

Los Términos y Condiciones expresados en este acuerdo constituyen las condiciones y requisitos de uso y privacidad para todos los servicios prestados en la actualidad y los añadidos en el futuro en la infraestructura tecnológica de TNS SAS disponible en App, WEB, API y clientes ligeros (.exe) para PORTAL TNS.

El usuario acepta, al momento de empezar a utilizar el servicio de PORTAL TNS, respetar todos los Términos y Condiciones impuestos por este Contrato.

## **TÉRMINOS USADOS**

### **DEFINICIONES**

"Acuerdo" o "Contrato": Hace referencia a estos Términos y Condiciones de uso del servicio de PORTAL TNS. Es decir, este mismo documento.

"TNS SAS": con NIT 800.182.856-1, legalmente constituida por escritura pública No. 3373 del 07 de diciembre de 1992 de la Notaría Cuarta de Cúcuta, debidamente registrada en la Cámara de Comercio de Cúcuta el cinco (5) de enero de mil novecientos noventa y tres (1993) bajo el número 930004 del libro XI, con matrícula No.50645, con domicilio en la ciudad de Cúcuta. También se usa en este documento como "nosotros".

"PORTAL TNS": Hace referencia al software de Servicio de Computación en la Nube que ofrece TNS SAS.

"USUARIO". Hace referencia al Usuario administrador, titular y suscriptor de la cuenta, es quien posee todos los permisos y asigna otros usuarios, según el plan elegido.

"Usuarios o Usuario": Hace referencia al USUARIO ADMINISTRADOR y los usuarios asignados por este, según el plan suscrito. En general toda persona que dentro de los presentes Términos y Condiciones y con permiso del USUARIO tiene acceso a PORTAL TNS o al servicio.

"Usted": Hace referencia al USUARIO y suscriptor del servicio. El USUARIO está siempre identificado plenamente en la factura de venta. También se usa "tu" o "su".

"Software": Hace referencia al Servicio de Computación en la Nube que ofrece TNS SAS, para el servicio objeto de este Contrato. Es sinónimo de "PORTAL TNS" o "Aplicativo".

"Aplicativo" o "Aplicativos": Hace referencia a todas las funcionalidades del Servicio de Computación en la Nube que ofrece TNS SAS, según el plan que usted suscriba como USUARIO. Es sinónimo de "PORTAL TNS" o "Software".

"Servicio" o "servicios": Hace referencia a los recursos que ofrece TNS SAS con PORTAL TNS.

"Sistema": Hace referencia a la infraestructura tecnológica de TNS SAS disponible en App, WEB, API y clientes ligeros (.exe) para PORTAL TNS.

"Página web": Hace referencia al sitio de internet en el dominio [www.tns.co](http://www.tns.co), o cualquier otro sitio operado por TNS SAS para la prestación de los servicios de que trata este acuerdo, sin tener en cuenta posibles terceros relacionados con TNS SAS.

"Cargo": Hace referencia a la tarifa pagadera por el USUARIO de acuerdo con el plan que suscriba como USUARIO y el listado de precios, para tener acceso al servicio.

"Datos": Hace referencia a cualquier información ingresada por el usuario en el sistema.

"Suscripción": Hace referencia a la decisión expresa y tácita como USUARIO de adquirir o usar los servicios de PORTAL TNS. El uso que usted haga como USUARIO del servicio de los aplicativos de TNS SAS implica un acto de suscripción del servicio.

"Suscriptor": Hace referencia al USUARIO de PORTAL TNS o del servicio. Salvo acuerdo expreso en contrario, la facturación por el servicio será hecha a nombre del suscriptor.

"Tarifas": Hace referencia a la información relacionada con el valor de las suscripciones, que se refleja en la facturación establecida según el plan que usted suscriba como USUARIO.

"Plan": Hace referencia a los recursos de uso que tiene un USUARIO según el pago que haya efectuado.

USUARIO FACTURADOR ELECTRÓNICO: Hace referencia al Usuario administrador, titular y suscriptor de la cuenta obligado a facturar electrónicamente.

PROVEEDOR TECNOLÓGICO: Hace referencia a TNS SAS en calidad de proveedor tecnológico.

## **IMPORTANTE- LEA DETENIDAMENTE**

Para la utilización de los servicios de PORTAL TNS, el USUARIO acepta expresa e inequívocamente el presente Contrato de Términos y Condiciones y que también se encuentran en la página web [www.tns.co](http://www.tns.co), susceptible de cambio sin previo aviso por parte de TNS SAS.

Si el USUARIO representa una organización, está dando por entendido que la organización acepta ceñirse a este documento y que tiene las facultades para actuar en nombre de aquella y por lo tanto obligarla frente a TNS SAS a aceptar lo establecido en el presente Contrato de Términos y Condiciones.

El USUARIO que no esté de acuerdo no podrá hacer uso de los servicios prestados por TNS SAS. Se entenderá que el USUARIO ha aceptado los Términos y Condiciones de este Contrato si hace uso de los servicios de cualquiera de los aplicativos o funcionalidades de PORTAL TNS y con el pago de la factura.

El presente Acuerdo entre el USUARIO y TNS SAS describe los Términos de uso, los alcances, condiciones y limitaciones de los servicios de PORTAL TNS, prestados bajo la modalidad de "software como servicio" (SaaS) de acuerdo con el tipo de plan adquirido.

## **1. CAPACIDAD DE CELEBRACIÓN DE CONTRATOS**

Según lo establecido por la normatividad vigente en Colombia, el USUARIO que acepte este acuerdo de Términos y Condiciones debe ser legalmente apto para celebrarlo, según lo permita la declaración de su voluntad, capacidad jurídica y las leyes que le sean aplicables.

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

Si celebra este Contrato en representación de una persona natural o jurídica distinta a quien da la aceptación, TNS SAS de buena fe entenderá que quien da la aceptación tiene la facultad de obligar a dicha persona o entidad, y que se aceptan estos Términos y Condiciones sin reserva. Si no tiene dicha facultad o si no está de acuerdo con estos Términos y Condiciones, no debe aceptar este Contrato y no debe utilizar los servicios de PORTAL TNS. De la misma manera se deberá proceder si la persona que dio la aceptación no está facultada.

## **2. REGISTRO DE CUENTAS Y USUARIOS**

TNS SAS presta el servicio de computación en la nube PORTAL TNS, que se accede a través de App, WEB, API y clientes ligeros (.exe). El USUARIO que acceda a este servicio deberá registrar una cuenta y brindar la información solicitada en los formularios que se habilitan a la hora de registrar una cuenta. TNS SAS da por entendido que cualquier información ingresada en estos formularios es hecha bajo juramento y por lo tanto exonera a TNS SAS de poseer información falsa sobre cualquier USUARIO.

TNS SAS permite el ingreso de una cantidad limitada de usuarios según el plan que cada titular haya elegido. TNS SAS no permite, en ninguna circunstancia, que estos usuarios sean distintos de aquellos que el USUARIO haya decidido habilitar como tales para el uso de la plataforma y estos no podrán ser reemplazados por otras personas que conozcan las credenciales para ingresar a la plataforma. De suceder una situación como ésta, TNS SAS no se hace responsable por el uso pernicioso de la información de la cuenta en contra del titular de la misma ni frente al usuario ni frente a terceros.

TNS SAS tampoco se hace responsable por el tipo de información ingresada por cada usuario en su cuenta, ni por los resultados inadecuados si la misma se ingresó de manera inadecuada de acuerdo con los parámetros contables y fiscales aplicables a la materia en cada caso. Se da a entender que el usuario, al usar los servicios de PORTAL TNS, hará un uso sano y legal de todas las herramientas que se ponen a su disposición y esto exonera a TNS SAS de cualquier uso indebido de su información por parte de cualquier usuario, entendiéndose por ello el usar información para evadir obligaciones tributarias, entre otras. TNS SAS no estará obligada a velar por la legalidad del contenido e información que los usuarios alberguen en su cuenta a través de los servicios prestados, sin embargo, podrá tomar los correctivos en contra de información ilegal, cuando lo considere pertinente.

## **3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

Para tener derecho a los beneficios que le otorga el presente Contrato de Términos y Condiciones, se debe cancelar en su totalidad la factura correspondiente. TNS SAS provee una serie de servicios de computación en la nube prestados en la modalidad de "SaaS" software como servicio. El servicio de PORTAL TNS se inicia al momento de registrar una cuenta de pago en el sitio web de TNS SAS [www.tns.co](http://www.tns.co) y tras haber aceptado el presente Contrato de TÉRMINOS Y CONDICIONES. El servicio de PORTAL TNS consiste en el uso de la infraestructura tecnológica de TNS SAS disponible en App, WEB, API y clientes ligeros (.exe).

TNS SAS presta el servicio de PORTAL TNS en dos modalidades, suscripción mensual y anual. El usuario adquiere un servicio mundial y temporal e intransferible para usar PORTAL TNS, según las condiciones del plan que haya seleccionado al momento de pagar por el servicio, o si es el caso, acepta las condiciones que tiene al seleccionar el plan demo gratis por duración de un mes, pero en ningún momento adquiere propiedad sobre la plataforma.

Si el registro se realiza con una cuenta de Usuario Académico para el plan Institución educativa, usted deberá ser un "Usuario dedicado a la enseñanza debidamente calificado" para usar los servicios de PORTAL TNS. Para determinar si usted es un Usuario dedicado a la enseñanza debidamente calificado, póngase en contacto con TNS SAS en el Centro Comercial Bolívar Local B-21 y B-23 de la ciudad de Cúcuta o a través de la página web [www.tns.co](http://www.tns.co).

