módulos, actualizaciones y documentación.
- **Empresa:** el espacio de trabajo del Cliente dentro de la Plataforma, identificado con su NIT. Cada NIT es una Empresa distinta.
- **Usuario:** persona a la que el Cliente da acceso a su Empresa con credenciales personales. Su rol (administrador, contador u otro con permisos limitados) define lo que puede hacer.
- **Contador:** el Usuario con rol de contador que el Cliente designa. Un Contador por Empresa no cuenta dentro del límite de Usuarios del Plan.
- **Plan:** la combinación de funciones, límites y precio que el Cliente contrata, según el Anexo 1.
- **Período de suscripción:** el tiempo pagado por anticipado (un mes o doce meses) entre la fecha de inicio y la fecha de fin del Anexo 1, ambas inclusive.
- **Documentos electrónicos:** facturas de venta, notas crédito, notas débito, documentos de nómina electrónica y eventos RADIAN que el Cliente emite o registra ante la DIAN por medio de la Plataforma.
- **Conexión con la DIAN:** el servicio de transmisión de Documentos electrónicos a la DIAN, que el Prestador presta a través de un proveedor tecnológico autorizado por la DIAN.
- **Ventas del mes:** la suma de las facturas y notas débito del mes calendario, antes de impuestos, menos las notas crédito, según la hora de Colombia.

- **Empleados activos:** los empleados que el Cliente tiene activos en el módulo de nómina electrónica.
- **Cupo de documentos:** la cantidad de facturas y notas electrónicas que la Empresa puede enviar a la DIAN en un mes calendario, según la cláusula 15.
- **Datos del Cliente:** toda la información que el Cliente o sus Usuarios cargan o generan en la Plataforma, incluidos sus Datos personales.
- **Equipo de plataforma:** el personal del Prestador (administración y soporte) autorizado para operar la Plataforma.
- **Página de estado:** la página pública conta360.co/status, que muestra la disponibilidad de la Plataforma y los incidentes de los últimos 30 días.

Cláusula 2. Objeto

El Prestador concede al Cliente, durante cada Período de suscripción pagado, el derecho no exclusivo e intransferible de acceder y usar la Plataforma por internet, con las funciones y límites del Plan contratado, y le presta los servicios de alojamiento, Conexión con la DIAN (en los planes que la incluyen), mantenimiento y soporte descritos en este contrato. El Cliente se obliga a usar la Plataforma conforme a este contrato y a pagar el precio.

Cláusula 3. Documentos del contrato

Forman parte de este contrato: (a) el Anexo 1, Condiciones particulares del cliente; (b) estas Condiciones generales; (c) el Anexo 2, Límites de uso y funcionamiento técnico; y (d) el Anexo 3, Acuerdo de transmisión de datos personales. Si hay diferencias entre ellos, prevalecen en ese orden, salvo que el Anexo 1 diga expresamente otra cosa.

Cláusula 4. Naturaleza del servicio

El contrato es de suscripción a un servicio en la nube. No implica venta, licencia perpetua ni entrega del código fuente. El Cliente no adquiere derechos sobre el software distintos del uso aquí pactado. El Prestador puede prestar el mismo servicio a otros clientes.

CAPÍTULO II. EL SERVICIO

Cláusula 5. Funciones incluidas

Según el Plan, la Plataforma incluye: facturación electrónica (facturas, notas crédito y notas débito), facturación de los sectores salud y transporte de carga, eventos RADIAN, contabilidad automática con el Plan Único de Cuentas, inventario, reportes en Excel, cuentas de cobro internas y, como complemento, nómina electrónica. El Plan Control no incluye Conexión con la DIAN: sirve para inventario y documentos internos. El detalle de cada Plan está en el Anexo 2.

Cláusula 6. Conexión con la DIAN y obligaciones del Cliente como facturador

El Prestador transmite a la DIAN los Documentos electrónicos que el Cliente genera en la Plataforma, por medio de un proveedor tecnológico autorizado, conforme a la regulación de facturación electrónica vigente (Estatuto Tributario, Decreto 1625 de 2016 y resoluciones de la DIAN, entre ellas la Resolución 000165 de 2023 para facturación, la Resolución 000013 de 2021 para nómina y la Resolución 000085 de 2022 para RADIAN, o las que las modifiquen). El Cliente autoriza al Prestador y a ese proveedor para transmitir los documentos en su nombre.

El Cliente sigue siendo el obligado a facturar ante la DIAN y, por lo tanto, le corresponde:

- estar habilitado como facturador electrónico y tener vigentes sus resoluciones de numeración;
- verificar la exactitud de los datos de cada documento (adquirente, productos, precios, impuestos, retenciones y forma de pago), que son de su exclusiva responsabilidad;
- revisar el estado de cada documento en la Plataforma y corregir los rechazados por la DIAN;

- entregar la factura al adquirente cuando la ley lo exija y aplicar los procedimientos de contingencia que establece la DIAN cuando no sea posible transmitir;
- conservar sus documentos y soportes durante el término que fija la ley (artículo 632 del Estatuto Tributario y artículo 46 de la Ley 962 de 2005), para lo cual puede descargar en cualquier momento el PDF y el XML de cada documento validado.

