

Términos y condiciones

Resumen

Al aceptar este contrato que se entenderá incorporado a través del registro, el cliente acepta y acuerda cumplir todas y cada una de las condiciones contenidas en él y por lo tanto queda obligado de conformidad con los términos y condiciones de este contrato. Si usted suscribe este contrato en representación de una empresa u otra persona natural o jurídica, usted declara bajo la gravedad del juramento que posee todas las facultades para actuar en representación a dicha persona de conformidad con la normatividad aplicable y en ese caso **el cliente**, tanto en este documento como en los demás que lleguen a generarse en el marco de la relación contractual únicamente se hará mención a la persona contratante; si usted no posee las facultades necesarias o no acepta los términos y las condiciones aquí contenidas no podrá utilizar los servicios.

1. CONDICIONES GENERALES Y SU ACEPTACIÓN

1.1. Ámbito de Aplicación.

Los presentes términos y condiciones (en adelante, las **Condiciones Generales**), regulan la prestación del servicio prestado por Grupo Sejel S.A.S Nit 901562270-1 ubicada en la ciudad de Medellín, que de ahora en adelante se conocerá como **Cuenti**; incluyendo pero no limitando la creación, diseño, operación, administración y comercialización de herramientas tecnológicas, entre ellas, portales web, aplicaciones y software; dirigidas al sector empresarial y comercial.

1.2. Compra del servicio.

El registro al Servicio por parte de un cliente **El Cliente** le da a este la condición de usuario del Servicio e implica la aceptación, sin reservas, de las presentes Condiciones Generales. Dicha aceptación es indispensable para la adecuada prestación del servicio. **El Cliente** manifiesta haber leído, entendido y aceptado las presentes **Condiciones Generales**, puestas a su disposición en todo momento, en forma previa a la contratación, en la siguiente página Web: https://www.cuenti.com/legal/terminos_y_condiciones.pdf. La utilización del Servicio conlleva así mismo, la aceptación por parte del **Cliente** de los reglamentos de uso e instrucciones que fueren puestos en su conocimiento por parte de **Cuenti** en su **Sitio Web** con posterioridad a la aceptación de las presentes Condiciones Generales; su no aceptación, dentro del plazo estipulado, acarreará la terminación del Servicio por parte de **Cuenti**.

1.3. Condiciones Generales.

Sin previo aviso y siempre y cuando esto no implique una afectación de los derechos adquiridos por **El Cliente**, las presentes Condiciones Generales podrán ser modificadas total o parcialmente por los siguientes motivos: **(i)** variaciones de las características técnicas de los requisitos técnicos de los equipos y las redes para la prestación del servicio; **(ii)** cambios tecnológicos que afecten al Servicio; **(iii)** variaciones de las condiciones económicas existentes en el momento de la contratación del Servicio y; **(iv)** evolución del mercado. Las características del Servicio podrán verse modificadas con la finalidad de adaptarlas a su evolución técnica, cuando existan razones para ello, **Cuenti** podrá realizar cualquier mejora técnica que permita incorporar un mayor número de prestaciones al Servicio. Dichas modificaciones surtirán sus efectos inmediatamente, una vez que se hayan

publicado en el Sitio Web, En caso de que **El Cliente** no esté de acuerdo con la modificación de las **Condiciones Generales**, deberá informar por correo electrónico para darlo de baja en la prestación del Servicio.

1.4. Cliente:

El Cliente manifiesta que cuenta con capacidad legal para contratar. No podrán utilizar los servicios ofrecidos por **Cuenti** las personas que no sean capaces para contratar, los menores de edad o los Clientes que hayan sido suspendidos temporalmente o inhabilitados definitivamente. En caso de que el Cliente sea una persona jurídica, el usuario manifiesta que cuenta con capacidad para contratar a nombre de la empresa que dice representar, la misma se ciñe estrictamente a los términos de este acuerdo.