El USUARIO se hace conocedor de los servicios por los que está pagando a la hora de usar alguno de los planes que ofrece TNS SAS. TNS SAS no se hará responsable en ningún caso por los errores cometidos por el USUARIO a la hora de elegir su plan, así como tampoco al momento de digitar o ingresar su información tanto personal como de la operación y marcha de su actividad empresarial, ni tampoco de la clasificación que realice de la misma, lo que afectará irremediablemente los resultados arrojados en PORTAL TNS.

TNS SAS da por entendido que el USUARIO y los usuarios asignados conocen cualquier cambio que se haga en la configuración de PORTAL TNS. TNS SAS no se responsabilizará por la pérdida de información que ocurra por fuerza mayor, caso fortuito o hecho de un tercero.

TNS SAS garantiza al usuario el libre acceso a su infraestructura tecnológica disponible en App, WEB, API y clientes ligeros (.exe), para ver la información allí disponible, bajo condiciones normales, sin embargo, el usuario acepta que existan circunstancias técnicas por las que ésta información puede llegar a estar inaccesible de manera temporal y por lo tanto exonera a TNS SAS de cualquier tipo de responsabilidad por este hecho, bajo el entendido de que esto puede obedecer a limitaciones inherentes al estado de la tecnología en la actualidad.

#### **4. CONCESIÓN DE USO**

Al USUARIO se le otorgan los siguientes derechos:

El acceso al servicio de computación en la nube PORTAL TNS, a través de la infraestructura tecnológica de TNS SAS disponible en App, WEB, API y clientes ligeros (.exe), según el plan adquirido.

Este derecho no es exclusivo, es intransferible, y está limitado y sujeto a lo prescrito en este documento y a sus adendas o modificaciones. El USUARIO reconoce y acepta que es el responsable del uso del servicio, y el responsable de todos los demás usuarios según el plan que haya adquirido. Como Suscriptor usted decidirá qué acceso o nivel de acceso y permisos tendrán sus diferentes usuarios, y deberá asegurarse que todas las personas que usan PORTAL TNS conocen, cumplen y aceptan este Contrato de Términos y Condiciones. Si el servicio se adquiere para proporcionar servicios a otros, usted debe asegurarse de estar autorizado para hacerlo y que todas las personas para quienes presta servicios conocen todos los Términos y Condiciones de este documento, sus adendas o modificaciones, para efectos de su cumplimiento.

El USUARIO tendrá acceso al servicio en la medida que mantenga el Contrato vigente y a paz y salvo. En cualquier caso, que el USUARIO no continúe o no quiera continuar con los servicios podrá exportar la información o documentos a archivos Excel, ya que la misma no se puede migrar a otro software o plataforma y TNS SAS no se hace responsable indefinidamente de la misma. TNS SAS eliminará toda la información albergada en las cuentas que lleven un (1) año sin pago ni uso.

La suscripción de los servicios se hace en consideración a la naturaleza misma del USUARIO, por lo tanto, no podrán ser cedidos, vendidos o transferidos a cualquier título, sin la previa autorización

expresa y por escrito de TNS SAS que, con todo, no está obligado. PORTAL TNS por ser un software y por ello un bien amparado por la ley de derechos de autor es para uso exclusivo del USUARIO y tampoco será lícita su enajenación, transferencia, préstamo o cesión a cualquier título en favor de un tercero.

TNS SAS no tiene ninguna obligación con ninguna persona que no sea el USUARIO. Nada en este documento confiere, o pretende conferir, un beneficio a ninguna persona que no sea el USUARIO. Si los usuarios o un tercero, con autorización del USUARIO, utilizan el software o los servicios, el USUARIO es el único responsable del acceso y permisos que le brinde a la información o datos vinculados al software o al servicio, así como de la eventual infracción al presente Contrato y las consecuencias que se deriven.

## **5. OBLIGACIONES DE LAS PARTES**

### **5.1 Como usuario usted se obliga a:**

- Entregar información adecuada y veraz en el momento de la suscripción de los servicios.
- No permitir el uso de los servicios a personas distintas del USUARIO o usuarios asignados, ni a un USUARIO distinto al que adquiere el servicio, y no venderá, ni arrendará los aplicativos o los servicios, ya que son para uso exclusivo del USUARIO.
- Responsabilizarse por la clave de acceso y/o la administración de las claves que asigne y mantenerlas bajo confidencialidad y notificar a TNS SAS de inmediato si se produce un acceso o uso no autorizado del servicio. Usted es responsable por todas las actividades que se realicen con su cuenta de USUARIO.
- Pagar el valor pactado a TNS SAS por los servicios del plan adquirido, así como todos aquellos cargos que se desprendan de la ejecución del presente Contrato o de requerimientos del USUARIO. El USUARIO no podrá excusarse del pago de las sumas a su cargo con el pretexto de no estar usando PORTAL TNS ya que las tarifas se basan en los servicios adquiridos por el tiempo del plan contratado y no en su uso real; tampoco podrá excusarse cuando haya incumplido cualquiera de las obligaciones a su cargo y/o con el argumento de supeditar el pago al avance de la implementación de los aplicativos, pues esta depende del mismo USUARIO. Los reportes de calidad no exoneran del pago pactado al USUARIO, pues están comprendidos dentro de los servicios y la garantía a cargo de TNS SAS.
- Contar con mecanismos de protección y detección de virus, e información no deseada, ya que TNS SAS no responderá por pérdida de la información, daños o perjuicios derivados de unos u otra.
- Poseer los dispositivos de cómputo requeridos y su respectiva conexión a internet (según requerimientos técnicos mínimos recomendados por TNS SAS), aunque estos requerimientos técnicos pueden ser modificados en cualquier momento por cambios tecnológicos, actualización de versiones, nuevas funcionalidades, etc. El USUARIO es responsable por la adquisición y mantenimiento de dichos equipos y de asegurar la conectividad adecuada a internet para lograr un correcto funcionamiento del servicio.

- No infringir los derechos de propiedad intelectual de TNS SAS sobre las marcas, nombres y los aplicativos. En este orden de ideas, usted no podrá, a título enunciativo, más no limitativo:
  - Intentar socavar la seguridad o la integridad de los sistemas o redes informáticos de TNS SAS o, cuando los servicios están alojados por un tercero, los sistemas informáticos y las redes de terceros.
  - Utilizar los servicios de manera que pueda afectar la funcionalidad de los mismos o del sitio web u otros sistemas utilizados para prestar los servicios, o afectar la capacidad de cualquier otro usuario para utilizar los servicios o el sitio web.
  - Intentar obtener acceso no autorizado a material que no sea al que se le ha dado permiso expreso para acceder o al sistema informático en el que se alojan los servicios.
  - Transmitir o ingresar al sitio web archivos que puedan dañar los dispositivos informáticos o software de otra persona, contenido o material o datos en violación de cualquier ley (incluidos datos u otro material protegido por habeas data, derechos de autor o secretos comerciales) que no tiene el derecho de usar.
- No aplicar técnicas de ingeniería inversa, descompilar ni desensamblar el producto software, ni realizar cualquier otra operación que tienda a descubrir el código fuente. Además, queda prohibida la separación de los componentes. TNS SAS autoriza el uso del software como un producto único. Las partes que lo componen no se podrán separar para utilizarlas en más de aquellas unidades o estaciones de trabajo en las que se instale, ni hacer uso de ellas por separado. El usuario comprende que faltar a lo dispuesto en esta cláusula constituye un delito de acuerdo con el artículo 272 del Código Penal Colombiano.
- Contar con planes de contingencia que le permitan afrontar cualquier inconveniente que se pueda presentar con la información, independientemente de que el inconveniente sea o no de la responsabilidad de TNS SAS.
- Las demás que se desprendan de las anteriores o que se consignen en este documento o en cualquier adenda o modificación al mismo.

## **5.2 TNS SAS se obliga a:**

- Velar por mantener la información de los usuarios, segura y tomar las precauciones a su juicio necesarias para ello, más no se responsabiliza por actos mal intencionados de terceros y las consecuencias de ello frente al USUARIO o frente a terceros. En PORTAL TNS se alojan datos que el USUARIO administra bajo su cuenta y riesgo. TNS SAS pone en conocimiento de sus usuarios, que la información que suministre se albergará en servidores de terceros, específicamente de Amazon, ubicados en Estados Unidos, que cumplen con los más altos estándares de seguridad e idoneidad.
- Habilitar el servicio contratado, para operar bajo la modalidad de Software como Servicio (SaaS), de acuerdo con el tipo de plan y con acceso al número limitado de usuarios expresamente facturados y cancelados por el USUARIO al momento de la suscripción del servicio.

- Mantener el acceso del USUARIO a las guías o videos de uso de PORTAL TNS a través del canal de YouTube de TNS SAS y la página web [www.tns.co](http://www.tns.co).
- Recibir las experiencias con PORTAL TNS, comentarios, sugerencias o ideas sobre el software y sobre el servicio o mejoras de uno y otro que le envíen los usuarios, aunque TNS SAS no está obligado a aceptarlos o incluirlos en el software o en el servicio. No obstante, TNS SAS se reserva el derecho de usar libremente, de cualquier manera, incluso en futuras modificaciones de los productos o servicios, publicidad o materiales de marketing, las experiencias de los usuarios con PORTAL TNS o los servicios, los comentarios, sugerencias, ideas y solicitudes a desarrollo que el USUARIO proporcione, sin reconocer algún derecho, compensación o propiedad alguna al USUARIO que los envía sobre unos y otra. Si el USUARIO realiza dichos comentarios, sugerencias, ideas y solicitudes, se entiende que con ello otorga permiso a TNS SAS para usarlos, así como la información sobre su experiencia para ayudarnos a mejorar los servicios a que hace referencia este documento.
- Brindar garantía sobre PORTAL TNS en los Términos y Condiciones que se expresan en este documento.