Un documento se entiende expedido cuando la DIAN lo valida. El Prestador no responde por rechazos de la DIAN causados por datos del Cliente, por la falta de habilitación o de numeración, ni por la indisponibilidad de los servicios de la DIAN. Cuando la DIAN cambie sus anexos técnicos, el Prestador adaptará la Plataforma dentro de los plazos que la DIAN fije, o en un plazo razonable si no los fija.

Cláusula 7. Procesamiento en cola, límites de frecuencia y reintentos

La Conexión con la DIAN está sujeta a límites técnicos que fijan la DIAN y el proveedor tecnológico, entre ellos un número máximo de solicitudes por minuto. Para que esos límites no interrumpen el trabajo del Cliente, la Plataforma los maneja de forma transparente:

- si el límite exige una espera corta, la Plataforma espera y reintenta sola; el envío solo tarda unos segundos más;
- si la espera es mayor, el documento queda en estado **Enviando a la DIAN** y la Plataforma lo envía automáticamente apenas haya capacidad, sin que el Cliente deba hacer nada y sin contar como falla;
- si el envío falla por causas pasajeras (conexión, tiempo de espera o errores temporales del proveedor o de la DIAN), la Plataforma lo reintenta automáticamente hasta ocho veces, con esperas crecientes, durante unas dieciséis horas; antes de cada reintento verifica que el documento no se haya recibido ya, para no duplicarlo;
- si los reintentos se agotan o la DIAN rechaza el documento por su contenido, la Plataforma lo informa en el detalle del documento y en el registro de Actividad para que el Cliente lo corrija o lo reenvíe.

El Cliente acepta que estos tiempos de procesamiento son propios del servicio y no constituyen incumplimiento del Prestador, siempre que la Plataforma actúe conforme a esta cláusula. El Cliente debe revisar que sus documentos queden en estado **Validado** y, si un documento sigue sin validarse cuando se acerque un plazo legal o comercial, debe comunicarse con soporte o aplicar el procedimiento de contingencia de la DIAN. Los valores de referencia de estos mecanismos están en el Anexo 2 y pueden ajustarse para mejorar el servicio sin disminuir la protección aquí descrita.

Cláusula 8. Contabilidad, inventario y nómina

La Plataforma genera asientos contables, movimientos de inventario y liquidaciones de nómina a partir de la información y la parametrización que el Cliente define (cuentas, impuestos, productos, empleados y conceptos). Es una herramienta de apoyo: el Prestador no presta servicios de contaduría, revisoría fiscal, asesoría tributaria, laboral o jurídica. La preparación y firma de estados financieros, declaraciones tributarias y demás obligaciones profesionales corresponden al Cliente y a su contador público, conforme a la Ley 43 de 1990.

Cláusula 9. Certificado digital

Los planes con Conexión con la DIAN requieren un certificado digital de firma, que se gestiona a nombre del Cliente ante una entidad de certificación por medio del proveedor tecnológico. Su valor anual (\$ 130.000, o el que indique el Anexo 1) se cobra aparte del Plan, no tiene descuento por pago anual y no es reembolsable una vez emitido, porque se expide a nombre del Cliente.

Cláusula 10. Disponibilidad, mantenimiento y Página de estado

El Prestador hará esfuerzos comercialmente razonables para que la Plataforma esté disponible todos los días, a toda hora. La Plataforma verifica su propia salud cada pocos minutos y publica en la Página de estado el estado actual de cada componente (plataforma web, base de datos, Conexión con la DIAN y envío de correos), su disponibilidad y los incidentes con sus avances. Esa historia se conserva durante 30 días calendario; si el Cliente necesita conservarla

más tiempo, debe guardar su propia copia.

El mantenimiento programado se hará, en lo posible, en horario nocturno de Colombia y se anunciará con al menos 24 horas de anticipación en la Plataforma o en la Página de estado. El mantenimiento urgente por seguridad puede hacerse sin aviso previo. Salvo que el Anexo 1 pacte un nivel de servicio con compensaciones, la disponibilidad no da derecho a descuentos, pero las interrupciones graves y prolongadas imputables al Prestador se rigen por la cláusula 37.

Cláusula 11. Soporte y acceso del Equipo de plataforma

El soporte se presta en español por **[Canales de soporte]**, en el horario de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 6:00 p. m., hora de Colombia, excepto festivos. Los tiempos de respuesta del Anexo 2 son objetivos de servicio y no plazos perentorios.

