

Aplicación

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 disponible en App, WEB, API y clientes ligeros (.exe) para los servicios de Portal TNS Sector Privado y Portal TNS Sector Público.

El Usuario acepta, al momento de empezar a utilizar los servicios de Portal TNS Sector Privado y Portal TNS Sector Público, respetar todos los Términos y Condiciones impuestos en este Acuerdo.

Definiciones

- **Acuerdo:** hace referencia a estos Términos y Condiciones de uso de los Servicios de Portal TNS Sector Privado y Portal TNS Sector Público. Es decir, este mismo documento.
- **Aplicativo o Aplicativos:** hace referencia a todas las funcionalidades, servicios y herramientas del Servicio de Computación en la Nube, propiedad de TNS, denominado Portal TNS, según el plan o Contrato que usted suscriba como USUARIO. Es sinónimo de “Portal TNS”, “Portal TNS Sector Privado”, “Portal TNS Sector Público” y “Software”.
- **Cargo:** hace referencia a la tarifa pagadera por el USUARIO de acuerdo con el plan o Contrato que suscriba como USUARIO y el listado de precios, para tener acceso al servicio.
- **Contrato:** hace referencia al documento suscrito por el USUARIO y TNS cuyo objeto es la prestación del Servicio de Suscripción de Portal TNS.
- **Datos:** hace referencia a cualquier información ingresada por el Usuario en el sistema.
- **Facturador Electrónico:** hace referencia al USUARIO, titular y suscriptor de Portal TNS obligado a facturar electrónicamente.
- **Oficina Virtual:** hace referencia a la herramienta y/o servicio de Portal TNS que le permite al USUARIO la gestión de recaudos y pagos en línea de sus clientes.
- **Página web:** hace referencia al sitio de internet en el dominio www.tns.co, o cualquier otro sitio operado por TNS para la prestación de los servicios de que trata este acuerdo, sin tener en cuenta posibles terceros relacionados con TNS.
- **Pagos TNS:** hace referencia a la pasarela de pagos propiedad de TNS.
- **Plan:** hace referencia a los recursos de uso que tiene un USUARIO según el pago que haya efectuado.
- **Portal TNS:** hace referencia al software de Servicio de Computación en la Nube y sus servicios o herramientas que ofrece TNS. También se usa en este documento para referirse a “Portal TNS Sector Privado” y “Portal TNS Sector Público”.
- **Portal TNS Sector Privado:** hace referencia al software de Servicio de Computación en la Nube y sus servicios conexos propiedad de TNS que ofrece a clientes del sector privado.

- **Portal TNS Sector Público:** hace referencia al software de Servicio de Computación en la Nube y sus servicios conexos propiedad de TNS que ofrece a clientes del sector público.
- **Proveedor Tecnológico:** hace referencia a TNS en calidad de Proveedor Tecnológico.
- **Servicio o Servicios:** hace referencia a los recursos que ofrece TNS con Portal TNS.
- **Sistema:** hace referencia a la infraestructura tecnológica de TNS disponible en App, WEB, API y clientes ligeros (.exe) para Portal TNS.
- **Software:** hace referencia al Servicio de Computación en la Nube que ofrece TNS y sus servicios conexos, para los servicios objeto de este Acuerdo. Es sinónimo de “Portal TNS”, “Portal TNS Sector Privado”, “Portal TNS Sector Público” o “Aplicativo”.
- **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 implica un acto de suscripción del servicio.
- **Suscriptor:** hace referencia al USUARIO de Portal TNS. Salvo acuerdo expreso en contrario, la facturación por el servicio será hecha a nombre del suscriptor.
- **Tarifa o Tarifas:** hace referencia a la información relacionada con el valor de las suscripciones, que se refleja en la facturación establecida según el plan o Contrato que usted suscriba como USUARIO.
- **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 “TNS” y “nosotros”.
- **USUARIO:** hace referencia al Usuario administrador, titular y/o suscriptor de la cuenta, es quien posee todos los permisos y asigna otros Usuarios, según el plan seleccionado o Contrato suscrito.
- **USUARIOS:** hace referencia a todos los USUARIOS - Usuarios Administradores de Portal TNS.
- **Usuario o Usuarios:** hace referencia al USUARIO ADMINISTRADOR y los Usuarios asignados por este, según el plan seleccionado o Contrato suscrito. En general toda persona que dentro de los presentes Términos y Condiciones y con permiso del USUARIO tiene acceso a Portal TNS y sus servicios. También puede referirse a todos los USUARIOS y Usuarios de Portal TNS.
- **Usted:** hace referencia al USUARIO y suscriptor del servicio. El USUARIO está siempre identificado plenamente en la factura de venta. También se usa “su”.