## **6. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO: (Alcance y disponibilidad del servicio)**

### **6.1 Compromiso de Servicio:**

En condiciones normales, la plataforma de PORTAL TNS tiene un “down time” de aproximadamente 0.7%, es decir, cinco (5) horas al mes, de modo que TNS SAS realizará los esfuerzos comercialmente razonables para que los servicios incluidos estén disponibles con un porcentaje de tiempo de actividad mensual del 99.3% del tiempo. En el caso de que cualquiera de los servicios incluidos no cumpla con el término del compromiso de servicio, usted será elegible para recibir un crédito por servicio, tal como se describe a continuación.

#### **6.1.2 Créditos por servicio:**

Los créditos por servicio se calculan como un porcentaje de los cargos que usted pagó por los servicios de PORTAL TNS que no cumplieron con el compromiso del porcentaje de tiempo de actividad mensual en un ciclo de facturación de acuerdo con la siguiente tabla:

<b>Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual</b>	<b>Porcentaje de Crédito por Servicio</b>
Menos del 99.3%, pero igual o mayor al 95.0%	10%
Menos del 95.0%, pero igual o mayor al 90.0%	20%
Menos del 90.0%	30%

TNS SAS aplicará los créditos por servicio solo en futuros pagos de PORTAL TNS que de otra forma le corresponden pagar a usted. A discreción de TNS SAS, si es el caso, podremos emitir el crédito por servicio a la tarjeta que utilizó para pagar el ciclo de facturación en el que se produjo la indisponibilidad. Los créditos por servicio no le darán derecho a ningún reembolso u otro pago de PORTAL TNS, de igual forma, no se pueden transferir o aplicar a ninguna otra cuenta. A menos que se indique lo contrario en el Contrato, su único y exclusivo recurso por cualquier indisponibilidad o la ausencia de

disponibilidad u otro incumplimiento de nuestra parte en el suministro de PORTAL TNS es el recibo de créditos por servicio (si es elegible) de acuerdo con los Términos de este Contrato.

### **6.1.3 Solicitud de Crédito y Procedimientos de Pago:**

Para recibir un crédito por servicio, deberá enviar una reclamación al departamento de PQRSF, abriendo un caso en el Chat en línea disponible en la página web [www.tns.co](http://www.tns.co). Para ser elegible, debemos recibir la solicitud de crédito al final del primer mes de facturación después del cual ocurrió el incidente y debe incluir:

- i. Las palabras "Solicitud de Créditos por servicio" como título;
- ii. Las fechas y horas de cada incidente de indisponibilidad que reclama;
- iii. Sus registros de solicitud que documentan los errores y corroboran la interrupción que reclama.

Si confirmamos el porcentaje de tiempo de actividad mensual de dicha solicitud y resulta inferior al compromiso de servicio, le emitiremos los créditos por servicio dentro de un ciclo de facturación posterior al mes en que se realizó la solicitud de créditos por servicio. Si no proporciona la solicitud u otra información según lo requerido anteriormente, no podrá recibir los créditos por servicio.

TNS SAS adelantará las gestiones que a su juicio estime conducentes, para que PORTAL TNS esté disponible para el usuario, pero no garantiza lo anterior, por cuanto pueden existir eventos como daños en las comunicaciones, actos de terceros, mantenimiento o reestructuración de la aplicación, entre otros, que escapen al control y responsabilidad de TNS SAS.

No obstante, lo anterior, TNS SAS garantiza a los usuarios que PORTAL TNS estará disponible en circunstancias normales, según lo anunciado, desde cualquier lugar del mundo que permita una conexión a internet, siempre y cuando el usuario recuerde las credenciales de su cuenta y las condiciones de prestación del servicio de conexión a internet por parte de cada proveedor lo permitan, ello no implica en ningún momento incumplimiento de la prestación del servicio prestado por parte de TNS SAS.

En cuanto al mantenimiento y reestructuración de PORTAL TNS, TNS SAS se reserva el derecho de llevar a cabo las gestiones necesarias, sin previo aviso a los usuarios, pero procurará que se les brinde un aviso con la antelación que a su juicio considere conveniente o prudente para evitar incomodidades en el procesamiento de datos o de información.

Son excluidos del cálculo de disponibilidad y de cualquier tipo de garantía los tiempos en que PORTAL TNS esté por fuera de línea debido a:

- Suspensiones por fuerza mayor, caso fortuito o que hayan sido planeadas e informadas con antelación;
- Factores ajenos al control de TNS SAS;
- Fallas en el hardware, software, componentes eléctricos, físicos, lógicos, servicios de telecomunicaciones, acceso y conexión a Internet, enlaces o links, navegadores, u otros programas, equipos y servicios requeridos para acceder a PORTAL TNS;
- Acciones de sus usuarios, empleados o terceros con su cuenta de acceso y clave, que generen alguna indisponibilidad del servicio;



- Acciones de hackers, malware, virus, cookies, virus defectuosos, etc.;
- Una mala configuración por su parte del servicio al no seguir las instrucciones provistas por TNS SAS;
- Interrupciones planificadas que notificaremos en lo posible con por lo menos 6 horas de anticipación a través de nuestras redes sociales, para realizar labores de mantenimiento, actualización y/o soporte de los aplicativos o de los servicios, en lo posible en horas de la noche o de poco tráfico o días no hábiles.

## 6.2 Indicadores:

En la página web de PORTAL TNS ingresando con las credenciales del usuario en la opción Monitor el cliente puede visualizar o monitorizar las estadísticas del uso de los recursos como memoria disponible, uso de CPU, cantidad de clientes conectados, conexiones concurrentes, estado de la red, declaraciones SQL ejecutadas, en tiempo real y hasta 5 días anteriores.

## 6.3 Portabilidad e interoperabilidad:

Los usuarios tienen la posibilidad de exportar documentos desde PORTAL TNS a archivos de Excel, lo que permite una portabilidad de los datos al usuario e interoperabilidad ya que Excel es una herramienta universal con un formato estándar para que los datos descargados puedan suministrarse a cualquier otro software o sistema.

Los documentos que se pueden exportar de PORTAL TNS Oficial son: comprobantes contables, tablas principales, terceros, artículos, plan cuentas, rubros y conceptos, adicionalmente permite exportar la información que se muestra en la interfaz gráfica de todas las tablas y la información generada en los reportes.

Los documentos que se pueden exportar de PORTAL TNS Sector Privado son: en el módulo de contabilidad: comprobantes contables, en el módulo de facturación: facturas, devoluciones, pedidos, cotizaciones y remisiones de salida, en el módulo de inventario: compras, consumos, devoluciones, notas de inventario, pedidos, remisiones de entrada, traslado de bodega y traslado de productos, tablas principales, terceros, artículos, plan cuentas, grupos, marca y líneas de artículos, adicionalmente permite exportar la información que se muestra en la interfaz gráfica de todas las tablas y la información generada en los reportes.

## 6.4 Seguridad y Privacidad:

- **Autenticación:** La autenticación de ingreso al aplicativo PORTAL TNS se da por usuario, contraseña y tokens (es único) y está oculto en cada solicitud, tal cual como está establecido en el procedimiento MPO-0107 Buenas prácticas en los ambientes de desarrollo de software. Todos los correos electrónicos y contraseñas se encuentran protegidos criptográficamente en las bases de datos de TNS SAS.
- **Monitoreo:** El USUARIO es quien asigna los roles y crea los demás usuarios donde otorga o deniega permisos, entre esos, exportar documentos de PORTAL TNS a archivos de excel, de igual forma esta exportación queda registrada en el log de auditoría y se puede conocer cual usuario hizo la exportación, en qué momento y en qué terminal. En la opción monitor el cliente

puede visualizar o monitorizar las declaraciones SQL ejecutadas sobre la base de datos. A través de la aplicación PORTAL TNS el usuario administrador puede monitorizar las sesiones de usuarios activas o abiertas, visualizando la fecha y hora de conexión y el origen para saber desde qué plataforma está haciendo el acceso.