Para prestar soporte, resolver incidentes, operar la Plataforma y proteger su seguridad, el Cliente autoriza al Equipo de plataforma para acceder a su Empresa. Ese acceso se limita a lo necesario para esos fines, está sujeto a deberes de confidencialidad y queda registrado en los controles internos del Prestador, aunque no aparezca en el registro de Actividad que ve el Cliente. Las acciones automáticas de la Plataforma (por ejemplo, los reintentos) sí aparecen en ese registro como acciones del sistema.

Cláusula 12. Actualizaciones y versiones

El Prestador puede actualizar, mejorar o modificar la Plataforma. Los cambios se publican en la página de Versiones. Ningún cambio podrá suprimir o disminuir de forma sustancial las funciones esenciales del Plan durante un Período de suscripción pagado; si eso ocurre, el Cliente podrá terminar el contrato y recibir el reembolso proporcional del tiempo no usado.

CAPÍTULO III. PLANES, LÍMITES Y USO

Cláusula 13. Plan y límites

El Plan contratado, sus límites y su precio constan en el Anexo 1. Los límites funcionan así:

Límite	Cómo se aplica
Usuarios	La Plataforma no permite agregar Usuarios por encima del límite del Plan. Un Contador por Empresa no cuenta.
Empleados activos en nómina	La Plataforma no permite activar empleados por encima del rango contratado. Inactivar a quien ya no trabaja libera el cupo.
Ventas del mes	No se bloquea la facturación. Si se supera el tope, aplica la cláusula 14.
Documentos electrónicos	Cupo prepago de facturas y notas por Plan (Emprende 200, Pyme 450 y Empresa 900 al mes). Al agotarlo, la Plataforma no envía más a la DIAN ese mes hasta que el Cliente compre documentos adicionales o cambie de Plan (cláusula 15).

Bajar de Plan no elimina Usuarios ni empleados: si la Empresa queda por encima de un límite, no podrá agregar más hasta quedar dentro de él.

Cláusula 14. Ventas por encima del tope del Plan

Si las Ventas del mes superan el tope del Plan, el Prestador nunca bloqueará la facturación por ese motivo. El Prestador avisará al Cliente y le propondrá el Plan siguiente o un plan a la medida. Si el tope se supera durante dos meses seguidos, o tres meses dentro de un mismo semestre, el Cliente pasará al Plan que corresponda a sus ventas a partir de su siguiente renovación. Si no está de acuerdo, puede no renovar, sin penalidad. En el pago anual, el ajuste se hace al renovar, salvo que las partes acuerden antes un ajuste proporcional.

Cláusula 15. Cupo prepago de documentos

El servicio es prepago. Cada Plan con Conexión con la DIAN incluye un cupo mensual de facturas y notas electrónicas por Empresa: Emprende 200, Pyme 450 y Empresa 900 al mes y, en un plan a la medida, la cantidad que conste en el Anexo 1. Cuentan las facturas y notas enviadas a la DIAN en el mes calendario según la hora de Colombia; los documentos de nómina electrónica, los eventos RADIAN y los documentos internos no cuentan. La Plataforma avisa al Cliente, en la aplicación y por correo a los administradores, cuando la Empresa llega al 80 % y al 100 % de su cupo. Al agotarlo, la Plataforma no enviará más facturas ni notas a la DIAN ese mes hasta que el Cliente compre y pague por anticipado documentos adicionales o pase a un Plan con mayor cupo; mientras tanto puede crearlas como borrador. Los documentos adicionales se compran por los canales de atención del Prestador, al valor vigente que este informe antes del pago, y valen solo para el mes calendario en que se acreditan. El cupo no usado no se acumula ni se reembolsa y se renueva el primer día de cada mes. Si la Empresa agota su cupo durante dos meses seguidos, el Prestador le propondrá el Plan que corresponda, sin obligación para el Cliente.

Cláusula 16. Usos prohibidos

El Cliente no puede, por sí ni por sus Usuarios:

- revender, sublicenciar o ceder el acceso a la Plataforma, o usar una Empresa para emitir documentos de un NIT distinto al suyo;
- emitir documentos falsos, simulados o que no correspondan a operaciones reales, o usar la Plataforma para cualquier actividad ilícita;
- intentar acceder a datos de otras empresas, eludir los límites o controles de seguridad, o hacer pruebas de carga, de intrusión o automatizaciones masivas sin autorización escrita del Prestador;
- copiar, descompilar o aplicar ingeniería inversa al software, salvo en lo que la ley lo permita expresamente;
- compartir credenciales entre personas o cargar software malicioso.

Cláusula 17. Usuarios y credenciales

El Cliente crea y administra a sus Usuarios y responde por las acciones que se hagan con sus credenciales. Cada credencial es personal. Por seguridad, las sesiones vencen a las 10 horas y cambiar la contraseña cierra las demás sesiones abiertas. El Cliente debe avisar de inmediato al Prestador si sospecha de un acceso no autorizado.