Importante

Para la utilización de los servicios de Portal TNS, el USUARIO acepta expresa e inequívocamente el presente Acuerdo de Términos y Condiciones y que también se encuentran en la página web

www.tns.co, susceptible de cambio sin previo aviso por parte de TNS, para lo cual el USUARIO se compromete a consultarlos constantemente en la página web de TNS www.tns.co.

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 a aceptar lo establecido en el presente Acuerdo de Términos y Condiciones.

El USUARIO que no esté de acuerdo no podrá hacer uso de los servicios de Portal TNS. Se entenderá que el USUARIO ha aceptado los Términos y Condiciones de este Acuerdo si hace uso de los servicios de cualquiera de los aplicativos o funcionalidades de Portal TNS, o con la aceptación de la cotización, o con la aceptación de la propuesta económica, o con la suscripción del Contrato, o con el pago de la factura. El presente Acuerdo entre el USUARIO y TNS 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 o el Contrato suscrito.

1. Capacidad

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 da por entendido que aquel USUARIO que acepte este Acuerdo 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 Acuerdo de Términos y Condiciones, y serán estos últimos considerados responsables de cualquier conducta de sus apoderados.

Si celebra este Acuerdo en representación de una persona natural o jurídica distinta a quien da la aceptación, TNS 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 Acuerdo 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 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 da por entendido que cualquier información ingresada en estos formularios es hecha bajo juramento y por lo tanto exonera a TNS de poseer información falsa sobre cualquier USUARIO.

TNS permite el ingreso de una cantidad limitada de Usuarios a Portal TNS, según el plan que cada titular haya elegido o lo establecido en el Contrato suscrito. El USUARIO o la persona portadora del USUARIO ADMIN es el único responsable de la creación y administración de los demás Usuarios para el uso de Portal TNS, así como de la asignación de roles, permisos, suspensión e inhabilitación de esos Usuarios. Por lo tanto, cada Usuario es responsable de la seguridad de sus credenciales para el ingreso a Portal TNS y debe asegurarse que nadie conozca sus credenciales para ingresar a la plataforma. De suceder una situación como ésta, TNS 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 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 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 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 o indebida, cuando lo considere pertinente.

3. Descripción del Servicio

Para tener derecho a los beneficios que le otorga el presente Acuerdo de Términos y Condiciones, se debe cancelar en su totalidad la factura correspondiente y/o con la celebración de un Contrato suscrito por ambas partes. TNS provee una serie de servicios de computación en la nube prestados en la modalidad de "SaaS" software como servicio., los servicios de Portal TNS consisten en el uso de la infraestructura tecnológica de TNS disponible en App, WEB, API y clientes ligeros (.exe).

TNS 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 lo establecido en el Contrato suscrito, 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 Portal TNS. Para determinar si usted es un Usuario dedicado a la enseñanza debidamente calificado, póngase en contacto con TNS a través de la página web 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 o lo establecido en el Contrato suscrito. TNS no se hará responsable en ningún caso por los errores cometidos por el USUARIO a la hora de elegir su plan o por lo establecido en el Contrato suscrito, 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 da por entendido que el USUARIO y los Usuarios asignados conocen cualquier cambio que se haga en la configuración de Portal TNS. TNS no se responsabilizará por la pérdida de información que ocurra por fuerza mayor, caso fortuito o hecho de un tercero.

TNS garantiza al Usuario el libre acceso a su infraestructura tecnológica disponible para Portal TNS 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 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 a los servicios de computación en la nube de Portal TNS y sus servicios conexos, a través de la infraestructura tecnológica de TNS disponible en App, WEB, API y clientes ligeros (.exe), según el plan adquirido o Contrato suscrito.