1.5. Política de Tratamiento de Datos:

Cuenti cuenta con una Política de Tratamiento de Datos a la cual podrá acceder haciendo clic aquí https://www.cuenti.com/legal/politica_tratamiento_datos.pdf, con ocasión de servicio desarrollado a través de medios electrónicos, podrá solicitar información a los Clientes o simples usuarios del Sitio Web, toda información que el Cliente y/o usuario del Sitio Web suministre será de manera voluntaria. Se entiende por información personal aquella brindada por el Cliente y/o Usuario para el registro, y que incluye datos como nombre, identificación, edad, género, dirección, correo electrónico y número teléfono, información financiera, bancaria y/o crediticia, Los datos recibidos a través de los formularios del Sitio Web serán incorporados a una base de datos de la cual es responsable **Cuenti**, que a su vez tratará los datos de forma confidencial y exclusivamente con las finalidades establecidas en la Política de Tratamiento de Datos, con todas las garantías legales y de seguridad que impone la Constitución Política Colombiana, las normas aplicables a la protección de datos de carácter personal y demás normas concordantes, Con la adquisición de cualquier servicio ofrecido por **Cuenti**, el Cliente y/o usuario titula de la información, manifiesta de manera expresa, libre y voluntaria que autoriza a **Cuenti** para realizar el tratamiento de sus datos personales, a saber: nombre, identificación, teléfono, correo electrónico, dirección de contacto, información financiera, bancaria y/o crediticia, en caso de personas jurídicas, RUT, certificado de existencia y representación legal, firma electrónica del representante legal, documento de identificación del representante legal, números telefónicos, correos electrónicos corporativos y demás datos necesarios para la adecuada prestación del servicio los cuales tendrán el siguiente tratamiento y finalidad: **(i)** Establecer y mantener una relación comercial; **(ii)** Realizar retroalimentación de la atención brindada con el fin de brindar un efectivo servicio; **(iii)** el Cobro de cuentas por pagar debido a los servicios prestados; **(iv)** Envío de avisos publicitarios o comerciales sobre servicios de **Cuenti**; **(v)** el envío de información relativa a la relación contractual, comercial y obligacional que tenga lugar; **(vi)** Recolección de datos para el cumplimiento de los deberes que como responsable de la información y datos personales corresponden a **Cuenti**; **(vii)** Con propósitos de seguridad o prevención de fraude; **(viii)** Para la remisión de cualquier información de carácter financiero, comercial, crediticio o de servicios con fines estadísticos, de control, o supervisión que deban procesarse, reportarse, conservarse, consultarse, suministrarse o actualizarse ante las centrales de información o bases de datos debidamente constituidas para tal fin, que se estime pertinente, en los términos y durante el tiempo que los sistemas de bases de datos, las normas y las autoridades establezcan; **(ix)** Cualquier otra finalidad que resulte en el desarrollo del contrato o la relación comercial existente entre el

Titular de la información y **Cuenti**. El Cliente reconoce y acepta que sus datos personales podrán ser puestos a disposición del personal encargado de la labor correspondiente, dentro de **Cuenti**, sin excluirse la posibilidad de ser transferidos a encargados, consultores, asesores, personas y oficinas externas según sea necesario para cumplir con las finalidades citadas. Asimismo, el Cliente reconoce y acepta que Cuenti le ha informado plena y suficientemente acerca de sus derechos como Titular de datos personales, como lo son: conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento, solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del tratamiento, 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, y acceder en forma gratuita al registro que hayan sido objeto de Tratamiento, así como los demás dispuestos en la Ley. Al adquirir cualquiera de los servicios ofrecidos por Cuenti, el Cliente declara, reconoce y acepta que la información suministrada a Cuenti de forma voluntaria, con ocasión de tal registro, es veraz y que no se ha omitido o adulterado ninguna información, Adicionalmente, el Cliente manifiesta que se le ha puesto a su disposición, y que por lo tanto conoce, las Políticas de Tratamiento de Datos de **Cuenti**, las cuales se encuentran disponibles en el Sitio Web https://www.cuenti.com/legal/politica_tratamiento_datos.pdf, donde se mantendrá a su disposición la última versión de la mencionada Política.

2. DEFINICIONES

2.1. Aplicación: Software y/o (ii) cualquier código y/o archivo de instalación y materiales relacionados con la Aplicación y que estén disponibles a los Clientes para su descarga y/o uso durante el tiempo de vigencia del Servicio.

2.2. Cliente: Persona natural o jurídica que contrata el Servicio y acepta las Condiciones Generales para su prestación.

2.3. Información del Cliente: Son el conjunto de datos suministrados por el cliente para la correcta prestación del servicio, se tienen por información del cliente entre otras las siguientes: información de tipo comercial, contable, administrativa, financiera así como estrategias de publicidad, contenidos, software, nombres, marcas con sus logos o isologos, imágenes, obras científicas, literarias y artísticas, dramáticas, cinematográficas, composiciones musicales y dramático – musicales, modelos y obras de arte o ciencia aplicadas al comercio o a la industria, fonogramas, toda otra producción cinematográfica, literaria, artística o didáctica, patentes, secretos industriales, modelos de utilidad, modelos o diseños industriales, muestras, prototipos, planos, diseños, planillas, documentación, instrucción o Know-How técnico o tecnológico, operativo o de organización y funcionamiento, métodos y sistemas provistos o cargados por el Cliente en la Aplicación, se entenderá también como información del cliente y será tratada de conformidad con la política de tratamiento de datos, la que tiene relación con identificación de personas naturales y/o jurídicas, nombres y marcas, correos electrónicos, direcciones y ciudades de residencia así como números telefónicos.

2.4. Propiedad Intelectual: Se entiende como tal, toda aquella información del cliente, relacionado con la invención, construcción, desarrollo, creación, ideación, realización, producto que tenga como origen el intelecto humano, de propiedad o al servicio del cliente

2.5. Cuenti: Persona jurídica responsable de la prestación del servicio a órdenes del cliente

2.6. Software: Se entiende como tal, al conjunto de los componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas.

2.7. Tarifas: Se refiere al valor que deberá pagar el Suscriptor de acuerdo con la modalidad o plan que adquiera del software **Cuenti**.