CAPÍTULO IV. PRECIO Y PAGO

Cláusula 18. Precio, impuestos y retenciones

El precio es el del Anexo 1, en pesos colombianos. Los servicios de este contrato son servicios de computación en la nube, excluidos del IVA conforme al numeral 21 del artículo 476 del Estatuto Tributario, por lo que su precio no incluye ni causa IVA. El certificado digital (cláusula 9) y cualquier otro servicio gravado que el Cliente contrate se facturan con el IVA que corresponda. Si una norma o una decisión de la autoridad tributaria cambia ese tratamiento, el impuesto que resulte se sumará al precio desde que sea exigible, avisando al Cliente, quien podrá terminar el contrato con reembolso proporcional del tiempo pagado y no usado. El Prestador emitirá al Cliente la factura electrónica correspondiente.

Los precios son valores brutos, antes de retenciones. Si el Cliente es agente de retención, podrá practicar sobre cada pago las retenciones que procedan según la ley y la calidad tributaria del Prestador que consta en su RUT (retención en la fuente a título de renta, de IVA y de ICA), siempre que:

- pague contra la factura electrónica del Prestador, por transferencia o por el medio que indique soporte: los pagos en línea por la pasarela se cobran por el valor total, porque la pasarela no permite descontar retenciones;
- aplique la base y la tarifa que fija la norma vigente para el servicio facturado; las retenciones practicadas en exceso las corrige el Cliente;

- envíe al Prestador el certificado de cada retención en los plazos legales y, cuando el Prestador lo pida antes, dentro de los 30 días calendario siguientes a la solicitud.

El valor neto pagado más las retenciones soportadas con su certificado se entiende como pago total del período. Si una retención no se soporta dentro del plazo anterior, el Prestador podrá cobrar ese valor como saldo pendiente. Las retenciones que practiquen las entidades financieras o la pasarela sobre los pagos en línea son asunto del Prestador y no generan cobros adicionales al Cliente.

Cláusula 19. Pago mensual o anual

El Período de suscripción se paga por anticipado, de forma mensual o anual. El pago anual corresponde a doce meses con un descuento del 5 % sobre el precio mensual. El complemento de nómina se paga en el mismo período y con el mismo descuento del Plan. El pago puede hacerse en línea por la pasarela de pagos del sitio web o por los demás medios que el Prestador indique.

Cláusula 20. Renovación y vencimiento

El contrato no se renueva con cargos automáticos: cada renovación requiere un nuevo pago. Si el Cliente renueva antes del vencimiento, el nuevo período empieza el día siguiente a la fecha de fin vigente, sin perder días. Si no renueva, el acceso de los Usuarios termina al final de la fecha de fin; la Plataforma avisa a los administradores siete días antes. Los Datos del Cliente se conservan según la cláusula 30, y el Cliente puede recuperar el acceso renovando.

Cláusula 21. Cambios de Plan

El Cliente puede subir de Plan o de rango de nómina en cualquier momento, por medio de soporte, pagando la diferencia proporcional por el tiempo que falte del período. Bajar de Plan o de rango se aplica desde la siguiente renovación.

Cláusula 22. Cambios de precio

El Prestador puede modificar sus precios avisando al Cliente con al menos 30 días calendario de anticipación. El nuevo precio aplica desde la siguiente renovación; nunca a un período ya pagado.

Cláusula 23. Reembolsos

Lo pagado por un período no se reembolsa si el Cliente decide terminar antes de su vencimiento, salvo el derecho de retracto de la cláusula 47 cuando aplique. El Prestador reembolsará la parte proporcional no usada cuando termine el contrato sin justa causa, por su incumplimiento, por los cambios de las cláusulas 12 y 42, o en los demás casos que este contrato prevé.

CAPÍTULO V. DATOS, SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

Cláusula 24. Propiedad de los Datos del Cliente

Los Datos del Cliente le pertenecen al Cliente. El Prestador solo los usa para prestar el servicio, cumplir la ley y atender órdenes de autoridad competente. El Prestador puede elaborar estadísticas agregadas y anonimizadas sobre el uso de la Plataforma, que no permitan identificar al Cliente ni a ninguna persona.

Cláusula 25. Protección de datos personales

Frente a los datos personales de los clientes, proveedores, empleados y demás terceros que el Cliente carga en la Plataforma, el Cliente es el Responsable del tratamiento y el Prestador actúa como Encargado, en los términos de la Ley 1581 de 2012 y del Decreto 1074 de 2015. El Anexo 3 regula esa relación. Frente a los datos de contacto de los Usuarios y del Cliente que el Prestador usa para su propia relación comercial, el Prestador es Responsable y los trata según su Política de tratamiento de datos ([[Política de tratamiento de datos](#)]).

El Cliente declara que cuenta con las autorizaciones de los titulares que la ley exige para cargar sus datos en la Plataforma, incluida la autorización expresa para los datos sensibles, como los datos de salud que contienen las facturas del sector salud.