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 o el Contrato suscrito. 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 Acuerdo 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 la Suscripción de Portal TNS 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 TNS no se hace responsable indefinidamente de la misma y no se hace responsable de la migración de la información a otro software o plataforma. TNS eliminará toda la información albergada en las cuentas que lleven cinco (5) años 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 o a otra cuenta. 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 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 Acuerdo 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 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 por los servicios del plan adquirido, así como todos aquellos cargos que se desprendan de la ejecución del presente Acuerdo 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 los servicios de 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.

- Pagar el valor cotizado por TNS cuando requiera un desarrollo personalizado o adaptación específica. TNS no realiza desarrollos personalizados o adaptaciones específicas sin antes recibir el pago respectivo, por lo que es responsabilidad única del USUARIO que se pueda iniciar con el desarrollo o adaptación que requiere y no puede excusarse con el argumento de supeditar el pago al avance de los mismos, pues esto depende del mismo USUARIO.
- Contar con mecanismos de protección y detección de virus, e información no deseada, ya que TNS 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), 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 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 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 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.

- Establecer lineamientos y procedimientos para prevenir, detectar y abordar situaciones de fraude y corrupción en las operaciones y actividades realizadas, principalmente en aquellas donde se haga uso de los servicios de Portal TNS y demás servicios de TNS.
- Emplear sistemas de protección y seguridad de la información para mantener debidamente protegida la información contra cualquier riesgo, incluida la destrucción, desvío o pérdida, o que ponga o pueda poner en conocimiento de terceros no autorizados, o propicie situaciones de fraude, sustracción o alteración de la información.
- No utilizar los servicios de Portal TNS y demás servicios de TNS para fines ilícitos o para la ejecución de actividades o acciones que deriven o configuren delitos, faltas y/o infracciones que estén contempladas en la normativa Colombiana y/o en los presentes Términos y Condiciones.
- Declarar que el origen de sus recursos proviene de la actividad económica declarada y que los fondos tienen origen y destinos lícitos; que de ninguna manera están relacionados con los delitos contemplados en el Artículo 323 del Código Penal Colombiano y otras leyes afines. En caso que fuere necesario se compromete a presentar la documentación que compruebe el origen o destino de los fondos cuando TNS lo solicite para cumplir con los requerimientos de la Unidad de Información y Análisis Financiero, solicitudes de autoridades y procedimientos de debida diligencia o demás implementados por el SAGRILAF de TNS.
- Declarar que su nombre, el de sus socios y/o accionistas, no está incluido en ninguna lista del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas, en la lista de la Oficina de Control de Activos en el Exterior (OFAC), o en cualquier otra lista de similar naturaleza o en alguna de carácter nacional y/o internacional en la que se publiquen los datos de las personas a quienes se les haya iniciado proceso judicial o que hayan sido sancionadas y/o condenadas por las autoridades nacionales e internacionales de manera directa o indirecta con actividades ilegales tales como narcotráfico, terrorismo o su financiación, lavado de activos, tráfico de estupefacientes y todos los demás delitos conexos de conformidad a lo establecido en el Artículo 323 del Código Penal Colombiano.
- 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 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 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 o lo establecido en el Contrato suscrito 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 los servicios de Portal TNS a través del canal de YouTube de TNS y la página web 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 no está obligado a aceptarlos o incluirlos en el software o en el servicio. No obstante, TNS 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 para usarlos, así como la información sobre su experiencia para ayudarnos a mejorar los servicios a que hace referencia este documento.
- Brindar garantía sobre los servicios de Portal TNS en los Términos y Condiciones que se expresan en este documento.

6. Acuerdos de Nivel del Servicio

6.1 Compromiso de Servicio

En condiciones normales, los servicios de Portal TNS tiene un “down time” de aproximadamente 0.7%, es decir, cinco (5) horas al mes, de modo que TNS 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:

Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual	Porcentaje de Crédito por Servicio
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 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, si es el caso, podremos emitir el crédito por servicio a la cuenta 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, 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 Acuerdo.