## **7. EXCLUSIONES O LIMITACIONES**

Además de todas aquellas otras circunstancias que se definen en el texto de este Contrato de Términos y Condiciones, sus adendas y modificaciones, TNS SAS excluye del servicio o de sus responsabilidades lo siguiente:

- El usuario de PORTAL TNS manifiesta ser dueño de la información que ingresa en el sistema y en ninguna circunstancia esta información pasará a ser propiedad de TNS SAS y de manera inversa. TNS SAS es la única dueña de la plataforma sobre la cual el usuario ingresa la información, sin que respecto de ésta se considere surtida transferencia alguna en razón de este Contrato. Si el USUARIO da por terminado el Contrato tendrá la información a su alcance y puede exportar los documentos a archivos Excel en PORTAL TNS, pero en ningún momento TNS SAS se obliga a entregar los datos en formato alguno ni a llevar a cabo un proceso de migración, ni efectuar un desarrollo para que la información pueda ser analizada, ingresada o digitalizada en cualquier otro software, pues sólo se ingresan datos, para su consulta y procesamiento en aras del funcionamiento y uso de PORTAL TNS.
- TNS SAS no brinda servicios presenciales, a excepción que el USUARIO solicite horas de asesoría presencial con cargo al USUARIO de acuerdo con las tarifas vigentes. Todos los servicios que se brindan son virtuales o remotos, a través de los distintos canales de comunicación que provee TNS SAS a los usuarios y de la conexión de internet con que cuenta el USUARIO.
- TNS SAS no da soporte, ni asesoría en redes, sistemas operacionales, internet, hardware y/o software distinto a PORTAL TNS.
- TNS SAS no proporciona servicios o asesoría contable, financiera, administrativa, legal, laboral, impositiva, u otros servicios profesionales. Estos servicios deberán ser adquiridos a través de un profesional competente, bajo la total y exclusiva responsabilidad del USUARIO, ya que es el único responsable de cumplir con todas las leyes contables, tributarias, impositivas y de cualquier otro tipo aplicables a su negocio u objeto social. También será responsabilidad del USUARIO verificar los informes y procesos corridos a través de PORTAL TNS, para validar y salvaguardar la información, en forma más o menos periódica, mediante revisiones de soportes, cruces de información y/o auditorías. TNS SAS no acepta ni autoriza las recomendaciones que en sentido contrario a esta cláusula hagan sus empleados y/o funcionarios.
- En ningún caso TNS SAS prestará o habilitará el servicio para el USUARIO que tenga en mora el pago de la factura o, en general, el pago del servicio. El USUARIO en consecuencia, acepta esta condición, y exonera a TNS SAS en caso de inconvenientes o afectaciones por esta causa.
- Las obligaciones que TNS SAS adquiere con el USUARIO serán siempre de medio y no de resultado. TNS SAS no acepta una condición diferente a esta, ni promesa alguna de cualquiera

de sus funcionarios que garantice al USUARIO un resultado específico a través del servicio a que hace referencia este documento.

- TNS SAS se reserva el derecho de cancelar en cualquier momento el servicio a aquellos usuarios que a su criterio estén realizando operaciones peligrosas, ilegales o inadecuadas, en contraindicación de lo que establecen las normas colombianas y lo estipulado en este documento, sus adiciones o modificaciones, y que pongan o puedan poner en riesgo la operación de PORTAL TNS o la información de los demás usuarios del sistema, y/o de terceros.
- TNS SAS se reserva también el derecho de cancelar en cualquier momento el servicio a aquellos usuarios que se vean relacionados en lista Clinton, listas de sanciones de la OFAC o UIAF o que no respeten las disposiciones del SARLAFT “Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo” o similares, o en reportes a centrales de riesgo, o afectados con alguna sanción penal, administrativa o fiscal, cuando a juicio de TNS SAS cualquiera de estos reportes o situaciones puedan afectar directa o indirectamente.
- TNS SAS se reserva el derecho a decidir si el contenido publicado por los usuarios, al igual que el material de texto o fotográfico que sea cargado en PORTAL TNS resulta apropiado y se ajusta a las condiciones. En este sentido, TNS SAS podrá impedir la publicación y comercialización de contenido que infrinja derechos de imagen, de habeas data y de privacidad de terceros, así como aquellos que resulten ofensivos, difamatorios o que constituyan infracciones a la ley.
- Los servicios pueden estar sujetos a otras limitaciones como límites en el espacio de almacenamiento adquirido, volúmenes de transacciones o documentos mensuales. Si usted requiere, puede obtener un espacio de almacenamiento mayor al que había adquirido inicialmente, asumiendo un costo adicional, según las tarifas vigentes.
- A través de nuestros proveedores de hosting mantendremos defensas administrativas, físicas y técnicas adecuadas para la protección de la seguridad, confidencialidad e integridad de sus datos. No obstante, ello no releva al USUARIO de contar con sus propios sistemas o dispositivos de seguridad.

## **8. MEDIOS DE PAGO, TARIFAS Y CARGOS**

Los servicios ofrecidos por PORTAL TNS son prestados en diferentes planes o modalidades. Las suscripciones pueden ser canceladas con su tarjeta de crédito o débito a través de Pago en Línea en nuestra página web [www.tns.co](http://www.tns.co) y a través de los medios habilitados por TNS SAS para tal fin, de acuerdo con el plan, el periodo seleccionado, la cantidad de usuarios y módulos solicitados.

El USUARIO podrá elegir el plan y periodo de facturación al momento de realizar el primer pago, de igual forma, en cualquier momento, ya contratados los servicios, podrá aumentar o disminuir los recursos de módulos y usuarios.

El pago de PORTAL TNS es anticipado y el usuario acepta que se realicen cobros recurrentes según los periodos elegidos. Además, se compromete a notificar a TNS SAS en caso tal que no quiera que se genere el siguiente cobro, mínimo 2 días hábiles antes de su próxima fecha de cobro.

El precio total pactado, los factores de este y la forma de pago son los que se determinan en la factura que emitirá TNS SAS y remitirá al USUARIO, la cual se entiende aceptada si no es devuelta u objetada por el USUARIO dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a su recibo y, de todas maneras, se entiende aceptada si se recibe el pago. La factura refleja los servicios suscritos por el USUARIO y habilitados en PORTAL TNS, de manera que, al existir un error entre los servicios suscritos y habilitados y la factura, prevalecerá lo primero y se deberá ajustar la factura.

En caso de que las partes acuerden que el USUARIO cancele el valor del servicio mediante sistema de “pagos recurrentes”, la facturación se hará por mensualidades o anualidades anticipadas y/o con la periodicidad y monto según la modalidad acordada. El USUARIO también puede utilizar un medio de pago diferente previo acuerdo con TNS SAS.

En cualquier caso, que el USUARIO no haga el pago dentro de la oportunidad pactada o incumpla cualquier obligación a su cargo en virtud de estos Términos y Condiciones, o de las disposiciones legales vigentes, TNS SAS suspenderá el servicio y el USUARIO no podrá acceder a PORTAL TNS, hasta que el USUARIO se ponga nuevamente al día.

Las tarifas se basan en los servicios adquiridos por el tiempo contratado y no en el uso real. TNS SAS no proporcionará ningún reembolso por el período que el USUARIO no haya usado el servicio ni por el periodo restante por una suscripción ya pagada, en caso de que el USUARIO no desee seguir usando los servicios. De todos modos, las obligaciones de pago por el periodo contratado no son revocables unilateralmente por el USUARIO y las tarifas abonadas no son reembolsables.

Después de efectuada la compra inicial de PORTAL TNS, TNS SAS continuará facturando la suscripción según el plan elegido por el USUARIO, de acuerdo con las tarifas vigentes hasta que se rescinda este servicio de acuerdo con este documento. La suscripción al servicio tendrá un incremento anual según el aumento porcentual del salario mínimo legal vigente. Todas las facturas de PORTAL TNS se le enviarán al USUARIO, o a un contacto de facturación cuyos detalles proporcione el mismo. El pago de todos los montos especificados en una factura debe hacerse de acuerdo con lo cotizado.

En caso de mora el USUARIO reconocerá y pagará a TNS SAS el máximo interés moratorio admitido de acuerdo con el artículo 884 del Código de Comercio y demás disposiciones legales, sobre las sumas adeudadas según los plazos estipulados en la factura, pero TNS SAS podrá dar la obligación de plazo vencido y exigir el pago de la totalidad de la obligación, en el evento que la mora se presente en una o más cuotas. De todas maneras, la mora implica la suspensión de todo PORTAL TNS.

Dentro de la tarifa pactada con el USUARIO se incluye un espacio de almacenamiento razonable para para el uso de PORTAL TNS que se tasa en cinco (5) gigabytes, sin embargo, en la medida que la información almacenada por el usuario supere este límite, TNS SAS procederá a informarle para que efectúe la compra de más espacio y el cobro adicional por el espacio en exceso utilizado. Es responsabilidad del USUARIO seguir las recomendaciones de uso de espacio de almacenamiento que TNS SAS hace a través de su página web o comunicaciones que realice a los usuarios para tal fin.

Es posible que de vez en cuando TNS SAS ofrezca precios preferenciales o descuentos por los productos o servicios, como resultado de planes promocionales, precios de introducción, precios u ofertas de temporada, ofertas masivas, ofertas espontáneas, etc. La elegibilidad de dichos precios preferenciales o descuentos está condicionada a los Términos y Condiciones de cada promoción. TNS SAS se reserva el derecho de suspender o finalizar la promoción o descuento en el caso de que las facturas de esos cargos no se paguen en su totalidad de acuerdo con los plazos y condiciones pactadas.

En el caso que TNS SAS defina un servicio no facturable, por ejemplo: dependiendo del tipo de servicio contratado y la cantidad de clientes que tengan el servicio, etc., estas condiciones comerciales se entenderán temporales y no obligan indefinidamente a TNS SAS, ya que pueden cambiar o se pueden suspender en cualquier momento, caso en el cual TNS SAS notificará al USUARIO las nuevas condiciones que se definan, directamente, a través de la página web o redes sociales y las mismas empezarán a regir a partir de la fecha que se notifique en la comunicación. Tratándose un servicio sin contraprestación económica alguna, TNS SAS se reserva el derecho a eliminar el USUARIO y por consiguiente, la información ingresada por este, de PORTAL TNS si observa que después de un (1) año el USUARIO no está haciendo uso del servicio o de la plataforma.

TNS SAS se reserva también el derecho de cambiar las tarifas, planes y periodos de cobro publicados en cualquier momento, pero estos cambios no tendrán vigencia retroactiva.

## **9. ACTIVACIÓN, RENOVACIÓN, SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DEL SERVICIO**

Los servicios, aún en el evento que la forma de pago se pacte, tendrán una vigencia de un año o un mes según el periodo y plan seleccionado por el USUARIO, contado a partir de la activación de PORTAL TNS.