Cláusula 26. Aislamiento entre empresas y seguridad

El Prestador mantiene, como mínimo, las siguientes medidas:

- **Aislamiento entre empresas:** cada consulta se limita a la Empresa de la sesión del Usuario y, como segunda barrera, la base de datos aplica seguridad a nivel de fila, de modo que una Empresa no pueda ver ni modificar datos de otra;
- cifrado de las comunicaciones (HTTPS) y cifrado de las credenciales de la Conexión con la DIAN de cada Empresa;
- contraseñas almacenadas de forma irreversible, sesiones con vencimiento y cierre de sesiones al cambiar la contraseña;
- copias de respaldo diarias de la base de datos, con copia fuera del servidor principal;
- registro de Actividad de la Empresa, que se conserva durante 30 días calendario;
- acceso del Equipo de plataforma limitado a lo necesario (cláusula 11).

El Prestador puede cambiar la tecnología con la que implementa estas medidas siempre que mantenga un nivel de protección igual o superior. Ninguna medida es infalible: el Prestador responde por la diligencia en su aplicación, no por un resultado absoluto.

Cláusula 27. Incidentes de seguridad

Si el Prestador conoce un incidente de seguridad que afecte los Datos del Cliente, le avisará sin demora injustificada y a más tardar dentro de los tres días hábiles siguientes, con la información disponible sobre su alcance y las medidas tomadas, y colaborará con el Cliente para que este cumpla su deber de reportarlo a la Superintendencia de Industria y Comercio y, cuando corresponda, a los titulares.

Cláusula 28. Respaldo de la información del Cliente

Las copias de respaldo del Prestador sirven para recuperar la Plataforma ante fallas; no reemplazan la obligación del Cliente de conservar sus documentos y soportes. La Plataforma permite exportar reportes en Excel y descargar el PDF y el XML de cada documento validado. La Plataforma guarda temporalmente una copia de esos archivos durante 30 días y, después, los vuelve a obtener de la Conexión con la DIAN cuando el Cliente los pide.

Cláusula 29. Confidencialidad

Cada parte mantendrá en reserva la información confidencial de la otra que conozca por este contrato y solo la usará para cumplirlo. La obligación se mantiene durante el contrato y cinco años después de su terminación. No es confidencial la información pública, la que la parte ya conocía legítimamente o la que deba revelarse por orden de autoridad competente, avisando a la otra parte cuando la ley lo permita.

Cláusula 30. Conservación y devolución de los datos al terminar

Mientras el contrato esté vigente, el Cliente puede exportar sus datos en cualquier momento. Terminado el contrato o vencida la suscripción sin renovación, el Prestador conservará los Datos del Cliente durante al menos 90 días calendario para que el Cliente pueda renovar o pedir su exportación. Después podrá eliminarlos, avisando al Cliente con 15 días de anticipación, salvo lo que deba conservar por obligación legal o para la defensa de sus derechos.

CAPÍTULO VI. PROPIEDAD INTELECTUAL

Cláusula 31. Derechos del Prestador

La Plataforma, su código, diseño, marcas, documentación y mejoras son propiedad del Prestador o de sus licenciantes y están protegidos por la Ley 23 de 1982, la Decisión Andina 351 de 1993 y demás normas de propiedad intelectual. Las sugerencias que el Cliente haga sobre la Plataforma pueden ser usadas libremente por el Prestador para mejorarla.

CAPÍTULO VII. RESPONSABILIDAD**Cláusula 32. Alcance de las obligaciones del Prestador**

Las obligaciones del Prestador son de medio: se compromete a prestar el servicio con la diligencia de un profesional del sector, conforme a la descripción de este contrato. El Prestador no garantiza que la Plataforma funcione sin ninguna interrupción o error, ni que se ajuste a necesidades del Cliente que no consten en este contrato.

Cláusula 33. Hechos que no son responsabilidad del Prestador

El Prestador no responde por los daños que se deriven de:

- fallas, demoras o indisponibilidad de los servicios de la DIAN, o cambios normativos que esta adopte sin plazo razonable de adaptación;
- los tiempos de procesamiento descritos en la cláusula 7, cuando la Plataforma actúe conforme a ella;
- datos incorrectos, incompletos o ilícitos cargados por el Cliente o sus Usuarios, o una parametrización contable o tributaria hecha por ellos;
- fallas de la conexión a internet o de los equipos del Cliente, o el uso indebido de sus credenciales;
- sanciones, intereses o reclamaciones que se originen en hechos u omisiones del Cliente;
- fuerza mayor o caso fortuito, en los términos del artículo 64 del Código Civil.

Cláusula 34. Límite de responsabilidad

En la medida en que la ley lo permita, la responsabilidad total del Prestador por cualquier reclamación derivada de este contrato se limita al valor que el Cliente haya pagado por el servicio durante los doce meses anteriores al hecho que la origina, y no incluye el lucro cesante ni los daños indirectos. Este límite no aplica en caso de dolo o culpa grave del Prestador, ni a los derechos que la ley reconoce de forma irrenunciable al Cliente que sea consumidor o a los titulares de datos personales.