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. 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:

- a) Las palabras "Solicitud de Créditos por servicio" como título;
- b) Las fechas y horas de cada incidente de indisponibilidad que reclama;
- c) 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 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.

No obstante, lo anterior, TNS garantiza a los Usuarios que los servicios de Portal TNS estarán disponibles 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.

En cuanto al mantenimiento y reestructuración de los servicios de Portal TNS, TNS 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 acceso o 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;
- 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;
- Interrupciones planificadas que notificaremos en lo posible con 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 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 Sector Público son: comprobantes contables, documentos por cobrar de servicios públicos, facturación de servicios públicos y básica, documentos de impuestos, recibos de servicios públicos y de impuesto, modificaciones al presupuesto, disponibilidades, registros, definitivas, comprobantes de egresos e ingresos, tablas principales, terceros, artículos, plan de cuentas, rubros, y conceptos, activos fijos, artículos, predios, establecimientos, suscriptores; 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.

6.3 Seguridad y Privacidad

- **Autenticación:** La autenticación de ingreso a Portal TNS se da por Usuario, contraseña y/o token (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. Todas las contraseñas se encuentran protegidas criptográficamente en las bases de datos de TNS.
- **Monitoreo:** El USUARIO es quien asigna los roles y crea los demás Usuarios a los cuales le otorga o deniega permisos. En el log de auditoría, al cual solo tiene acceso el USUARIO, se puede observar cuál Usuario hizo qué movimiento, en qué momento y en qué terminal. A través de la aplicación Portal TNS el USUARIO 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 Acuerdo de Términos y Condiciones, sus adendas y modificaciones, TNS 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 y de manera inversa. TNS 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 Acuerdo. Si el USUARIO da por terminada la Suscripción de Portal TNS tendrá la información a su alcance y puede exportar los documentos a archivos Excel en Portal TNS, pero en ningún momento TNS 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 no brinda servicios presenciales, a excepción que el USUARIO solicite horas de acompañamiento 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 a los Usuarios y de la conexión de internet con que cuenta el Usuario.
- TNS no da soporte, ni asesoría en redes, sistemas operacionales, internet, hardware y/o software distinto a Portal TNS.
- TNS 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 no acepta ni autoriza las recomendaciones que en sentido contrario a esta cláusula hagan sus empleados y/o funcionarios.
- En ningún caso TNS 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 en caso de inconvenientes o afectaciones por esta causa.
- Las obligaciones que TNS adquiere con el USUARIO serán siempre de medio y no de resultado. TNS 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 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 los servicios de Portal TNS o la información de los demás Usuarios del sistema, y/o de terceros.
- TNS se reserva también el derecho de cancelar en cualquier momento el servicio a aquellos USUARIOS que se vean relacionados en listas vinculantes y de control, lista Clinton, listas de sanciones de la OFAC o UIAF o que no respeten las disposiciones del SAGRILAF de TNS “Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo Integral de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva” o similares, o en reportes a centrales de riesgo, o afectados con alguna sanción penal, administrativa o fiscal, cuando a juicio de TNS cualquiera de estos reportes o situaciones puedan afectar directa o indirectamente.
- TNS 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 los servicios de Portal TNS resulta apropiado y se ajusta a las condiciones. En este sentido, TNS 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.
- 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 a través de la pasarela Pagos TNS en nuestra página web www.tns.co y a través de los medios habilitados por TNS para tal fin, de acuerdo con el plan o lo establecido en el Contrato suscrito, 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 los servicios de Portal TNS y demás servicios de TNS es anticipado y el Usuario acepta que se realicen cobros recurrentes según los periodos elegidos. Además, se compromete a notificar a TNS 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 el Contrato suscrito y/o en la factura que emitirá TNS 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.