2.8. Usuarios: Son aquellas personas autorizadas por el cliente para acceder a los Aplicativos del Software. El Suscriptor y el cliente serán la misma persona cuando el cliente sea una persona natural.

3. OBJETO: Las presentes Condiciones Generales regulan la prestación del Servicio, la utilización del mismo por parte del Cliente, implica el entendimiento y aceptación del presente documento. La utilización del Servicio tendrá como contraprestación el pago de un precio por parte del Cliente a Cuenti, las Condiciones Generales podrá ser modificada por Cuenti en cualquier momento atendiendo a las necesidades del servicio, a los eventuales cambios normativos y a los cambios que sean necesarios para el mejoramiento de la experiencia del usuario.

4. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

4.1. Servicio Cuenti: Es una solución ERP en la nube que permite la integración de todas las operaciones de una empresa como la administración de sus actividades diarias, especialmente las que tienen que ver con la producción, inventarios, abastecimiento, facturación en punto de venta (pos o tpv), documentos electrónicos (notas crédito, notas débito, facturas, nomina, factoring, documentos de soporte, nómina electrónica, contabilidad), plan separe, gastos, compras, órdenes de compra, ordenes de servicio, alquiler de servicios o productos, contabilidad, logística, nómina, pedidos, cotizaciones, remisiones, plan separe, CRM, tienda en línea (Ecommerce), módulos para bares y restaurantes, módulos para empresas de servicios, manejo de domicilios o pedidos en línea (Delivery), bancos, pagos a través de pasarela de pagos, la administración de proyectos, el cumplimiento y la gestión de riesgos y las operaciones de la cadena de suministro, informes operativos, administrativos, gerenciales y contables, como el análisis y explotación de datos a través de procesos de inteligencia de negocios (Big Data) y provee un API pública para la integración de aplicación de terceros o internas.

4.2. Facturación: Las facturas generadas, validadas, transmitidas y almacenadas o expedidas para ser impresas en papel por la plataforma de nube Cuenti son de tres tipos las cuales corresponde a facturación electrónica, facturación POS, facturación POS electrónica y factura de venta de talonario o papel en el caso de la facturación electrónica y facturación POS electrónica se hace a través de la modalidad de software propio y una firma o certificado digital.

Cada uno de los tipos de facturas mencionadas anteriormente cumple todos los requisitos del código de comercio y del estatuto tributario correspondiente a las siguiente normatividad.

Leyes:

- Ley 2010 de 2019
- Ley 2155 de 2021
- Ley 2277 de 2022

Decretos:

- Decreto 358 de 2020

- Decreto 442 de 2023

Resoluciones:

- Resolución 000042 de 2020
- Resolución 000012 de 2021
- Resolución 000013 de 2021
- Resolución 000015 de 2021
- Resolución 000085 de 2022
- Resolución 000165 de 2023
- Resolución 000008 de 2024
- Resolución 000119 de 2024
- Resolución 000189 de 2024
- Resolución 000202 de 2025

4.3. Utilización del servicio: Para poder utilizar el Servicio es necesario que los Clientes y/o usuarios dispongan de: Un PC o equipo portátil que cuente como mínimo 8 gigas de RAM, procesador de 8 núcleos y 4.8 GHz y un 50% de espacio libre de disco duro o 100gb de espacio libre de estado sólido, en dispositivos móviles o Tablet con un sistema operativo Android 10.0 o superior, memoria RAM de 4gb o superior, 12gb de espacio libre de almacenamiento y un procesador con 4 núcleos, estos dispositivos deben tener instalada la última versión de los navegadores Google Chrome, Microsoft Edge, Opera o Firefox. Puede ser conectado a impresora POS (Para ser conectado a impresora POS se recomienda que sean impresoras USB, térmicas, si es Smartphone se recomiendan impresoras wifi o bluetooth). Cajón de dinero, lector o scanner de códigos de barras (en el caso de Smartphone o Tablet, se recomienda que sea por bluetooth, sin importar la marca o modelo. Para usar Cuenti el Cliente debe tener acceso a Internet.

4.4. Titularidad del Servicio: El Servicio es de titularidad de **Cuenti**; quien es el encargado y responsable frente al Cliente de prestar el Servicio. **Cuenti**, es responsable frente al Cliente del correcto funcionamiento del Servicio. El Servicio puede incluir Condiciones y Términos adicionales de uso en la dirección <https://app.cuenti.com> referida anteriormente. **Cuenti** exclusivamente presta al Cliente el Servicio Soporte, Atención y Gestión de incidencias del Servicio, y realiza la gestión de facturar y cobrar el Servicio.