Cláusula 35. Indemnidad

El Cliente mantendrá indemne al Prestador frente a reclamaciones de terceros o de autoridades que se originen en los Datos del Cliente, en documentos emitidos por él o en la falta de autorizaciones para el tratamiento de datos personales, y le reembolsará los gastos razonables de defensa.

Cláusula 36. Fuerza mayor

Ninguna parte responde por el incumplimiento causado por fuerza mayor o caso fortuito. La parte afectada avisará a la otra tan pronto como pueda. Si la situación impide prestar el servicio por más de 30 días seguidos, cualquiera de las partes podrá terminar el contrato, con reembolso proporcional del tiempo pagado y no usado.

Cláusula 37. Interrupciones graves

Si por causas imputables al Prestador la Plataforma queda totalmente indisponible durante más de 72 horas seguidas, o más de 5 días en un mismo mes, el Cliente tendrá derecho a que se extienda su Período de suscripción por el tiempo de la interrupción o, si lo prefiere, a terminar el contrato con reembolso proporcional del tiempo pagado y no usado.

CAPÍTULO VIII. DURACIÓN Y TERMINACIÓN

Cláusula 38. Duración

El contrato empieza en la fecha de inicio del Anexo 1 y dura el Período de suscripción pagado. Cada renovación prorroga el contrato por el nuevo período, con las Condiciones generales vigentes al momento de renovar.

Cláusula 39. Terminación

El contrato termina:

- al vencer el Período de suscripción sin renovación;
- por mutuo acuerdo;
- por decisión del Cliente, en cualquier momento, con efectos inmediatos o al final del período, según lo indique, sin reembolso salvo lo previsto en la cláusula 23;
- por incumplimiento grave de cualquiera de las partes que no se corrija dentro de los 15 días hábiles siguientes al aviso escrito de la otra;
- por decisión del Prestador, de inmediato, si el Cliente usa la Plataforma para actividades ilícitas, para emitir documentos falsos o de una forma que ponga en riesgo la seguridad de la Plataforma o de otros clientes;
- por decisión del Prestador sin justa causa, con aviso de 60 días calendario y reembolso proporcional del tiempo pagado y no usado;
- en los demás casos previstos en este contrato o en la ley.

Cláusula 40. Suspensión

El Prestador puede suspender el acceso a una Empresa, avisando al Cliente cuando sea posible, por orden de autoridad competente, por un riesgo de seguridad grave e inminente o por un uso prohibido, mientras se resuelve la causa. La suspensión se limita a lo necesario y no elimina los Datos del Cliente.

Cláusula 41. Efectos de la terminación

Al terminar el contrato cesa el derecho de uso y se aplica la cláusula 30 sobre los datos. Siguen vigentes las cláusulas de confidencialidad, propiedad intelectual, responsabilidad, indemnidad, protección de datos y solución de controversias.

CAPÍTULO IX. DISPOSICIONES FINALES

Cláusula 42. Modificación de las Condiciones generales

El Prestador puede modificar estas Condiciones generales para reflejar cambios de la Plataforma, de la ley o de la regulación de la DIAN, publicando la nueva versión y avisando al Cliente por correo electrónico y en la Plataforma con al menos 30 días calendario de anticipación. Si el Cliente no está de acuerdo, puede terminar el contrato antes de que la modificación entre en vigor, con reembolso proporcional del tiempo pagado y no usado. Los cambios que exija la ley pueden aplicarse desde que la ley lo ordene.

Cláusula 43. Notificaciones y comunicaciones electrónicas

Las comunicaciones se envían a los correos del Anexo 1 o a los que las partes informen después, y a través de avisos en la Plataforma. Conforme a la Ley 527 de 1999, los mensajes de datos tienen plena validez y se entienden recibidos cuando entran al sistema de información del destinatario.

Cláusula 44. Cesión

El Cliente no puede ceder este contrato sin autorización escrita del Prestador. El Prestador puede cederlo a una sociedad que continúe prestando el servicio, avisando al Cliente, quien podrá terminarlo si no está de acuerdo.

Cláusula 45. Independencia de las partes

Las partes son independientes. Este contrato no crea relación laboral, sociedad, agencia ni representación entre ellas, ni entre una de ellas y el personal de la otra.

Cláusula 46. Integridad y divisibilidad

Este contrato, con sus anexos, reemplaza cualquier acuerdo anterior sobre el mismo objeto. Si una cláusula resulta inválida o ineficaz, las demás siguen vigentes. No ejercer un derecho no implica renunciar a él.

