

Los Términos y Condiciones expresados en este acuerdo constituyen las condiciones y requisitos de uso y privacidad para la licencia adquirida y todos los servicios prestados en la actualidad y los añadidos en el futuro para VISUAL TNS.

El usuario acepta al momento de instalar, copiar o de otra manera usar el Software VISUAL TNS, respetar todos los Términos y Condiciones impuestos por este Contrato. Si no está de acuerdo con los términos de este Contrato, no instale, copie o use el Software VISUAL TNS.

## **TÉRMINOS USADOS**

### **DEFINICIONES**

"Acuerdo" o "Contrato": Hace referencia a estos Términos y Condiciones de uso del servicio de VISUAL 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".

"VISUAL TNS": Hace referencia al software de modelo On Premise - local que ofrece TNS SAS.

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

"USUARIO". Hace referencia al Usuario administrador y propietario de la licencia, es quien posee todos los permisos y asigna otros usuarios, según los servicios adquiridos.

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

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

"Software o Producto Software": Hace referencia al modelo On Premise - local que ofrece TNS SAS, para el servicio objeto de este Contrato. Es sinónimo de "VISUAL TNS" o "Aplicativo".

"Licencia": Autorización y permisos específicos que se le proporcionan al USUARIO para la utilización de VISUAL TNS, según los módulos y servicios pagados y conforme a lo establecido en el presente Contrato de Términos y Condiciones.

"Aplicativo" o "Aplicativos": Hace referencia a todas las funcionalidades del modelo On Premise - local que ofrece TNS SAS, según el plan que usted suscriba como USUARIO. Es sinónimo de "VISUAL TNS", "Software". También puede referirse a "PORTAL TNS"

"Servicio" "servicios" o "servicios adicionales": Hace referencia a diferentes recursos que ofrece TNS SAS con VISUAL TNS.

"Sistema": Hace referencia a VISUAL TNS y 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 la licencia y el listado de precios, para tener acceso a VISUAL TNS.

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

"Tarifa o tarifas": Hace referencia a la información relacionada con el valor de la licencia, que se refleja en la factura según los módulos y servicios que usted requiera como USUARIO.

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

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

## **IMPORTANTE- LEA DETENIDAMENTE**

Para la utilización de la licencia y servicios de VISUAL TNS, el USUARIO acepta expresa e inequívocamente el presente Contrato de Términos y Condiciones y que también se encuentra 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 cualquiera de los aplicativos o funcionalidades de VISUAL 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 VISUAL TNS, prestados bajo la modalidad de software On Premise - local, de acuerdo con la licencia adquirida.

## **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 VISUAL TNS. De la misma manera se deberá proceder si la persona que dio la aceptación no está facultada.

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

El USUARIO al adquirir VISUAL TNS se le proporciona un serial de licencia, el cual es registrado en TNS SAS según los módulos, licencias extendidas y servicios adquiridos, de esta forma, cada cliente cuenta con un serial que especifica las características propias de la licencia.

Una vez el Usuario hace el pago de la factura correspondiente, se procede a programar la instalación de VISUAL TNS con la activación de la licencia, la cual se hace en el equipo que designe el Usuario, dejando en funcionamiento el Producto Software.

El USUARIO 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 las características de la licencia adquirida. 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 VISUAL TNS y estos no podrán ser reemplazados por otras personas que conozcan las credenciales para ingresar. De suceder una situación como ésta, TNS SAS no se hace responsable por el uso pernicioso de la información 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 VISUAL TNS, 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 VISUAL TNS y los servicios adicionales, 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 la información por parte de cualquier usuario, entendiéndose por ello el usar información para evadir obligaciones tributarias, entre otras.

TNS SAS no estará obligado a velar por la legalidad del contenido e información que los usuarios alberguen en VISUAL TNS y los servicios adicionales 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 a través de VISUAL TNS una serie de funcionalidades prestadas en la modalidad On Premise - local. La licencia y los servicios adicionales de VISUAL TNS se inician al momento de realizar el pago de la factura. La licencia de

VISUAL TNS consiste en el suministro del Producto Software para uso del mismo en la infraestructura propia del USUARIO. Se le informa al usuario que el acceso a algunos de los servicios adicionales ofrecidos por TNS SAS se hace a través de la infraestructura tecnológica de TNS SAS disponible en App, WEB, API y clientes ligeros (.exe).