4.5. Cobertura y funcionalidades del Servicio: **Cuenti** garantiza que el servicio cumple con las especificaciones establecidas en el numeral sexto de estos términos y condiciones generales, sin otorgar ninguna garantía de calidad, idoneidad o aptitud adicional. Cuenti no será responsable de cualquier daño emergente futuro, lucro cesante presente o futuro, daño extrapatrimoniales, incluyendo, daño moral, daño a la vida en relación, y daño al buen nombre que sufra el cliente y/o sus directivos, empleados, contratistas y demás terceros vinculados, ocasionados por la prestación del servicio, salvo aquellos en los cuales haya mediado culpa grave o dolo de parte de Cuenti. Cuenti tampoco será responsable de daños por pérdida y deterioro de información, y daños a los sistemas y/o equipos, que sufra el cliente y/o sus directivos, empleados, contratistas y demás terceros vinculados, ocasionados por la prestación del servicio, salvo aquellos en los cuales haya mediado culpa grave o dolo de parte de Cuenti, en todo caso, Cuenti solo será responsable por daños y perjuicios hasta por la suma equivalente a lo que resta del periodo contratado.

5. CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

5.1. Requisitos de Acceso Para acceder al Servicio: Se requiere que el Cliente cuente con un acceso a la Internet de Banda Ancha mediante ADSL o fibra óptica y si es un dispositivo móvil un plan de datos con navegación completa sin restricciones de navegación. Se recomienda un ancho de banda mínimo de 50 MBPS.

5.2. Requisitos mínimos de PC necesarios para la prestación del Servicio Un PC o equipo portátil que cuente como mínimo con 8 gigas de RAM, procesador de 8 núcleos y 4.40 GHz y un 50% de espacio libre de disco duro de estado sólido o 100gb de espacio libre, en dispositivos móviles o Tablet con un sistema operativo Android 10.0 o superior, memoria RAM de 4gb o superior, 12gb de espacio libre de almacenamiento y un procesador con 4 núcleos, estos dispositivos deben tener instalada la última versión de los navegadores Google Chrome, Microsoft Edge, Opera o Firefox

6. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE:

6.1. Componentes del Servicio: El Servicio de Atención al Cliente consiste en un servicio de atención comercial y un servicio de Asistencia Técnica.

6.2. Servicio de Atención Comercial: El Servicio de Atención Comercial consiste en la atención que **Cuenti** brinda a través de los números telefónicos +57 304 5909805, el cual se prestará en el siguiente horario: de lunes a viernes de 8:00 AM a 5:00 PM, y sábados de 9:00 AM a 12:00 PM a través de chat de la plataforma y pagina web <https://www.cuenti.com>; los domingos y festivos a través de correo electrónico sopORTE@cuenti.com;

6.3. Servicio de Asistencia Técnica: El Servicio de Asistencia Técnica al Cliente es un servicio de consulta y soporte que comprende Diagnóstico y Resolución de Inconvenientes de la plataforma **Cuenti** y programas asociados. Este debe ser solicitado a través de la plataforma de soporte que dispone **Cuenti** en la siguiente Web: <https://app.cuenti.com> a través de un chat integrado de soporte, también las líneas de WhatsApp +57 304 5909805 los soportes registrados en la plataforma de soporte tendrán un tiempo de respuesta entre uno (1) y cinco (5) días hábiles dependiendo la complejidad y la urgencia del ticket de soporte. **Cuenti** dispone, además, de un portal de ayuda y un canal de YouTube donde se puede consultar las dudas que se tenga respecto del sistema, las consultas enviadas por cualquier otro medio que no sea el dispuesto por **Cuenti**, no serán tenidos en cuenta como consultas ni soporte, y por lo tanto no tendrán validez en caso de reclamación. El Servicio de Asistencia Técnica sólo atenderá requerimientos referidos al software, su funcionamiento y fallas, En consecuencia, el Servicio de Asistencia Técnica no será responsable, y en consecuencia no atenderá requerimientos relacionados con el mal funcionamiento de hardware. **Cuenti**, no se responsabiliza por hardware instalado por terceros. **Cuenti** Garantiza que el servicio de atención comercial y el servicio de asistencia técnica cumplen con las especificaciones establecidas en el numeral sexto del escrito de términos y condiciones generales, sin otorgar ninguna garantía de calidad, idoneidad o aptitud adicional. no será responsable de cualquier daño emergente futuro, lucro cesante presente o futuro, daño extra patrimonial, incluyendo, daño moral, daño moral, y daño al buen nombre que sufra el cliente y/o sus directivos, empleados, contratistas y demás terceros vinculados, ocasionados por la prestación del servicio de atención comercial y/o del servicio de asistencia técnica, salvo aquellos en los cuales haya mediado culpa grave o dolo de parte de **Cuenti**, tampoco será responsable de daños por pérdida y deterioro de información y daños a los

sistemas y/o equipos, que sufra el cliente y/o sus directivos, empleados, contratistas y demás terceros vinculados, ocasionados por la prestación del servicio de atención comercial y/o del servicio de asistencia técnica, salvo aquellos en los cuales haya mediado culpa grave o dolo de parte de Cuenti. En todo caso, **Cuenti** solo será responsable por daños y perjuicios hasta por la suma equivalente al precio del servicio durante el tiempo de facturación contratada.

7. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

7.1. Precio del Servicio:

7.1.1. Contraprestación: Como contraprestación por el Servicio, el Cliente estará obligado a pagar la tarifa informada por **Cuenti** en Pesos Colombianos o Dólares Americanos, A esta deberá agregarle cualquier impuesto, tasa o contribución que corresponda según la normatividad vigente.

Entre la terminación unilateral de la suscripción por parte del usuario, este acepta que, **Cuenti** no realiza devoluciones de saldos correspondientes a periodos pendientes salvo que se acredite con suficiencia errores en el funcionamiento del software **Cuenti**.

7.1.2. Variaciones al precio: **Cuenti** podrá realizar variaciones en los precios por razones comerciales, informando al Cliente previamente de las mismas, Cualquier modificación en los precios, será comunicada por **Cuenti** al Cliente a través de cualquiera de los medios previstos en la Cláusula de Notificaciones de las presentes Condiciones Generales, En el caso de que el Cliente manifieste la NO aceptación de las nuevas tarifas, **Cuenti** podrá terminar unilateralmente el Servicio, sin a que ello dé lugar al pago de penalización o el pago de suma adicional alguna.

7.2. Facturación y Pago: **Cuenti** facturará al Cliente el servicio de la siguiente forma: **(i)** Todos los conceptos facturables en virtud de la prestación del servicio se facturará con carácter anticipado y para su pago de contado, El Cliente autoriza que el Servicio sea cobrado con facturas con membrete y consecutivo a nombre de Grupo Sejel S.A.S. **(ii)** El pago deberá realizarse por los siguientes canales, en Colombia a través de la pasarela de pagos en línea EPAYCO y WOMPI que provee los siguientes medios de botón Bancolombia, NEQUI, pago PSE, Efectivo (Gana, Baloto, Efecty, Punto Red, Red Servi), Tarjeta Crédito, Daviplata, para el pago en otros países se utilizará el medio de pago PAYPAL. **(iii)** La no realización del pago de una factura significaba la suspensión del Servicio, Cuenti expedirá la factura únicamente mediante la realización del pago y se enviará al siguiente día hábil.

7.3. Correcto uso de los Servicios: La utilización del Servicio se limita al ámbito privado del Cliente, Queda expresamente prohibido realizar actos de reventa o comercialización del Servicio a terceros ajenos al Cliente, En caso de incumplimiento de la presente condición, Cuenti podrá suspender y/o terminar la prestación del Servicio, El Cliente será responsable frente a Cuenti y a los terceros por el uso incorrecto del Servicio.

7.3.1. Condiciones de Uso del Servicio: Sin perjuicio de las Condiciones de Uso del Servicio que en su caso establezca Cuenti, el Cliente se compromete a utilizar el Servicio, así como cualquier información, mensaje, gráfico, dibujo, archivo de sonido o imagen, fotografía, grabación, software y en general, cualquier clase de material obtenido, transmitido, difundido o puesto a disposición del Cliente o terceros (en adelante, “los Contenidos”), de conformidad con la ley y la normatividad vigente, la moral, las buenas costumbres generalmente aceptadas y el orden público, así como a abstenerse de utilizar el Servicio con fines o efectos ilícitos prohibidos en las presentes Condiciones

Generales, lesivos de los derechos e intereses de terceros o que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar el Servicio, los equipos informáticos de otros Clientes o de otros usuarios (hardware y software) así como los documentos, archivos y toda clase de contenidos almacenados en sus equipos informáticos (hacking), o impedir la normal utilización o disfrute del Servicio, equipos informáticos y documentos, archivos y contenidos de los demás Clientes y de otros usuarios.

7.3.2. Control Ingreso: El Cliente acepta que Cuenti no tiene obligación de controlar el contenido y naturaleza de los Contenidos transmitidos, difundidos o puestos a disposición de terceros por el Cliente. No obstante, el Cliente acepta que Cuenti, en caso de que exista orden judicial o de autoridad competente, deberá revisar o poner a disposición de las autoridades los Contenidos transmitidos, difundidos o puestos a disposición de terceros por el Cliente a través del Servicio, ya adoptar las medidas necesarias dirigidas a impedir su transmisión, difusión o puesta a disposición de terceros cuando existan causas justificadas.

7.3.3. Compromiso del Cliente: El Cliente abstendrá en todo momento de obtener e incluso de intentar obtener, los Contenidos que resulten accesibles a través del Servicio empleando para estos medios o procedimientos distintos de los que, en cada caso, se hayan proporcionado o se hayan indicado a tal efecto.