Cláusula 47. Cliente consumidor

Si el Cliente adquiere el servicio como consumidor en los términos de la Ley 1480 de 2011, prevalecen los derechos que esa ley le reconoce. En particular, cuando la compra se haga por medios electrónicos, podrá ejercer el derecho de retracto dentro de los cinco días hábiles siguientes a la contratación, siempre que no haya empezado a usar el servicio, y solicitar la reversión del pago en los casos del artículo 51 de esa ley.

Cláusula 48. Origen de fondos

Cada parte declara que sus recursos provienen de actividades lícitas y que no figura en listas restrictivas relacionadas con lavado de activos o financiación del terrorismo. La falsedad de esta declaración es justa causa de terminación.

Cláusula 49. Ley aplicable y controversias

Este contrato se rige por la ley colombiana. Las partes intentarán resolver sus diferencias de forma directa durante 30 días calendario desde el aviso escrito de una de ellas. Si no lo logran, podrán acudir a la conciliación conforme a la Ley 2220 de 2022 y, en su defecto, a los jueces de la República con sede en **[Ciudad para controversias]**, sin perjuicio de las acciones que la Ley 1480 de 2011 reconoce al Cliente consumidor.

Cláusula 50. Aceptación y firma

El contrato puede aceptarse por medios electrónicos (por ejemplo, al marcar la aceptación en el proceso de compra o en la Plataforma), con firma electrónica o con firma manuscrita, y todas esas formas tienen la misma validez conforme a la Ley 527 de 1999 y al Decreto 1074 de 2015. El pago del servicio con conocimiento de estas condiciones también implica su aceptación. Las copias digitales tienen el mismo valor que el original.

ANEXO 1. CONDICIONES PARTICULARES DEL CLIENTE

Este anexo se diligencia con los datos de cada cliente. La copia de cada empresa, con su plan y sus límites, se descarga en Configuración.

Contrato No.	[Número de contrato]
Cliente	[Razón social o nombre del cliente]
NIT o documento	[NIT o documento del cliente]
Tipo de persona	[Tipo de persona]
Dirección y ciudad	[Dirección del cliente], [Ciudad del cliente]
Correo de notificaciones	[Correo de notificaciones del cliente]
Teléfono	[Teléfono del cliente]
Plan contratado	[Plan contratado]
Modalidad de pago	[Modalidad de pago]
Período de suscripción	Del [Fecha de inicio] al [Fecha de fin]
Usuarios incluidos	[Usuarios incluidos]
Tope de ventas al mes	[Tope de ventas al mes]
Documentos electrónicos	[Documentos electrónicos]
Nómina electrónica	[Nómina electrónica]
Valor del plan en el período	[Valor del plan en el período]
Valor de la nómina en el período	[Valor de la nómina en el período]
Descuento por pago anual	[Descuento por pago anual]
Certificado digital DIAN	[Certificado digital DIAN]
Valor total del período	[Valor total del período]
Correo del Prestador	[Correo de notificaciones del prestador]
Condiciones especiales	[Condiciones especiales]

Los valores del plan y de la nómina no incluyen IVA porque el servicio está excluido (cláusula 18). El certificado digital incluye el IVA si aplica. El valor total no incluye el certificado digital salvo que así se indique.

ANEXO 2. LÍMITES DE USO Y FUNCIONAMIENTO TÉCNICO

A. Planes vigentes

Precios de referencia a la fecha de esta versión, excluidos de IVA (cláusula 18). El precio de cada cliente es el de su Anexo 1. El pago anual corresponde a 12 meses con 5 % de descuento.

Plan	Mensual	Anual	Usuarios	Ventas al mes	Documentos al mes (cupo)
Control	\$ 19.900	Solo mensual	1 + contador	No aplica	No aplica (sin Conexión DIAN)
Emprende	\$ 39.900	\$ 454.860	1 + contador	Hasta \$ 15.000.000	200
Pyme	\$ 89.900	\$ 1.024.860	3 + contador	Hasta \$ 60.000.000	450
Empresa	\$ 179.900	\$ 2.050.860	8 + contador	Hasta \$ 250.000.000	900

Nómina electrónica (complemento)	Mensual	Anual
Hasta 10 empleados activos	\$ 19.900	\$ 226.860
Hasta 25 empleados activos	\$ 44.900	\$ 511.860
Hasta 50 empleados activos	\$ 79.900	\$ 910.860
Más de 50 empleados	A la medida	A la medida

- Certificado digital DIAN: \$ 130.000 al año, aparte del plan y sin descuento.
- Plan a la medida: para más de \$250.000.000 de ventas al mes, más de 8 usuarios o más de 50 empleados en nómina. Sus límites y precio constan en el Anexo 1.
- Documentos de nómina electrónica: sin límite dentro del rango de empleados contratado.