La renovación del Contrato se hará por períodos sucesivos e iguales al inicialmente pactado y se cobrará mes o año anticipado según corresponda, en un solo contado, con el incremento según las nuevas tarifas de cada año. La vigencia del Contrato no se corre en el caso que el USUARIO no use el servicio, tampoco por cambio de factura o suspensión de servicio por mora en el pago por parte del USUARIO.

Una vez sea verificado el pago exitoso del plan suscrito, TNS SAS habilitará los servicios adquiridos. TNS SAS se reserva el derecho de suspender la prestación de los servicios al USUARIO y de inhabilitar su acceso a PORTAL TNS, así como a cualquiera de sus funcionalidades y módulos, en caso de no recibir el pago completo o no poder confirmar el éxito de una transacción, para una compra nueva, una adición o modificación, o un nuevo periodo de renovación. Es decir, en caso de que no se paguen o no se renueven los servicios, se procederá a suspender o inhabilitar las cuentas de acceso al mismo. En estos casos TNS SAS no se obliga a mantener indefinidamente la información registrada por los usuarios, reservándose el derecho de eliminar toda la información albergada en las cuentas que lleven un (1) año sin pago ni uso, sin responsabilidad alguna de TNS SAS. El USUARIO debe realizar el pago del dinero adeudado, según la factura enviada, mediante los canales y medios de pago que establezca TNS SAS.

TNS SAS se reserva el derecho de no renovar los servicios al vencimiento del periodo contratado, o de modificar o inhabilitar algunas funcionalidades o servicios en cualquier momento, cambiar o descontinuar productos, funcionalidades o servicios, en todo o en parte, sin que haya lugar a pago de indemnización o contraprestación alguna. Si por la modificación introducida el USUARIO desiste de seguir usando el servicio, podrá manifestarlo así a TNS SAS.

En caso de no renovación y/o que usted desee cancelar definitivamente un servicio y desee una copia de la información almacenada, usted deberá haber cancelado un (1) mes del servicio para tener acceso a las cuentas y exportar su información a archivos Excel, sin responsabilidad o intervención de TNS SAS.

La falta de renovación, la suspensión y por consiguiente la falta del pago del plan seleccionado, libera a TNS SAS de toda obligación de prestar sus servicios, así como de la garantía sobre PORTAL TNS, y hace responsable al USUARIO de la información ingresada.

## **10. TERMINACIÓN DEL SERVICIO**

TNS SAS se reserva el derecho de terminar el servicio en cualquier momento, tanto de manera permanente como temporal.

TNS SAS podrá terminar de manera unilateral la cuenta de un USUARIO en los siguientes escenarios: (i) En caso que el usuario utilice los servicios prestados por TNS SAS para fines contrarios a la ley, especialmente aquellos que contraríen derechos de propiedad intelectual de terceros y sobre de todos los de TNS SAS y de otros USUARIOS; (ii) En caso de que TNS SAS encuentre que el usuario está haciendo uso de su cuenta para la transmisión de programas malignos como virus, malwares, spywares, troyanos o similares, que puedan comprometer el debido funcionamiento de la plataforma o que perjudiquen a terceros; (iii) Cuando existan elementos que permitan inferir a TNS SAS que el USUARIO no reúne las condiciones para contratar los servicios, en los Términos de la cláusula de capacidad para contratar de estos Términos y Condiciones.

## **11. USO DEL SERVICIO Y MARCAS**

Al contratar el servicio de PORTAL TNS usted adquiere el derecho de uso de este a título personal o de su organización, según sea el caso. El uso de logos, nombres y marcas de TNS SAS y PORTAL TNS SAS o de terceros, involucradas en el servicio o links a la infraestructura tecnológica de TNS SAS, queda totalmente restringido. Ni usted ni ningún tercero podrá hacer uso de ellos sin previa autorización expresa y por escrito del titular legítimo de las mismas.

TNS SAS puede enviar información a los usuarios sobre productos o servicios propios y/o de terceros, incluso a través del software o del servicio. También puede ofrecer productos y servicios en nombre de terceros y/o proporcionar acceso o enlaces a sitios web propios o de terceros. Si usted decide utilizar productos o servicios de terceros o acceder a sitios de terceros, usted es el único responsable de su selección, revisión de Términos de productos por separado, Términos del sitio web y políticas de privacidad. TNS SAS no respalda productos o servicios de terceros.

## **12. GARANTÍA LIMITADA**

Sobre el entendido que ningún servicio, software o aplicativo es infalible, ni está 100% libre de defectos, TNS SAS otorga una garantía de funcionamiento sobre el servicio y sobre PORTAL TNS, que da derecho al USUARIO a la corrección de errores e inconvenientes que se presenten con relación al servicio contratado por el USUARIO.

Por defectos se entenderán todos los errores del servicio y fallos reproducibles posibles que se den en el aplicativo y todos los fallos sustanciales de los mismos para funcionar de la manera descrita en la documentación correspondiente y que no tengan que ver con circunstancias externas al software o al manejo del usuario. En estos casos el USUARIO comunicará inmediatamente a TNS SAS la existencia de un error, junto con toda la información del diagnóstico, entorno operativo y demás que resulte

relevante relacionada con el error, a fin de permitir a TNS SAS identificar, aislar y reproducir el error para su corrección.

Dentro de la garantía TNS SAS se compromete a:

- Efectuar las reparaciones adecuadas y oportunas en caso de fallas del aplicativo que el usuario haya contratado por el USUARIO.
- Tramitar y responder en forma diligente, las quejas, peticiones, reclamaciones y recursos presentados por el usuario.
- En general, realizar las actividades adecuadas para el desarrollo exitoso del presente Contrato, desde su órbita de competencia.

**12.1 Condiciones de la Garantía:** Para la efectividad de la garantía, el USUARIO deberá cumplir con las siguientes condiciones:

- No alterar ni ingresar al aplicativo objeto del servicio contratado, por medios diferentes a los propios del sistema o a los realizados directamente por TNS SAS, ni dañar ni alterar sus archivos de datos.
- Mantener en buen estado de funcionamiento el equipo de cómputo (hardware) para acceder al aplicativo y tener un buen rendimiento (performance) de los equipos, sistemas, internet, etc., para la correcta conectividad y/o para evitar daños de los archivos de datos ingresados al aplicativo.
- Permitir al personal de TNS SAS la realización de las actividades propias de los servicios de seguimiento, mantenimiento o garantía, aún si es necesario suspendiendo temporalmente el servicio.
- Mantener vigente y a paz y salvo el Contrato y pago del servicio.
- Mantener una conexión de internet de banda ancha que permita una buena conectividad con el aplicativo.
- No violar los derechos de autor sobre el aplicativo adquirido o sobre los sistemas operativos necesarios para su uso.
- No incumplir las demás condiciones del servicio aquí definidas, o en sus adiciones o modificaciones, en cuanto afecten o puedan afectar el servicio, así como cualquier otro evento previsto como exclusión de garantía del software o del servicio.

En caso de incumplimiento total o parcial de lo previsto en este numeral, TNS SAS puede dar por terminada la garantía y no estará obligado a prestar ningún servicio.

TNS SAS garantiza únicamente la idoneidad y calidad de PORTAL TNS y del servicio, ya que no son objeto de su responsabilidad, ni la parametrización, ni el manejo, administración, interpretación, uso de la información, ni la administración de claves de usuarios, ni los sistemas operativos, ni la red, ni las aplicaciones o el(los) software desarrollado(s) por terceros que puedan interactuar o no con PORTAL

TNS, ni las bases de datos, el hardware, software, componentes eléctricos, físicos, lógicos, servicios de telecomunicaciones, acceso y conexión a Internet, enlaces o links, navegadores, u otros programas, equipos y servicios del USUARIO, ya que todos ellos son de la responsabilidad exclusiva del USUARIO.

El USUARIO dispone de herramientas y funcionalidades que debe usar o administrar bajo sus propios criterios, sin hacer responsable a TNS SAS por el uso, el no uso, o el abuso que les den sus propios usuarios a aquellas o a la información almacenada en PORTAL TNS.

PORTAL TNS y el servicio que se presta son genéricos y estandarizados, en la medida que aplican a una universalidad de necesidades, de manera que TNS SAS no está obligado a hacer desarrollos especiales o cambios en el esquema de servicios que brinda a los usuarios, por lo tanto, las funcionalidades adicionales que no contenga el aplicativo contratado, aun estando en la ley vigente o en cambios legislativos, aunque se pueden considerar para futuros desarrollos, no se considerarán un defecto del software, y se entienden excluidas de la garantía. En algunos casos el USUARIO deberá correr procesos en herramientas distintas al el Software o validar mediante cruces y/o auditorías la información para incorporar y/o validar el resultado en el mismo.

Los parámetros que por defecto traen los aplicativos y las herramientas adicionales que se incluyan en los aplicativos tales como formatos o ayudas, pueden o no ser usados por el USUARIO, pero no tienen garantía y no exoneran al USUARIO de la definición de sus propios formatos o validación de resultados, o a asumir un costo adicional por ellos, a la vez que no obligan a TNS SAS a mantenerlos, de manera que pueden ser retirados del Software en cualquier momento, sin previo aviso.