El USUARIO podrá instalar y usar una copia de VISUAL TNS o cualquier versión anterior para el mismo sistema operativo, en un único equipo o PC, a su vez, podrá almacenar o instalar una copia de VISUAL TNS en un dispositivo de almacenamiento, tal como un servidor de red, que se use sólo para instalar o ejecutar el producto software en sus otros equipos o PCS dentro de una red interna; sin embargo, usted deberá adquirir y dedicar una licencia para cada PC o equipo separado en cuyo dispositivo de almacenamiento instale o ejecute VISUAL TNS. No podrá compartir ni usar simultáneamente en diferentes PCS una licencia para el producto software. El USUARIO, puede transferir el producto software a un equipo o PC diferente, no obstante, después de la transferencia, deberá retirar por completo el Software del equipo o PC anterior.

Si el USUARIO desea compartir o usar simultáneamente en diferentes PCS una licencia para VISUAL TNS, deberá adquirir una licencia extendida para uso en redes, lo cual debe estar especificado expresamente en la factura. El USUARIO adquiere una licencia o licencias intransferibles para usar VISUAL TNS en la modalidad On premise- local, en un único servidor o PC, según las condiciones y módulos que haya adquirido al momento de pagar por el servicio, pero en ningún momento adquiere propiedad sobre VISUAL TNS.

El USUARIO se hace conocedor de los servicios, licencias y módulos por los que está pagando a la hora de usar VISUAL TNS. TNS SAS no se hará responsable en ningún caso por los errores cometidos por el USUARIO a la hora de aprobar y pagar la factura, 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 VISUAL TNS.

TNS SAS da por entendido que el USUARIO y los usuarios asignados conocen cualquier cambio que se haga en la configuración de la licencia o licencias adquiridas en VISUAL TNS. TNS SAS no se responsabilizará por la pérdida de información que ocurra por fuerza mayor, caso fortuito, hecho de un tercero o del mismo usuario, ya que toda la información ingresada por el usuario en VISUAL TNS, se encuentra alojada dentro del servidor propiedad del USUARIO.

TNS SAS garantiza al usuario el libre acceso a su infraestructura tecnológica disponible en App, WEB, API y clientes ligeros (.exe), para hacer uso de los servicios adicionales adquiridos que lo requieran, 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 y al estado de los equipos o internet propiedad del USUARIO en los cuales se hace uso de VISUAL TNS.

#### **4. CONCESIÓN DE USO**

Al USUARIO se le otorgan los siguientes derechos:

El acceso a VISUAL TNS, a través de la infraestructura propiedad del Usuario.

El acceso a la infraestructura tecnológica de TNS SAS disponible en App, WEB, API y clientes ligeros (.exe), para el uso de los servicios adicionales adquiridos que lo requieran.

Este derecho no es exclusivo, es intransferible, 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 de VISUAL TNS, y el responsable de todos los demás usuarios. Como USUARIO usted decidirá qué acceso o nivel de acceso y permisos tendrán sus diferentes usuarios, y deberá asegurarse que todas las personas que usan VISUAL TNS conocen, cumplen y aceptan este Contrato de Términos y Condiciones.

Si VISUAL TNS 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 a la última versión de VISUAL TNS en la medida que mantenga vigente y a paz y salvo la renovación del Contrato de mantenimiento, de lo contrario, el USUARIO tendrá acceso a la última versión de VISUAL TNS adquirida y pagada. En cualquier caso, que el USUARIO no continúe o no quiera continuar con el Contrato de Mantenimiento de VISUAL TNS, se le informa que es el único portador y propietario de toda la información ingresada en el Producto Software y TNS SAS no se hace responsable de la misma, ni del proceso que se deba realizar para migrar dicha información a otro Software o plataforma.

La licencia de VISUAL TNS 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. VISUAL 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 cotización y factura de los servicios.
- No permitir el uso de la licencia y 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 y usuarios asignados.
- Pagar el valor pactado a TNS SAS por la licencia, módulos y servicios adquiridos, 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 VISUAL TNS, ya que, las tarifas se basan en los requerimientos de la licencia y servicios adquiridos por el término de un año 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, pues toda la información ingresada en VISUAL TNS se encuentra alojada en los servidores propiedad de USUARIO, siendo el único con acceso a estos datos.
- Poseer los dispositivos de cómputo requeridos y de ser necesario, 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 VISUAL TNS de manera que pueda afectar la funcionalidad del mismo, del sitio web u otros sistemas utilizados para su funcionamiento o el de los servicios adicionales, 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, que se encuentra bajo su custodia, 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. TNS SAS pone en conocimiento de sus usuarios, que la información que suministre y que se encuentra bajo custodia de TNS SAS 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 VISUAL TNS para operar bajo la modalidad On Premise-local y los servicios adicionales adquiridos, de acuerdo con las características de la licencia y servicios expresamente facturados y cancelados por el USUARIO al momento de adquirir VISUAL TNS.
- Mantener el acceso del USUARIO a las guías o videos de uso de VISUAL 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 VISUAL 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 VISUAL 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 VISUAL TNS en los Términos y Condiciones que se expresan en este documento.