7.4. Uso correcto de los Contenidos obtenidos a través del Servicio: El Cliente se compromete a hacer un uso diligente, correcto y conforme a la ley, a la moral y a las buenas costumbres generalmente aceptadas y al orden público de cualquier Contenidos obtenido a través del Servicio, En particular, el Cliente se compromete a abstenerse de realizar cualquier infracción o tentativa de infracción a los derechos de propiedad intelectual, tales como: **(a)** reproducir o copiar, distribuir, permitir el acceso del público a través de cualquier modalidad de comunicación pública, transformar o modificar los Contenidos, a menos que se cuente con la autorización del titular de los correspondientes derechos o ello resulte legalmente permitido; **(b)** suprimir, eludir o manipular el copyright demás datos identificativos de los derechos de los titulares incorporados a los Contenidos, así como los dispositivos técnicos de protección, las huellas digitales o cualquier mecanismo de información que pudieren incluir los Contenidos; **(c)** Utilizar los Contenidos de forma o con efectos contrarios a la ley, a la moral y a las buenas costumbres generalmente aceptadas o al orden público, **(d)** transmitir o difundir elementos que, por sus características (tales como extensión, formato, etc.) dificulten el normal funcionamiento del Servicio.

7.5. Utilización de las cuentas de correo electrónico del Cliente por Cuenti: El Cliente acepta que Cuenti utilice las direcciones de correo electrónico, números telefónicos informados por él para establecer comunicación en relación con la ejecución o modificación del Servicio; remitirle información técnica y operativa del Servicio, así como publicitaria sobre productos y servicios de Cuenti y de empresas del Grupo Sejel S.A.S. Las direcciones de correo electrónico y números telefónicos deberán ser actualizadas por el Cliente conforme se produzca algún cambio informando a Cuenti a las líneas de atención antes señaladas.

7.5.1. Claves de Acceso: De acuerdo con las características técnicas del Servicio prestado, Cuenti podrá exigir al Cliente el empleo de un nombre de usuario (login) y unas contraseñas (password) para utilizar el Servicio (en adelante, las Claves de Acceso).

7.5.2. Olvido contraseña: En caso de olvido de la contraseña el Cliente podrá crear una nueva, siguiendo el proceso de validación de información y su uso y conocimiento también quedarán bajo su exclusiva responsabilidad.

7.6. Uso y custodia: El Cliente se compromete a hacer un uso diligente de la Clave de Acceso y a mantenerla en secreto. En todo caso, el Cliente será el único responsable por la custodia de la clave y los gastos correspondientes a la utilización del Servicio por cualquier tercero que emplee al efecto la Clave de Acceso del Cliente. Cuenti no será en ningún caso responsable por la custodia de la clave o en el indebido uso que el Cliente o los terceros a quienes permita su uso den a la misma.

7.7. Interrupción del servicio: El cliente acepta que Cuenti podrá interrumpir o suspender la prestación del Servicio conforme lo previsto en las cláusulas 9.3. Y 14.1. De las presentes Condiciones Generales.

7.8. Entregar información adecuada y veraz en el momento de la compra, acceso y uso del Software.

7.9. Mantener actualizada la información, modificando cuando sea necesario cualquier cambio de estado de alguno de los datos proporcionados en la inscripción inicial.

7.10. Verificar los informes y procesos corridos a través de los Aplicativos del Software periódicamente para validar y salvaguardar la información, mediante revisiones de soportes, cruces de información y/o auditorías.

7.11. Abstenerse de usar **Cuenti** para actividades por fuera de la ley.

7.12. Respetar en todo momento la propiedad intelectual de **Cuenti**.

8. OBLIGACIONES DE Cuenti:

8.1. Alcance del Servicio: Los aspectos reseñados en esta Cláusula únicamente se refieren al Servicio conforme está descrito en la Cláusula 4 de las presentes Condiciones Generales y en ningún caso al servicio de Internet Banda Ancha.

8.2. Disponibilidad: **Cuenti** se hace responsable del soporte, la atención, la resolución de incidencias y de la gestión de facturación y cobro del Servicio, el Servicio prestado por **Cuenti** se encuentra soportado en arquitecturas de nube de cualquiera de los siguiente operadores internacionales: Rackspace, Amazon-AWS, IBM Cloud, Microsoft-Azure, Digital Ocean. La información es respaldada mediante copias de seguridad diarias y cuenta con un sistema de balanceo de carga que permite la optimización de recursos para que el servicio siempre tenga la mejor disponibilidad posible. Teniendo en cuenta la arquitectura, la disponibilidad del servicio podrá ser garantizado en un 99.96%

8.3. Responsabilidad por falta de disponibilidad: **Cuenti** no será responsable por los daños y perjuicios ocurridos por la falta de disponibilidad del servicio o por pérdida de información del Cliente.

8.4. Derecho de Retracto: El servicio **Cuenti** y/o cualquier otro servicio ofrecido por la misma compañía a través de métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días, se entenderá pactado el derecho de retracto por parte del Cliente. En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto,

se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el Cliente hubiese pagado, En este orden, el Cliente deberá devolver el producto a Cuenti por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió, Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del Servicio serán cubiertos por el Cliente, El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la celebración del contrato y/o entrega del Servicio de conformidad con la ley, En dicho caso Cuenti deberá devolver en dinero al Cliente todas las sumas pagadas sin que proceda a hacer descuentos o retenciones por concepto alguno. En todo caso la devolución del dinero al Cliente no podrá exceder de treinta (30) días desde el momento en que se ejerció el derecho.