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 suspenderá el servicio y el USUARIO no podrá acceder a los servicios de 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 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 la Suscripción a Portal TNS, TNS continuará facturando la suscripción según el plan elegido por el USUARIO o lo establecido en el Contrato suscrito, de acuerdo con las tarifas vigentes hasta que se rescinda este servicio de acuerdo con este documento. 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 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 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 el uso de los servicios de Portal TNS que se tasa en diez (10) gigabytes, sin embargo, en la medida que la información almacenada por el Usuario supere este límite, TNS 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 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 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 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 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, ya que pueden cambiar o se pueden suspender en cualquier momento, caso en el cual TNS 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 de un servicio sin contraprestación económica alguna, TNS se reserva el derecho a eliminar la cuenta del USUARIO y por consiguiente, la información ingresada por este, de los servicios de Portal TNS, si observa que después de un (1) año el USUARIO no está haciendo uso del servicio o de la plataforma.

La Suscripción a Portal TNS tendrá y demás servicios de TNS tendrán un incremento anual según el aumento porcentual del salario mínimo mensual legal vigente o un incremento a discreción de TNS. TNS se reserva también el derecho de cambiar en cualquier momento las tarifas, planes y periodos de cobro, 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 o lo establecido en el Contrato suscrito, contado a partir de la activación de los servicios de Portal TNS.

La renovación de la Suscripción de Portal TNS 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 o lo establecido en el Contrato suscrito. El periodo de la Suscripción 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 o se suscriba un Contrato por ambas partes, TNS habilitará los servicios adquiridos. TNS se reserva el derecho de suspender la prestación de los servicios al USUARIO y de inhabilitar su acceso a los servicios de 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 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 cinco (5) años sin pago ni uso, sin responsabilidad alguna de TNS. El USUARIO debe realizar el pago del dinero adeudado, según la factura enviada, mediante los canales y medios de pago que establezca TNS.

TNS 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.

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, siempre y cuando en los servicios de Portal TNS se encuentre todavía albergada la información.

Como USUARIO es el único responsable de la portabilidad y custodia de la información y/o documentos que albergue y/o maneje en los servicios de Portal TNS, por lo tanto, debe asegurarse de contar siempre con la información a su alcance y sobre todo de aquella información o documentos que por su naturaleza o que por normativa Colombiana deban conservarse por ciertos periodos de tiempo, términos y/o indefinidamente, por lo que se le recomienda realizar la exportación de información o documentos a archivos Excel constantemente.

La falta de renovación, la suspensión y por consiguiente la falta del pago del plan seleccionado o de lo establecido en el Contrato suscrito, libera a TNS 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 se reserva el derecho de terminar el servicio en cualquier momento, tanto de manera permanente como temporal.

TNS 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 para fines contrarios a la ley, especialmente aquellos que contraríen derechos de propiedad intelectual de terceros y sobre de todos los de TNS y de otros USUARIOS; (ii) En caso de que TNS 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 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. Garantía Limitada

Sobre el entendido que ningún servicio, software o aplicativo es infalible, ni está 100% libre de defectos, TNS otorga una garantía de funcionamiento sobre los servicios de 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 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 identificar, aislar y reproducir el error para su corrección.

Dentro de la garantía TNS se compromete a:

- Efectuar las reparaciones adecuadas y oportunas en caso de fallas del aplicativo y servicios que haya contratado 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 Acuerdo, desde su órbita de competencia.

11.1 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, 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 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 la suscripción y pago del servicio.
- Mantener una conexión de internet de banda ancha que permita una buena conectividad con el aplicativo y los servicios adquiridos.
- No violar los derechos de autor sobre el aplicativo, o servicios adquiridos, 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 puede dar por terminada la garantía y no estará obligado a prestar ningún servicio.

TNS garantiza únicamente la idoneidad y calidad de los servicios de Portal TNS y demás servicios adquiridos de TNS, 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 los servicios de Portal TNS y/o demás servicios de 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 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.

Los servicios de Portal TNS que se prestan son genéricos y estandarizados, en la medida que aplican a una universalidad de necesidades, de manera que TNS 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 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 declara que:

- No modificaremos sus datos.
- Tendremos acceso a estadísticas básicas de uso de los servicios de Portal TNS y los demás servicios de 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 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 para Portal TNS y sus otros servicios.
- Si no está satisfecho con el servicio, su único y exclusivo recurso es rescindir estos Términos de conformidad con la Cláusula 9.

11.2 Límites de Responsabilidad

Usted acepta que TNS 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 la posibilidad de dichos daños o pérdidas.