## 6. ALCANCE Y DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

TNS SAS no se hace responsable por la disponibilidad de VISUAL TNS después de instalado, ya que, el Software se encuentra alojado dentro de la infraestructura que es propiedad y control del USUARIO, debido a lo anterior, el Usuario es el único responsable y portador de la información ingresada en VISUAL TNS ya que las bases de datos se encuentran bajo su custodia.

TNS SAS únicamente adelantará las gestiones que se encuentren bajo su control y que a su juicio estime conducentes para que VISUAL TNS y los servicios adicionales estén disponibles para el USUARIO, siempre y cuando este cuente con un Contrato de Mantenimiento vigente.

TNS SAS le informa a los usuarios que VISUAL TNS estará disponible en circunstancias normales, siempre y cuando el USUARIO recuerde las credenciales y las condiciones del equipo (servidor o PC) donde se encuentra instalado el Software 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 VISUAL 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.

### 6.1 Seguridad y Privacidad:

- **Autenticación:** La autenticación de ingreso a VISUAL 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 y quien puede revisar en el log de auditoría en qué momento y terminal un Usuario realizó un asentamiento contable y que movimientos hizo en los módulos de VISUAL TNS.

## 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 VISUAL 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 del Producto Software sobre el 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, ya que esta se encuentra alojada en los servidores propiedad del USUARIO, 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 VISUAL TNS.

- TNS SAS no brinda servicios presenciales, a excepción que el USUARIO solicite horas de asesoría presencial con cargo al USUARIO de acuerdo a 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 VISUAL 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 VISUAL 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 servicios para el USUARIO que no tenga vigente el Contrato de Mantenimiento de VISUAL TNS y tenga en mora el pago de la factura o 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 los servicios 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 VISUAL 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 los servicios 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.
- Algunos 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.

- Para algunos servicios, 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**

VISUAL TNS y los servicios adicionales son prestados según los requerimientos del USUARIO y sujetos a la lista de precios de TNS SAS. VISUAL TNS y los servicios adicionales pueden ser cancelados 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 la Cotización o Propuesta Económica aprobada.

El USUARIO podrá elegir una de las modalidades o formas de pago que ofrece TNS SAS, según los valores y plazos establecidos en la Cotización o Propuesta Económica proporcionada y aprobada por el USUARIO, de igual forma, en cualquier momento, ya contratados los servicios, podrá aumentar o disminuir los recursos de módulos y licencias, previo pago de los mismos; en el caso que el Usuario disminuya recursos, los módulos que no renovó aparecerán en modo demostración. El pago de VISUAL TNS es anticipado, o de ser el caso, según lo acordado en el Contrato celebrado entre el USUARIO y TNS SAS. El USUARIO acepta que se realicen los cobros pertinentes según la modalidad y forma de pago aprobada.

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, o de ser el caso, según lo acordado en el Contrato celebrado entre el USUARIO y TNS SAS. La factura refleja las características de la licencia y los servicios adquiridos por el Usuario y habilitados en VISUAL TNS, de manera que, al existir un error entre la licencia o servicios habilitados y la factura, prevalecerá lo primero y se deberá ajustar la factura.

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 los servicios adicionales hasta que el USUARIO se ponga nuevamente al día.

Las tarifas se basan en las características de la licencia y servicios adicionales 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 licencia 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 VISUAL TNS, TNS SAS continuará facturando según la forma o modalidad de pago elegida por el USUARIO. El costo de la licencia tendrá un incremento anual según el aumento porcentual del salario mínimo legal vigente. Todas las facturas de VISUAL TNS se le enviarán al USUARIO. 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 los servicios.

Dentro de la tarifa pactada con el USUARIO se incluye un espacio de almacenamiento razonable para el uso del servicio de transmisión de la Factura Electrónica, 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.

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**

La licencia y los servicios adicionales, aún en el evento de la forma de pago que se pacte, tendrán una vigencia de un año, o según lo estipulado en la cotización y factura, contado a partir del pago de la factura; o de ser el caso, según lo acordado en el Contrato celebrado entre el USUARIO y TNS SAS.

La renovación del Contrato de Mantenimiento de la licencia se hará cuando el USUARIO haya pagado el total de la factura según la forma o método de pago seleccionado, con el incremento según las nuevas tarifas de cada año. La vigencia del Contrato o licencia 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.