En desarrollo de la garantía sobre el servicio TNS SAS declara que:

- No modificaremos sus datos.
- Tendremos acceso a estadísticas básicas de uso del servicio de PORTAL TNS, así como al conteo de variables del sistema y toda la información pertinente para obtener información de usabilidad y de almacenamiento.
- En los aplicativos usted podrá encontrar información del software y de nuestros productos o servicios, además, en las notificaciones enviadas vía correo electrónico a usted, o por su conducto a sus clientes. El USUARIO es responsable de la administración y transmisión de los datos personales frente a quien replica esta información o cualquier otra o datos incluidos en el aplicativo o recibidos a través de este servicio.
- TNS SAS no garantiza que los servicios cumplirán con sus expectativas o que serán adecuados para un propósito particular del usuario. Para evitar dudas, se excluyen todas las condiciones o garantías implícitas en la medida en que lo permita la ley, incluidas (sin limitación) las garantías de resultados económicos, comerciales, financieros o tributarios, garantías por pérdidas que se quieran imputar al servicio (incluida la pérdida de información, datos, ganancias y ahorros) o daños resultantes, directa o indirectamente, de cualquier uso o dependencia de la infraestructura tecnológica de TNS SAS para PORTAL TNS.
- Si no está satisfecho con el servicio, su único y exclusivo recurso es rescindir estos Términos de conformidad con la Cláusula 9.



**12.2 Límites de Responsabilidad:**

Usted acepta que TNS SAS no es responsable por daños directos o indirectos (incluyendo pérdida de utilidades o de oportunidades de negocio), errores u otros agentes nocivos que puedan afectar el servicio, pérdidas o interrupción de operaciones presentados en su empresa o en su sistema personal que pudieran causarse por el uso, abuso o incapacidad de uso de cualquiera de los servicios contratados, incluso si se hubiese notificado a TNS SAS la posibilidad de dichos daños o pérdidas.

TNS SAS ofrece unos niveles de servicio diseñados para satisfacer las expectativas de un servicio idóneo y ha diseñado todas sus operaciones con la tecnología, siguiendo los procesos y empleando el personal adecuado para su correcto funcionamiento. Sin embargo, TNS SAS no garantiza que en algún momento no se puedan presentar interrupciones del servicio, que el sistema estará totalmente libre de virus o posibles ataques de seguridad, ni tampoco por fallas en telecomunicaciones, internet, comunicaciones electrónicas, corrupción de archivos, pérdida o robo de datos, virus, spyware, entre otras afectaciones, porque el funcionamiento y la disponibilidad de los sistemas utilizados para acceder al software o al servicio, pueden ser impredecibles y pueden interferir ocasionalmente o impedir el acceso a los servicios, tampoco garantiza que el aplicativo o el servicio está ciento por ciento libre de errores, lo que obliga a los usuarios a contar con planes de contingencia frente a cualquier interrupción o afectación del servicio, o cualquier evento severo que pueda afectar o poner en peligro la continuidad del servicio, y deben contar con programas de protección del software y equipos, tales como antivirus, vacunas, firewalls, etc., que previenen riesgos de intrusión y de códigos maliciosos.

El servicio será ofrecido de conformidad con las posibilidades que ofrecen los aplicativos, según sea el caso, aplicativos genéricos que declara conocer y aceptar en toda su integridad el USUARIO.

TNS SAS no reconoce otras garantías, expresas o implícitas, incluyendo, pero no limitándose a ellas y las garantías implícitas de comercialización con respecto a PORTAL TNS, el o los manuales y materiales impresos, y cualquier equipamiento que lo acompañe. Esta garantía limitada le otorga a usted derechos específicos.

**13. SOPORTE Y ASESORÍA**

TNS SAS brindará la capacitación y servicios de soporte de manera virtual sobre la configuración y puesta en marcha de PORTAL TNS, en vigencia del periodo contratado y pagado. En caso de ser requerido por el usuario, brindará horas de asesoría adicional remota o presencial en las que el usuario decide el plan de capacitación e implementación a seguir en la puesta en marcha de los aplicativos adquiridos, con cargo al USUARIO de acuerdo con las tarifas vigentes.

Para el sector oficial, brindará la capacitación y servicios de soporte de manera virtual o presencial según lo acordado en el Contrato y cotización respectivos, aceptados y firmados entre TNS SAS y el cliente.

Todos los servicios de soporte y asesoría que ofrece TNS SAS de manera virtual o remota, se brindan dentro de los horarios estipulados en la página web de TNS SAS [www.tns.co](http://www.tns.co), de igual forma en esta página web los usuarios contarán con el acceso al chat en línea, preguntas frecuentes, videos tutoriales, etc. Tanto los horarios del servicio y las funcionalidades de soporte y asesoría podrán ser modificados en cualquier momento, sin previo aviso, pero TNS SAS notificará de dichas modificaciones a los usuarios a través de las redes sociales y página web.

#### 14. ACTUALIZACIONES- NUEVAS VERSIONES

TNS SAS no se obliga a hacer actualizaciones, o mejoras sobre los aplicativos, de manera que el servicio se prestará dentro de los alcances y limitaciones que ofrece actualmente. Las sugerencias que usted haga serán tenidas en cuenta, pero no obligan a TNS SAS a adoptarlas. Los cambios de ley, en cuanto apliquen a la generalidad de usuarios podrán incorporarse a los aplicativos, pero dentro de los plazos que defina TNS SAS según sus planes de desarrollo de software genérico.

En cualquier actualización del software o del servicio, TNS SAS podrá introducir herramientas, utilidades, mejoras, aplicaciones de terceros o actualizaciones generales para mejorarlos o estandarizarlos. TNS SAS informará a sus clientes de cualquier actualización o nueva versión de los aplicativos a través de la página web [www.tns.co](http://www.tns.co) y sus redes sociales.

#### 15. DERECHOS DE AUTOR.

El servicio de computación en la nube se encuentra protegido por las leyes de derechos de autor ya que se cuenta con el Certificado de Registro de Soporte Lógico-Software, emitido por la Dirección Nacional de Derechos de Autor del Ministerio del Interior de Colombia, en Portal TNS Sistema Contable y administrativo integrado (Libro 13 - Tomo 67 - Partida 172 Fecha Registro: 17-may-2018) y por los tratados internacionales sobre derechos de autor, así como por otras leyes y tratados sobre la propiedad intelectual.

La titularidad y derechos de autor con respecto a PORTAL TNS (incluyendo, pero no limitándose a imágenes, fotografías, figuras animadas, vídeo, audio, música, texto y subprogramas incorporados al servicio de computación en la nube), los materiales impresos que lo acompañan y cualquier copia del producto software son propiedad de TNS SAS o de sus proveedores. Los derechos de autor sobre las obras de software que componen la plataforma y los servicios son de titularidad de TNS SAS y bajo ninguna interpretación de estos Términos de servicio se entenderán transferidos al USUARIO.

#### 16. POLÍTICA DE PRIVACIDAD

El USUARIO autoriza a recolectar y tratar los datos personales, según la **POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES** que ha implementado TNS SAS, con el fin de impartir un debido tratamiento a la información proporcionada dentro de cualquier registro de datos personales y a su vez el realizado directamente a través de PORTAL TNS. Política que contempla el manejo de solicitudes, peticiones, consultas y reclamos, relacionados con el tratamiento de este tipo de información y que se encuentra publicada en la página web [www.tns.co](http://www.tns.co)

En cumplimiento y en virtud de lo establecido en la Ley 1581 de 2012, la Ley 1266 del 2008, el Decreto 1377 de 2013, el Decreto 886 de 2014 y el Decreto 1074 de 2015, se le hace conocer al usuario que es el único responsable, propietario y titular de los datos que ingrese o genere en los módulos o aplicativos autorizados de PORTAL TNS. Esto le entrega al usuario la entera responsabilidad de administrar, publicar, eliminar o mantener dicha información según sus propios criterios y políticas, y en ningún momento TNS SAS se hace responsable por dicha información más allá de lo que se estipula en estos Términos y Condiciones y lo que establece la ley. Sin responsabilidad de TNS SAS los usuarios de PORTAL TNS deberán contar con los permisos y/o autorizaciones expresas e inequívocas necesarias para registrar, almacenar, tratar y de igual forma para transmitir y transferir

internacionalmente, la información y datos personales de terceros que ingresen en los aplicativos y para suministrar en PORTAL TNS los nombres, datos de contacto y demás información o datos sensibles.

Con la aceptación del presente Contrato de Términos y Condiciones el USUARIO accede a brindarle a TNS SAS la capacidad de acceder, copiar, almacenar y/o tratar la información y datos personales que suministre, únicamente con fines informativos y estadísticos, principalmente para mejorar el uso del servicio, de administración del sistema y referidos a los servicios adquiridos por el USUARIO, y para poder garantizar la continuidad del servicio. TNS SAS dará confidencialidad a la información y datos personales suministrados por el USUARIO y no los entregará a terceros con fines comerciales. Esta autorización comprende la aceptación de exportar esta información y datos al exterior, en caso de que el hosting utilizado no esté localizado en Colombia. El usuario o el titular del dato personal podrá en cualquier momento hacer manifestación expresa a TNS SAS, para revocar esta autorización, o para conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.

TNS SAS se compromete a dar tratamiento a los datos personales conforme a los principios que los tutelan, a guardar confidencialidad de los mismos y a salvaguardar la seguridad de las bases de datos en los que se contengan datos personales.

TNS SAS pone en conocimiento de sus usuarios, que la información que suministre se albergará en servidores de terceros, específicamente de Amazon, ubicados en Estados Unidos, que cumplen con los más altos estándares de seguridad e idoneidad. Con la aceptación del presente Contrato de Términos y Condiciones el usuario ha otorgado su autorización expresa e inequívoca para la transmisión y transferencia de los datos personales a otro país.