TNS ofrece unos niveles de servicio diseñados para satisfacer las expectativas de un servicio idóneo y ha diseñado todas sus operaciones con la tecnología a su consideración apropiada, siguiendo los procesos y empleando el personal adecuado para su correcto funcionamiento. Sin embargo, TNS 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 a los servicios, pueden ser impredecibles y pueden interferir ocasionalmente o impedir el acceso a los servicios, tampoco garantiza que el aplicativo o los servicios están cien 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.

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

12. Soporte Técnico y Acompañamiento

TNS brindará al Usuario Soporte Técnico remoto de los servicios de Portal TNS, en vigencia del periodo contratado y pagado.

En caso de ser requerido por el USUARIO, TNS brindará horas de acompañamiento remoto, con cargo al USUARIO de acuerdo con las tarifas vigentes. Para Usuarios del Sector Público, TNS brindará el acompañamiento según lo acordado en el Contrato y Propuesta Económica respectivos, aceptados y firmados entre TNS y el USUARIO.

Todos los servicios de soporte y acompañamiento que ofrece TNS, se brindan dentro de los horarios estipulados en 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 acompañamiento podrán ser modificados en cualquier momento, sin previo aviso, pero TNS notificará de dichas modificaciones a los Usuarios a través de las redes sociales y página web.

13. Actualizaciones y Nuevas Versiones

TNS 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 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 según sus planes de desarrollo de software.

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

14. Facturación Electrónica

TNS ofrece a sus suscriptores de Portal TNS el servicio de Facturación Electrónica. Las presentes Condiciones de la Facturación Electrónica, entrarán en vigor en la fecha en que el Usuario acceda o utilice, los servicios del Sistema de Factura Electrónica provistos por TNS, por primera vez y continuarán vigentes hasta su extinción.

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 de Portal TNS vigente y a paz y salvo para tener acceso al aplicativo y a los servicios del Sistema de Factura Electrónica provistos por TNS y poder emitir documentos electrónicos a través del aplicativo de Portal TNS.

Se sugiere al USUARIO seleccionar a TNS como Proveedor Tecnológico de Factura Electrónica. Se le brinda al USUARIO la posibilidad para que TNS firme digitalmente las facturas electrónicas emitidas y expedidas por el USUARIO, para esto el USUARIO debe aceptar el CONTRATO DE MANDATO PARA LA AUTORIZACIÓN DE USO DE LA FIRMA DIGITAL DE TNS PARA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA, que se encuentra incluido en el presente documento y por lo tanto aprobado y autorizado por el USUARIO con la aceptación de estos Términos y Condiciones.

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

En el evento que TNS no sea el Proveedor Tecnológico de Factura Electrónica elegido por el USUARIO, la responsabilidad de TNS 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 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, 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 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.

14.1 Contrato de Mandato para la Autorización de Uso de la Firma Digital de TNS para Facturación Electrónica

El USUARIO al seleccionar a TNS como PROVEEDOR TECNOLÓGICO DE FACTURA ELECTRÓNICA, TNS 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 en calidad de PROVEEDOR TECNOLÓGICO han acordado para la prestación del servicio de transmisión y firma de facturas y documentos electrónicos requeridos para facturación electrónica, las siguientes cláusulas:

PRIMERA. OBJETO: EL FACTURADOR ELECTRÓNICO, autoriza al PROVEEDOR TECNOLÓGICO para firmar digitalmente las facturas electrónicas expedidas por el 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 firmado de las facturas, notas crédito y débito electrónicas que se expidan por parte del FACTURADOR ELECTRÓNICO, en cumplimiento de su obligación frente a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) de facturar electrónicamente.

SEGUNDA: El servicio de transmisión de facturación electrónica se prestará únicamente por parte del PROVEEDOR TECNOLÓGICO si el FACTURADOR ELECTRÓNICO cuenta con una Suscripción de Portal TNS vigente y a paz y salvo.