B. Cupos y topes

Concepto	Referencia	Qué pasa si se supera
Documentos electrónicos	Cupo prepago del Plan (tabla A) por Empresa al mes	Aviso al 80 % y al 100 %. Al agotarse no se envían más facturas ni notas a la DIAN ese mes hasta comprar adicionales o cambiar de Plan (cláusula 15).
Ventas del mes	Tope del Plan	No se bloquea. Se propone el Plan siguiente (cláusula 14).
Usuarios	Límite del Plan + 1 contador	La Plataforma no deja agregar más.
Empleados activos	Rango de nómina contratado	La Plataforma no deja activar más.

C. Límites de la Conexión con la DIAN

Mecanismo	Valor de referencia
Límite de solicitudes del proveedor tecnológico	Del orden de 80 solicitudes por minuto por usuario de conexión. Lo fija el proveedor y puede cambiar.
Espera automática ante el límite	Hasta 10 segundos por envío, con hasta 3 intentos inmediatos.

Mecanismo	Valor de referencia
Documento en cola (Enviando a la DIAN)	Se revisa cada minuto y se envía apenas haya capacidad. No cuenta como falla.
Reintentos por fallas pasajeras	8 intentos: a los 2 y 5 minutos, y a los 15 minutos, 30 minutos, 1, 2, 4 y 8 horas (unas 16 horas en total).
Envío que quedó a medias	Se retoma automáticamente si queda pendiente más de 15 minutos.
Antes de reintentar	Se consulta si el documento ya fue recibido, para no duplicarlo.

D. Conservación de información en la Plataforma

Información	Tiempo
Datos de la Empresa (documentos, contabilidad, inventario, nómina)	Mientras el contrato esté vigente y al menos 90 días después
Registro de Actividad	30 días calendario
Historia de la Página de estado	30 días calendario
Copia local del PDF y XML de documentos validados	30 días (después se vuelve a obtener al pedirlo)
Copias de respaldo	Diarias, con copia fuera del servidor principal
Sesión de un Usuario	10 horas

E. Soporte

Caso	Objetivo de primera respuesta
La Plataforma no funciona o no se puede facturar	4 horas hábiles
Un documento sigue sin validarse o fue rechazado	8 horas hábiles
Consultas de uso y configuración	2 días hábiles

ANEXO 3. ACUERDO DE TRANSMISIÓN DE DATOS PERSONALES

Este anexo es el contrato de transmisión de datos personales previsto en el Decreto 1074 de 2015 (sección que compila el artículo 25 del Decreto 1377 de 2013), entre el Cliente como Responsable y el Prestador como Encargado.

1. Datos y finalidad

El Prestador trata, por cuenta del Cliente, los datos de los clientes, adquirentes, proveedores, empleados, pacientes o usuarios de servicios de salud y demás terceros que el Cliente carga en la Plataforma (identificación, contacto, datos tributarios, laborales y de salarios y, en la facturación del sector salud, datos de salud), con la única finalidad de prestar los servicios de este contrato: emitir y transmitir Documentos electrónicos, llevar la contabilidad, el inventario y la nómina, y dar soporte.

2. Obligaciones del Prestador como Encargado

- tratar los datos solo según las instrucciones del Cliente y para la finalidad indicada, y cumplir los deberes del artículo 18 de la Ley 1581 de 2012;
- aplicar las medidas de seguridad de la cláusula 26 y guardar reserva sobre los datos;
- no ceder los datos a terceros, salvo a los subencargados del punto 3 o por orden de autoridad competente;
- dar traslado al Cliente, dentro de los cinco días hábiles siguientes, de las consultas y reclamos de titulares que reciba, y apoyarlo para responderlos;
- avisar al Cliente de los incidentes de seguridad según la cláusula 27;
- devolver o eliminar los datos al terminar el contrato, según la cláusula 30.

3. Subencargados

El Cliente autoriza al Prestador para apoyarse en terceros que tratan datos por su cuenta para prestar el servicio, en las categorías siguientes: (a) proveedor tecnológico autorizado por la DIAN, para la transmisión de Documentos electrónicos; (b) proveedores de infraestructura en la nube y alojamiento; y (c) proveedores de envío de correos electrónicos. El Prestador exigirá a cada uno obligaciones de protección equivalentes a las de este anexo y responde frente al Cliente por su cumplimiento. La lista actualizada de subencargados está disponible para el Cliente que la solicite.

Si un subencargado trata datos fuera de Colombia, el Prestador se asegurará de que la transmisión cumpla la Ley 1581 de 2012 y las instrucciones de la Superintendencia de Industria y Comercio sobre transferencias y transmisiones internacionales.

4. Obligaciones del Cliente como Responsable

- contar con las autorizaciones de los titulares y con una política de tratamiento de datos, y cumplir sus demás deberes del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012;
- cargar solo los datos necesarios para las finalidades del servicio;
- atender las consultas y reclamos de los titulares de sus datos.

5. Verificación

El Cliente puede solicitar, una vez al año y con 15 días hábiles de aviso, información razonable sobre las medidas de seguridad y de protección de datos del Prestador. La verificación no dará acceso a datos de otros clientes ni a información que comprometa la seguridad de la Plataforma.