## **17. FACTURACIÓN ELECTRÓNICA**

TNS SAS ofrece a sus suscriptores de PORTAL TNS el servicio de Facturación Electrónica. El cargo de la suscripción que paga el USUARIO por PORTAL TNS le brinda acceso a facturar electrónicamente. El USUARIO es el único responsable del uso de los documentos electrónicos adquiridos, pero deberá mantener la suscripción a PORTAL TNS vigente y a paz y salvo para tener acceso al aplicativo y a los servicios de facturación electrónica provistos por TNS SAS y poder emitir documentos electrónicos a través del aplicativo de PORTAL TNS.

Se sugiere al USUARIO seleccionar a TNS SAS como proveedor tecnológico y de factura electrónica. Se le brinda al usuario la posibilidad de usar la firma digital de TNS SAS para que sea incluida en la factura electrónica, para esto el usuario debe aceptar y firmar el Contrato de Mandato para la prestación del servicio de transmisión, firma de facturas y documentos electrónicos requeridos para facturación electrónica, y que a su vez se encuentra incluido en el presente Contrato y por lo tanto aprobado y autorizado con la aceptación de estos Términos y Condiciones.

En el caso que el USUARIO tenga el certificado de firma digital propio, puede hacer uso de este, parametrizando dicha opción en el módulo de facturación.

En el evento que TNS SAS no sea el proveedor tecnológico y de factura electrónica de documentos electrónicos elegido por el USUARIO, la responsabilidad de TNS SAS se limita a la generación y emisión del documento a través del software, pero la implementación del otro sistema, la contratación con el otro proveedor tecnológico, el costo de cada uno de los documentos que genere, los servicios y

la garantía que dicho proceso demande serán de la responsabilidad exclusiva del USUARIO con su proveedor tecnológico elegido.

En uno u otro caso, el USUARIO es el único responsable por la revisión, aprobación y generación de los documentos electrónicos, y de sus efectos contables, fiscales, legales y tributarios, así como de los planes de contingencia necesarios, entre otros, en cualquier evento de interrupción que esté o no programado, o que no esté asociada al software. El usuario se compromete a informar a TNS SAS en cualquier caso que se presente, cualquier tipo de error, modificación de información, y en general, de cualquier situación de la cual se pueda desprender algún efecto para TNS SAS, para el usuario o para terceros.

El USUARIO se compromete a parametrizar y activar la facturación de contingencia en los casos que se requiera por la no disponibilidad del servicio de PORTAL TNS, del Proveedor Tecnológico y/o servicios asociados de la DIAN, según los protocolos de contingencia establecidos por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN y demás normas aplicables a la materia.

TNS SAS se reserva el derecho de modificar las condiciones de uso bajo esta modalidad, o de exigir contraprestación económica, o de limitar o ampliar los beneficios para los usuarios, tarifas y demás requisitos, pero en este caso, estos no operan de manera retroactiva, es decir, tendrán vigencia a partir de la siguiente facturación que deba hacerse por este servicio.

### **17.1 CONTRATO DE MANDATO PARA LA AUTORIZACIÓN DE USO DE LA FIRMA DIGITAL DE TNS SAS PARA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA**

El USUARIO al seleccionar a TNS SAS como PROVEEDOR TECNOLÓGICO y de factura electrónica, TNS SAS le brinda la posibilidad de hacer uso de su firma digital, según lo estipulado en este Contrato de Mandato y en los presentes Términos y Condiciones.

El USUARIO como FACTURADOR ELECTRÓNICO y TNS SAS en calidad de PROVEEDOR TECNOLÓGICO han acordado para la prestación del servicio de transmisión, firma de facturas y documentos electrónicos requeridos para facturación electrónica, las siguientes cláusulas:

**PRIMERA:** El USUARIO FACTURADOR ELECTRÓNICO, autoriza expresa e inequívocamente a TNS SAS como PROVEEDOR TECNOLÓGICO para firmar digitalmente las facturas electrónicas expedidas por el USUARIO FACTURADOR ELECTRÓNICO, con la firma digital que estará a nombre del PROVEEDOR TECNOLÓGICO para prestar el servicio de transmisión de facturación electrónica, realizando el proceso de firma de las facturas, notas crédito y débito electrónicas que se expidan por parte del USUARIO FACTURADOR ELECTRÓNICO, en cumplimiento de su obligación frente a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) de facturar electrónicamente.

**SEGUNDA:** Además de lo establecido en los presentes Términos y Condiciones, el USUARIO FACTURADOR ELECTRÓNICO deberá activar la Facturación de Contingencia, en los casos que se requiera, por la no disponibilidad del servicio del PROVEEDOR TECNOLÓGICO, de PORTAL TNS y/o servicios asociados de la DIAN, según los protocolos de contingencia establecidos por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN y demás normas aplicables a la materia. **TERCERA:** El USUARIO FACTURADOR ELECTRÓNICO responderá y saneará los perjuicios que cause con ocasión del uso del servicio de transmisión y firma digital de facturas electrónicas.

**Parágrafo.** El USUARIO FACTURADOR ELECTRÓNICO será el único responsable por los documentos que emita y por la totalidad de las actividades que ocurran con ocasión del uso del servicio de transmisión y firma digital de facturas electrónicas bajo su cuenta, independientemente de si las

actividades fueren autorizadas o realizadas por el USUARIO FACTURADOR ELECTRÓNICO, sus otros usuarios, sus empleados o un tercero (incluyendo sus contratistas, agentes o usuarios finales), en consecuencia, el USUARIO FACTURADOR TECNOLÓGICO será el único responsable por accesos no autorizados o uso indebido del servicio. Así mismo, el USUARIO FACTURADOR ELECTRÓNICO se asegurará de que el uso del servicio de transmisión y firma digital de facturas electrónicas por parte suya y de sus usuarios finales, no viole ninguna de las políticas establecidas por la misma empresa, los presentes Términos y Condiciones y ninguna norma aplicable a la materia.

## **17.2 CONDICIONES Y ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO EN FACTURACIÓN ELECTRÓNICA**

### **17.2.1 Compromiso de Servicio:**

El servicio de Facturación Electrónica ofrecido por TNS SAS, que incluye la generación, transmisión, expedición, entrega y recepción de la factura electrónica de venta, las notas débito, las notas crédito e instrumentos electrónicos derivados de la factura electrónica de venta, sin perjuicio de la inclusión de otros documentos o requisitos exigidos por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN, en condiciones normales, tiene un “down time” de aproximadamente 6%, es decir, cuarenta y tres (43) horas al mes, de modo que TNS SAS realizará los esfuerzos comercialmente razonables para que los servicios incluidos estén disponibles con un porcentaje de tiempo de actividad mensual del 94% del tiempo. En el caso que no se cumpla con el término de compromiso de servicio, usted será elegible para recibir un crédito por servicio, tal como se describe a continuación.

### **17.2.2 Administración de las Condiciones y Niveles del Servicio:**

TNS SAS cuenta con tres medios a través de los cuales administra las condiciones y niveles del servicio de Facturación Electrónica, mediante la consola de AWS, la consola de WEB Service del IIS y con DB Forge ejecutando declaraciones SQL dentro de la VPC.

TNS SAS monitorea constantemente el estado de los servidores. Aquellos servidores encargados de distribución de carga priorizan el procesamiento y los encargados de los motores de base de datos se monitorean a través de métricas de tiempo de respuesta de sentencias SQL. Además de las métricas tradicionales de rendimiento, TNS SAS proporciona sus propios indicadores para su equipo de ventas y otras destinadas para los usuarios, disponibles en Portal TNS WEB donde se pueden ver las estadísticas de los tiempos de procesamiento para evaluar el rendimiento del servicio SaaS.

### **17.2.3 Créditos por servicio:**

Los créditos por servicio se calculan como un porcentaje de los cargos que usted pagó por los servicios de PORTAL TNS que no cumplieron con el compromiso del porcentaje de tiempo de actividad mensual en un ciclo de facturación de acuerdo con la siguiente tabla:

<b>Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual</b>	<b>Porcentaje de Crédito por Servicio</b>
Menos del 94%, pero igual o mayor al 90%	10%
Menos del 90%, pero igual o mayor al 85%	20%
Menos del 85%	30%

TNS SAS aplicará los créditos por servicio solo en futuros pagos de PORTAL TNS que de otra forma le corresponden pagar a usted. A discreción de TNS SAS, si es el caso, podremos emitir el crédito por

servicio a la tarjeta que utilizó para pagar el ciclo de facturación en el que se produjo la indisponibilidad. Los créditos por servicio no le darán derecho a ningún reembolso u otro pago de PORTAL TNS, de igual forma, no se pueden transferir o aplicar a ninguna otra cuenta. A menos que se indique lo contrario en el Contrato, su único y exclusivo recurso por cualquier indisponibilidad o la ausencia de disponibilidad u otro incumplimiento de nuestra parte en el suministro de Facturación Electrónica es el recibo de créditos por servicio (si es elegible) de acuerdo con los Términos de este Contrato.

#### **17.2.4 Solicitud de Crédito y Procedimientos de Pago:**

Para recibir un crédito por servicio, deberá enviar una reclamación al departamento de PQRSF, abriendo un caso en el Chat en línea disponible en la página web [www.tns.co](http://www.tns.co). Para ser elegible, debemos recibir la solicitud de crédito dentro del primer mes de facturación después del cual ocurrió el incidente y debe incluir:

- i. Las palabras "Solicitud de Créditos por servicio en Facturación Electrónica" como título;
- ii. Las fechas y horas de cada incidente de indisponibilidad que reclama;
- iii. Sus registros de solicitud que documentan los errores y corroboran la interrupción que reclama.