Al vencimiento del término pactado, el USUARIO deberá solicitar a su asesor de ventas el envío de la cotización para la renovación del Contrato de Mantenimiento de la licencia.

Una vez sea verificado el pago exitoso de la factura, TNS SAS programará la asesoría respectiva para la instalación o renovación del Contrato de Mantenimiento de VISUAL TNS, según corresponda. TNS SAS se reserva el derecho de suspender la prestación de los servicios adicionales al USUARIO, así como a cualquiera de las funcionalidades y módulos de VISUAL TNS, 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 una renovación. Es decir, en caso de que no se pague la licencia y los servicios el término pactado, se procederá a suspender o inhabilitar los servicios.

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 discontinuar 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.

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

## **10. TERMINACIÓN DEL SERVICIO**

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

TNS SAS podrá terminar de manera unilateral una licencia y los servicios adicionales 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 DE LA LICENCIA, SERVICIOS Y MARCAS**

Al contratar VISUAL 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, VISUAL TNS, PORTAL TNS o de terceros, involucradas en la licencia, en los servicios 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 VISUAL TNS, que da derecho al USUARIO a la corrección de inconsistencias e inconvenientes que se presenten con relación a la licencia y servicios adicionales contratados por el USUARIO.

Por defectos se entenderán todos las inconsistencias y fallos reproducibles posibles que se den en el Software 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 una inconsistencia, junto con toda la información del diagnóstico, entorno operativo y demás que resulte relevante relacionada con la inconsistencia, a fin de permitir a TNS SAS identificar, aislar y reproducir la inconsistencia 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.
- 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 a VISUAL TNS o a los servicios adicionales, 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 Software.
- 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 VISUAL 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 VISUAL 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 VISUAL TNS.

VISUAL 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 de los servicios, de VISUAL TNS y 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 VISUAL TNS y 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 VISUAL 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 Software, 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 VISUAL 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 y asesoría de manera virtual sobre la configuración y puesta en marcha de VISUAL TNS, únicamente durante la vigencia del periodo Contrato de Mantenimiento ya 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 USUARIO.

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 adoptirlas. 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) o sus redes sociales.

### **15. DERECHOS DE AUTOR.**

El Software On premise-local VISUAL TNS se encuentra protegido por las leyes de derechos de autor ya que se cuenta con el Certificado de Registro de Soporte Lógico, emitido por la Dirección Nacional de Derechos de Autor del Ministerio del Interior de Colombia, en Visual TNS Sistema Contable y administrativo integrado (Libro 13 - Tomo 16 - Partida 245 Fecha Registro: 06-jul-2006) 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 VISUAL TNS (incluyendo pero no limitándose a imágenes, fotografías, figuras animadas, vídeo, audio, música, texto y subprogramas incorporados), 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 VISUAL TNS y PORTAL TNS en el caso que se encuentren bajo el control de TNS SAS. 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 VISUAL TNS y 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 VISUAL 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 VISUAL 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 USUARIOS de VISUAL TNS el servicio de Facturación Electrónica. El cargo de la Licencia que paga el USUARIO por VISUAL TNS le brinda acceso a facturar electrónicamente. El USUARIO es el único responsable del uso de los documentos electrónicos adquiridos, pero deberá mantener el Contrato de Mantenimiento de VISUAL 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.

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 inconsistencia, 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 VISUAL 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 VISUAL 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%	5%
Menos del 90%, pero igual o mayor al 85%	10%
Menos del 85%	15%

TNS SAS aplicará los créditos por servicio solo en futuros pagos de VISUAL 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 VISUAL 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, siempre y cuando el usuario recuerde las credenciales de su cuenta en VISUAL 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 al servicio de Facturación Electrónica;
- 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 VISUAL TNS:**

A continuación, se encuentran tipificados los incidentes que se pueden llegar a presentar en la operación de la Facturación Electrónica en VISUAL 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 lo 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 VISUAL TNS, teniendo en cuenta que, como ya quedó dicho, para la utilización de VISUAL TNS y acceder a los servicios adicionales, 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 VISUAL TNS, de los servicios adicionales que se encuentran en la infraestructura tecnológica de TNS SAS disponible en App, WEB, API y clientes ligeros (.exe) y de otros servicios prestados por TNS SAS. En caso de no aceptar los presentes Términos y Condiciones del servicio, el USUARIO no debe hacer uso de VISUAL 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 VISUAL TNS o a los servicios. En uno u otro caso, la falta de aviso supone la vinculación de las partes en relación con estos Términos y Condiciones.

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

## **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 VISUAL 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.