9. UTILIZACIÓN DEL SERVICIO BAJO LA EXCLUSIVA RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE:

9.1. Responsabilidad de la selección de servicio: El Cliente asume todos los riesgos y responsabilidades relacionadas con la selección del Servicio para alcanzar los resultados que se propone, así como la posible instalación, uso y resultados obtenidos.

9.2. Compatibilidad de Hardware y Software: El Cliente reconoce y acepta que el Servicio sólo es compatible con el hardware o software específicos indicados expresamente en las presentes Condiciones Generales y/o en el sitio web anteriormente señalado.

9.3. No disponibilidad del Servicio: El Cliente reconoce y acepta que el Servicio eventualmente puede no estar disponible debido a varios factores como, mantenimiento periódico del sistema, ya sea programado o no, caso fortuito, fallo técnico del software, infraestructura de telecomunicaciones, o retraso o fallo atribuible a virus, ataques de rechazo del servicio, acciones y omisiones de terceros, o cualquier otra causa fuera del control razonable de **Cuenti**, En consecuencia, **Cuenti** pondrá a disposición del Cliente una alternativa de funcionamiento sin conexión conocida como offline con una funcionalidad alternativa para el uso del Servicio.

9.4. Responsabilidad por uso indebido, inadecuado o incorrecto: El Cliente reconoce y acepta que en todo momento será responsable del uso indebido, inadecuado e incorrecto del Servicio.

9.5. No Responsabilidad Cuenti: **Cuenti** no será responsable frente al Cliente por la ocurrencia de cualquier siniestro que destruya o afecte total o parcialmente la plataforma en la que se almacenan los datos del Cliente.

9.6. Garantía de Ausencia de Virus: **Cuenti** garantiza la ausencia de virus en los contenidos transmitidos, difundidos, almacenados, recibidos, obtenidos, puestos a disposición o accesibles a través del Servicio, así como otros elementos que puedan producir alteraciones en los equipos del Cliente o en los documentos electrónicos generados en ocasión del Servicio.

9.7. Indemnización en caso de daño a tercero: El Cliente indemnizará integralmente a Cuenti por decisiones judiciales que ordenen pagar daños y perjuicios a terceros y sanciones administrativas en su contra, incluyendo gastos de defensa, que surjan en relación con el tratamiento de datos personales (Ley 1581 de 2012 y Ley 1266 de 2008 y normas que las complementen, sustituyan, modifiquen o adicionen) que hayan sido suministrados por el Cliente, salvo aquellos fallos y sanciones que se hayan presentado exclusivamente por culpa o dolo de Cuenti.

9.8. Responsabilidad de pago de impuestos, tasas, contribuciones y demás recaudos estatales o territoriales: El Cliente será responsable de los pagos de sus impuestos a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (“DIAN”), Superintendencia Financiera, Entes Distritales y/o municipales, Superintendencia de Industria y Comercio, cualquier otro ente de regulación competente; además de los pagos de comisiones a vendedores, pagos a proveedores y de cobros a clientes, el cliente reconoce que Cuenti no es responsable de los cálculos erróneos que pueda generar el Servicio.

10. PROPIEDAD INTELECTUAL. El Servicio, incluyendo a título enunciativo pero no limitativo; su programación, edición, compilación y demás elementos necesarios para su funcionamiento; los diseños, logotipos, texto y/o gráficos, son propiedad de **Cuenti**, y en su defecto, dispone de licencia o autorización expresa por parte de los autores. Todos los contenidos del Servicio se encuentran debidamente protegidos por la normativa de propiedad intelectual, Independientemente de la finalidad para la que fueran destinados, la reproducción total o parcial, uso, explotación, distribución y comercialización, requiere en todo caso de la autorización escrita previa por parte de Cuenti, Cualquier uso no autorizado previamente por parte de **Cuenti** será considerado un incumplimiento grave de los derechos de propiedad intelectual del autor. **Cuenti** no concede ninguna licencia o autorización de uso de ninguna clase sobre sus derechos de propiedad intelectual ni sobre los secretos empresariales o sobre cualquier otra propiedad o derecho relacionado con el Servicio, ni sobre las mismas clases de derechos de terceros de los que haga uso para la prestación del Servicio, en virtud de acuerdos celebrados con esos terceros.