Si confirmamos el porcentaje de tiempo de actividad mensual de dicha solicitud y resulta inferior al compromiso de servicio, le emitiremos los créditos por servicio dentro de un ciclo de facturación posterior al mes en que se realizó la solicitud de créditos por servicio. Si no proporciona la solicitud u otra información según lo requerido anteriormente, no podrá recibir los créditos por servicio.

TNS SAS adelantará las gestiones que a su juicio estime conducentes, para que el servicio de Facturación Electrónica esté disponible para el usuario, pero no garantiza lo anterior, por cuanto pueden existir eventos como daños en las comunicaciones, actos de terceros, mantenimiento o reestructuración de la aplicación, entre otros, que escapen al control y responsabilidad de TNS SAS.

No obstante lo anterior, TNS SAS garantiza a los usuarios que el servicio de Facturación Electrónica estará disponible en circunstancias normales, según lo anunciado, desde cualquier lugar del mundo que permita una conexión a internet, siempre y cuando el usuario recuerde las credenciales de su cuenta en PORTAL TNS y las condiciones de prestación del servicio de conexión a internet por parte de cada proveedor lo permitan, ello no implica en ningún momento incumplimiento de la prestación del servicio prestado por parte de TNS SAS.

En cuanto al mantenimiento y reestructuración del servicio de Facturación Electrónica, TNS SAS se reserva el derecho de llevar a cabo las gestiones necesarias, sin previo aviso a los usuarios, pero procurará que se les brinde un aviso con la antelación que a su juicio considere conveniente o prudente para evitar incomodidades en el procesamiento de datos o de información.

Son excluidos del cálculo de disponibilidad y de cualquier tipo de garantía los tiempos en que el servicio de Facturación Electrónica esté por fuera de línea debido a:

- Suspensiones por fuerza mayor, caso fortuito o que hayan sido planeadas e informadas con antelación;
- Factores ajenos al control de TNS SAS;

- Fallas en el hardware, software, componentes eléctricos, físicos, lógicos, servicios de telecomunicaciones, acceso y conexión a Internet, enlaces o links, navegadores, u otros programas, equipos y servicios requeridos para acceder a PORTAL TNS;
- Acciones de sus usuarios, empleados o terceros con su cuenta de acceso y clave, que generen alguna indisponibilidad del servicio;
- Acciones de hackers, malware, virus, cookies, virus defectuosos, etc.;
- Una mala configuración por su parte del servicio al no seguir las instrucciones provistas por TNS SAS;
- Interrupciones planificadas que notificaremos en lo posible con por lo menos 6 horas de anticipación a través de nuestras redes sociales, para realizar labores de mantenimiento, actualización y/o soporte, en lo posible en horas de la noche o de poco tráfico o días no hábiles.

### 17.2.5 Tipificación de Incidentes en la Facturación Electrónica de PORTAL TNS:

A continuación, se encuentran tipificados los incidentes que se pueden llegar a presentar en la operación de la Facturación Electrónica en PORTAL TNS, según la parte del proceso involucrada, clasificados por nivel de criticidad e indicando el tiempo máximo, mínimo y promedio de respuesta esperado para superarlos:

<b>Incidente</b>	<b>Parte del Proceso</b>	<b>Nivel de Criticidad</b>	<b>TMáxR</b>	<b>TPR</b>	<b>TMínR</b>
Corrupción de información en la base de datos Keops	Generación	Medio	24 horas	6 horas	2 horas
Interrupción del servicio de computación en la nube elástica Horus	Generación Expedición Transmisión	Alto	12 horas	4 horas	2 horas
Interrupción del servicio de hosting proveído por Hostgator	Transmisión	Medio	48 horas	24 horas	6 horas
Incompatibilidad de protocolos con los servidores de la DIAN	Expedición Transmisión	Medio	24 horas	6 horas	2 horas

### 18. DERECHO DE RETRACTO.

El USUARIO podrá ejercer su derecho al retracto en los Términos del artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 o la norma que la modifique, es decir, podrá solicitar que se reverse la transacción perdiendo el dominio sobre su cuenta y recibiendo la devolución de lo pagado. Para efectos de poder ejercer el derecho de retracto será necesario que el USUARIO lo ejerza dentro de la oportunidad legal, es decir, durante los cinco (5) días posteriores a la celebración del Contrato, esto es, con el pago del servicio de PORTAL TNS.

## **19. LEGISLACIÓN APLICABLE E INEFICACIA**

Este Contrato de Términos y Condiciones se rige por las Leyes de la República de Colombia. Si cualquier parte de este Contrato de Términos y Condiciones es declarada inválida, ineficaz o inoponible a alguna de las partes o terceros, entonces la provisión inválida o no exigible se considerará sustituida por una disposición válida y aplicable que en la medida de lo posible logre la intención y objetivos del Contrato original. El resto de las disposiciones acordadas entre TNS SAS y el usuario conservarán su carácter vinculante, no se afectarán por este motivo y continuarán en efecto.

## **20. UNIDAD**

Forma parte integral del presente Contrato de Términos y Condiciones, la cotización y la factura remitida por TNS SAS, aceptada expresa o tácitamente por el USUARIO, junto con todos sus anexos; al igual que el Contrato de Mandato para la prestación del servicio de transmisión, firma de facturas y documentos electrónicos requeridos para facturación electrónica, firmado y aceptado por el obligado a facturar electrónicamente, y si es el caso, cualquier otro tipo de Contrato acordado, aceptado y firmado por las partes.

El presente es el único Contrato de Términos y Condiciones válido y de común acuerdo otorgado entre las partes y deja sin efecto cualquier acuerdo anterior expreso o tácito, verbal o escrito. No obstante, en caso de adición de usuarios, módulos, conversiones, y renovaciones, no será necesario el otorgamiento de un nuevo Contrato u OTRO SÍ, bastará con la factura correspondiente, la cual se sujetará a los Términos y Condiciones del presente Contrato.

TNS SAS hace constar que este mismo texto está incluido en la cotización presentada al USUARIO y aprobada por este, así como en PORTAL TNS al momento de habilitación del servicio, teniendo en cuenta que, como ya quedó dicho, para la utilización de PORTAL TNS y acceder a los servicios, el USUARIO debe aceptar este Contrato de Términos y Condiciones del presente documento; razón por la cual usted debe revisar estos Términos minuciosamente antes de dar la aceptación.

Se entenderá que el USUARIO ha aceptado este Contrato de Términos y Condiciones si hace uso de PORTAL TNS en la infraestructura tecnológica de TNS SAS disponible en App, WEB, API y clientes ligeros (.exe) y demás servicios de TNS SAS. En caso de no aceptar los presentes Términos y Condiciones del servicio, el USUARIO no debe hacer uso de PORTAL TNS ni de los servicios de TNS SAS.

El USUARIO se compromete a que los usuarios asignados conocen y aceptan previamente el presente Contrato de Términos y Condiciones, sus adendas y modificaciones, para tener acceso a los aplicativos o al servicio. En uno u otro caso, la falta de aviso supone la vinculación de las partes en relación con estos Términos y Condiciones.

Hola, ¡felicitaciones por haber llegado hasta aquí!, contacta a tu asesor de ventas para reclamar un usuario en PORTAL TNS sin costo adicional, la clave secreta es: Nugget.

## **21. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

Todas las eventuales diferencias que llegaren a surgir entre las partes por razón de la celebración, interpretación, ejecución y terminación del presente Contrato que no pudieren ser solucionadas



directamente por ellas mismas en un término máximo de tres (3) meses y que no consten en títulos ejecutivos, se someterán a la decisión de un tribunal de arbitramento integrado por un (1) árbitro, el cual funcionará en la ciudad de Cúcuta y decidirá en derecho.

El árbitro deberá ser abogado colombiano de reconocido prestigio, con una experiencia no menor a diez (10) años de ejercicio de la profesión en temas relacionados con derecho comercial y civil o aplicable al caso en concreto. En todo caso, se aplicará el reglamento que sobre arbitramento institucional tenga vigente y establecido el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Cúcuta. Los gastos, honorarios, etc., que genere dicho arbitramento serán sufragados por la parte que resulte vencida.

## **22. NOTIFICACIONES.**

Para todos los efectos relacionados con el presente Contrato de Términos y Condiciones y/o con el servicio, para las notificaciones y/o comunicaciones las partes acuerdan señalar como dirección la que aparece en el certificado de existencia y representación legal de la oficina principal, y en defecto de éste por parte del USUARIO la dirección de facturación, salvo que se informe un cambio de dirección o correo electrónico diferente por el USUARIO. Para todos los efectos legales, el domicilio contractual será la ciudad de Cúcuta, Colombia.

## **23. PREGUNTAS O COMENTARIOS.**

Si usted tiene alguna duda acerca de este Contrato de Términos y Condiciones antes de aceptarlo, o si desea contactar por cualquier motivo a TNS SAS puede acercarse a la dirección Centro Comercial Bolívar Local B-21 y B-23 en Cúcuta - Colombia o al correo electrónico [info@tns.co](mailto:info@tns.co)

## **24. APLICACIÓN:**

Este Contrato de Términos y Condiciones rige a partir de su publicación en la página web de TNS SAS [www.tns.co](http://www.tns.co) y es el único Contrato de Términos y Condiciones válido y de común acuerdo otorgado entre las partes y deja sin efecto cualquier acuerdo anterior expreso o tácito, verbal o escrito.

Se entenderá que el USUARIO y sus usuarios asignados han aceptado este Contrato de Términos y Condiciones si hacen uso de PORTAL TNS después de publicado el presente Contrato en la página web de TNS SAS [www.tns.co](http://www.tns.co) y de haberse informado de dicha publicación y/o actualización a través de las redes sociales de TNS SAS.