TERCERA. RESPONSABILIDAD POR LA FUNCIONALIDAD DEL SERVICIO EN LA INFRAESTRUCTURA DEL FACTURADOR ELECTRÓNICO: EL FACTURADOR ELECTRÓNICO será el único responsable frente a sus equipos, incluyendo todo el hardware, software, componentes eléctricos y otros componentes físicos o lógicos incluyendo de forma enunciativa pero no limitativa servicios de telecomunicaciones, acceso y conexión a Internet, enlaces o links, navegadores, u otros programas, equipos y servicios requeridos para acceder y usar el servicio de transmisión y firma de facturación electrónica. En caso que el PROVEEDOR TECNOLÓGICO no pueda llevar a cabo la transmisión de la factura electrónica, el FACTURADOR ELECTRÓNICO deberá dar aplicación a los protocolos de contingencia establecidos en el Decreto 2242 de 2015, Resolución 19 de 2016 y otras normas que refieran al tema.

CUARTA. RESPONSABILIDAD DEL FACTURADOR ELECTRÓNICO: EL FACTURADOR ELECTRÓNICO responderá y saneará los perjuicios que cause por el uso del servicio de transmisión y firma digital de facturas electrónicas.

Parágrafo. EL FACTURADOR ELECTRÓNICO operará el servicio de transmisión y firma de facturas electrónicas, bajo su propia autonomía, razón por la cual será el único responsable por los documentos que emita. EL FACTURADOR ELECTRÓNICO será responsable por la totalidad de las actividades que ocurran en el uso del servicio de transmisión y firma digital de facturas electrónicas y demás documentos electrónicos bajo su cuenta, independientemente de si las actividades fueren autorizadas o realizadas por el FACTURADOR ELECTRÓNICO, sus empleados o un tercero (incluyendo sus contratistas, agentes o usuarios finales), en consecuencia, el PROVEEDOR TECNOLÓGICO no será responsable por accesos no autorizados o uso indebido del servicio. Así mismo, el FACTURADOR ELECTRÓNICO se asegurará que el uso del servicio de transmisión y firma digital de facturas electrónicas no viole ninguna de las Políticas establecidas por la misma empresa, por TNS y ninguna ley aplicable.

QUINTA: En caso de uso indebido por parte del FACTURADOR ELECTRÓNICO, la empresa TNS, se reserva el derecho de suspender el servicio, sin que haya lugar a indemnización alguna a favor del FACTURADOR ELECTRÓNICO.

SEXTA. INEFICACIA: Si alguna cláusula de este Contrato de Mandato es declarada inválida, ineficaz o inoponible a alguna de Las Partes o terceros, el resto de las disposiciones conservarán su carácter vinculante y no se afectarán por este motivo, a menos que aparezca que en todo el negocio aquí regulado no se habría celebrado sin la disposición o pacto viciado de nulidad. Las Partes se comprometen a realizar un esfuerzo razonable para acordar una nueva disposición válida y efectiva que reemplace a aquella que ha sido declarada inválida, ineficaz o inoponible, y que, en la medida de lo posible, logre su intención y objetivos.

SÉPTIMA. RENOVACIÓN: El presente Contrato de Mandato se renovará automáticamente, en la medida que el FACTURADOR ELECTRÓNICO renueve el servicio de Suscripción de Portal TNS, mantenga seleccionado a TNS como PROVEEDOR TECNOLÓGICO y tenga parametrizado el uso de la firma digital de TNS.

OCTAVA. TERMINACIÓN: El presente Contrato de Mandato se terminará por las siguientes causales:
1. En cualquier momento por acuerdo escrito entre las Partes. 2. En caso de no renovación de la Suscripción de Portal TNS.

14.2 Condiciones y Acuerdos de Nivel del Servicio en Facturación Electrónica

14.2.1 Compromiso de Servicio

El servicio de Facturación Electrónica ofrecido por TNS, 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 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.