11. EMPLEO DE TECNOLOGÍA DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN: **Cuenti** advierte al Cliente que podrá emplear tecnología de almacenamiento de información con la finalidad de adaptar el Servicio a las preferencias del Cliente, proveer nuevos servicios así como nuevas prestaciones y facilidades relacionadas con el Servicio, ofreciendo al Cliente los productos y servicios que mejor se ajusten a sus preferencias. **Cuenti** no emplea en ningún caso tecnología de almacenamiento de información para recuperar información existente en el propio equipo informático del Cliente (excepto la proporcionada por las, cookies “de **Cuenti** ya instaladas) Para efecto de lo dispuesto en el presente punto, las cookies son archivos de texto que Cuenti envía al computador del Cliente para mantener un registro de sus preferencias y recordarlas a su regreso, se asocian con el navegador del computador del Cliente y no representan amenaza alguna para la privacidad ni para la seguridad de los datos del Cliente, ya que se asocian con el usuario y su computador de forma anónima, Por tanto, el navegador del que disponga el Cliente deberá estar configurado para aceptar el uso de dicha tecnología cookie, En cualquier caso, el Cliente podrá impedir la instalación de cookies en su disco duro, siguiendo las instrucciones correspondientes desde la opción del menú de su navegador.

12. CESIÓN DE DERECHOS: **Cuenti** podrá ceder su posición en la prestación del Servicio, a cualquier sociedad autorizada por Grupo Sejel S.A.S que pueda prestar en un futuro el Servicio.

13. VIGENCIA: Las presentes Condiciones Generales comenzarán a regir una vez sean aceptadas por el Cliente en el momento de la creación de la cuenta, La prestación del Servicio será por el tiempo establecido en la Factura de venta.

14. TERMINACIÓN. El Servicio podrá terminarse, a petición de cualquiera de las Partes, por las causas previstas a lo largo de estas Condiciones Generales y expresamente, por las siguientes: **(a)** Por decisión del propio Cliente, comunicada a Cuenti antes de la fecha de corte; **(b)** Por cesación de **Cuenti** en la prestación del Servicio, previa comunicación al Cliente con 30 (treinta) días de

antelación a la fecha prevista para dicha cesación; **(c)** Por incumplimiento de las obligaciones de la otra Parte, particularmente el no pago del Servicio por parte del Cliente o cualquier otra que esté plenamente acreditada de manera documental en medio físico o magnético.

14.1. Efectos de la terminación del contrato: La terminación del contrato y por lo tanto no habrá más prestación de servicio tendrá efecto desde el momento en que se manifieste la intención de terminar la relación contractual por una de las partes, en el caso de la terminación unilateral por parte del usuario, salvo el periodo correspondiente al derecho de retracto contemplado en el estatuto del consumidor, **Cuenti** no realizará devolución alguna de dinero por periodos pendientes de ejecución excepto que se acredite un defecto en el funcionamiento del software atinente a la compañía.

14.1.1. Facturación en Caso de Terminación del Contrato: Concluida la prestación del Servicio objeto de estas Condiciones Generales, por cualquier causa de las señaladas en el numeral anterior, Cuenti facturará, en su caso, el importe correspondiente a la parte proporcional de la anterior factura de venta, en función de la fecha de efectividad de la baja. Esta devolución está sujeta https://www.cuenti.com/legal/politica_tratamiento_datos.pdf al numeral anterior literal (b).

14.1.2. Pérdida de Información en el Evento de Terminación del Contrato: En ningún caso, Cuenti será responsable por la pérdida de información del Cliente, en virtud de la terminación del Servicio, bien la terminación sea con ocasión del mutuo acuerdo de las partes o por la terminación unilateral de una de ellas, incluida la terminación por parte de **Cuenti** con ocasión al incumplimiento del Cliente de las Condiciones Generales del Servicio.

15. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES: Tanto clientes como usuarios de Cuenti, autorizan de manera expresa a **GRUPO SEJEL S.A.S.** sociedad comercial legalmente constituida identificada con NIT. 901562270-1 trate, recolecte, almacene, analice y use sus datos personales en las formas y con las finalidades contenidas en las políticas de privacidad y tratamiento de datos disponibles para su consulta en el sitio https://www.cuenti.com/legal/politica_tratamiento_datos.pdf

16. NOTIFICACIONES: Todas las notificaciones, modificaciones y comunicaciones por parte de Cuenti al Cliente serán válidas si se realizan a través de alguna de las siguientes modalidades: **(a)** envió por correo al domicilio indicado por el Cliente; **(b)** envió de comunicación escrita al correo electrónico informado por el Cliente; **(c)** comunicación de **Cuenti** al número de teléfono indicado por el Cliente en el Formulario de Solicitud del Servicio, **Cuenti** podrá, además, informar de las incidencias relacionadas con el Servicio, mediante publicación en sus Sitios Web, cuando dicha información sea de carácter general para todos los Clientes o mediante aviso o publicación en un diario de circulación nacional, A estos efectos, el Cliente manifiesta que todos los datos facilitados por él son ciertos y correctos, y se compromete a comunicar a **Cuenti** todos los cambios relativos a su domicilio, datos de cobro y todo tipo de información necesaria para la gestión y mantenimiento de la relación entre Cuenti y el Cliente; El Cliente será responsable por la veracidad de sus datos en los términos suministrados, Las comunicaciones del Cliente a **Cuenti** deberán dirigirse al Servicio de Atención al Cliente utilizando los números de atención comercial indicados en el presente documento o en el Sitio Web.

17. LEY APLICABLE. La prestación del Servicio se regirá por la legislación colombiana.