14.2.2 Administración de las Condiciones y Niveles del Servicio

- **Monitoreo Continuo:** TNS lleva a cabo un monitoreo constante del estado de los servidores las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los servidores encargados de la distribución de carga serán monitoreados con el objetivo de priorizar el procesamiento y asegurar la eficiencia operativa.
- **Monitoreo de Motores de Base de Datos:** los motores de base de datos son monitoreados por TNS mediante métricas de tiempo de respuesta de sentencias SQL para garantizar un rendimiento óptimo. La monitorización se llevará a cabo de manera proactiva para identificar y abordar posibles demoras en el procesamiento de datos.
- **Indicadores de Rendimiento Adicionales:** Portal TNS cuenta con métricas tradicionales de rendimiento, incluyendo disponibilidad, latencia y utilización de recursos, las cuales son monitoreadas constantemente por TNS. Adicionalmente se cuenta con indicadores personalizados que permiten evaluar las estadísticas de tiempos de procesamiento específicos para el servicio SaaS.

14.2.3 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:

Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual	Porcentaje de Crédito por Servicio
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 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, si es el caso, podremos emitir el crédito por servicio a la cuenta 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 Suscripción de Portal TNS. A menos que se indique lo contrario, 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 Acuerdo.

14.2.4 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. Para ser elegible, debemos recibir la solicitud de crédito dentro del primer mes de facturación después del cual ocurrió el incidente y debe incluir:

- a)** Las palabras "Solicitud de Créditos por servicio en Facturación Electrónica" como título;
- b)** Las fechas y horas de cada incidente de indisponibilidad que reclama;
- c)** 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 del 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 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. No obstante lo anterior, TNS 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.

En cuanto al mantenimiento y reestructuración del servicio de Facturación Electrónica, TNS 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;
- 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;
- Interrupciones planificadas que notificaremos en lo posible 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.

14.2.5 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 del Sistema de Factura 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:

Incidente	Parte del Proceso	Nivel de Criticidad	TMáxR	TPR	TMínR
Corrupción de información en la base de datos Uxmal	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

15. Oficina Virtual y Pagos TNS

TNS ofrece a sus Suscriptores de Portal TNS la posibilidad de adquirir el servicio de la Oficina Virtual y/o de la pasarela para pagos electrónicos denominada Pagos TNS, según la lista de precios y tarifas vigentes de TNS. Las presentes Condiciones de la Oficina Virtual y Pagos TNS, entrarán en vigor en la

fecha en que el Usuario acceda o utilice los servicios de la Oficina Virtual y/o Pagos TNS por primera vez y continuarán vigentes hasta su extinción.

La Oficina Virtual es una herramienta y /o servicio de Portal TNS que le permite al USUARIO la gestión de recaudos y pagos en línea de sus clientes, contribuyentes o usuarios ya que estos pueden realizar la consulta de la cartera o pagos pendientes, esta consulta se puede realizar a través de un enlace y/o redireccionamiento a la Oficina Virtual desde la página web de su empresa o entidad.

Pagos TNS es la pasarela propiedad de TNS que permite conectarse con botones de pago para que sus clientes, contribuyentes o usuarios realicen pagos en línea por medio de cualquier entidad financiera, y que, a su vez, permite el registro automático de transacciones en módulos de Portal TNS Sector Público o Portal TNS Sector Privado. Pagos TNS opera bajo el modelo Gateway.

En la medida que el uso de la Oficina Virtual y/o Pagos TNS implique el uso de botones de pago el Usuario se obliga a aceptar y respetar los Términos y Condiciones de uso de los propietarios y administradores del botón de pago, PSE, ACH y las Entidades Financieras, y por ende, de los tiempos de disponibilidad e indisponibilidad de estos.

El USUARIO es el único responsable de la naturaleza y calidad de los bienes y servicios que proporcione, así como de los recibos de las transacciones, la entrega, la asistencia, los reembolsos, las devoluciones y todos los demás servicios auxiliares que proporcione. Usted es el único responsable de verificar la identidad de cada Cliente, determinar la elegibilidad y autoridad de un Cliente para completar una transacción, y todos los demás asuntos relacionados con sus bienes y servicios y actividades comerciales.

TNS podrá compartir información sobre su Cuenta de Portal TNS, incluida la Información de USUARIO, con ACH, los Proveedores de métodos de pago, las Entidades Financieras y otros, según TNS lo considere necesario para verificar su elegibilidad para utilizar los servicios la Oficina Virtual y Pagos TNS, para establecer las cuentas y/o los requisitos necesarios para ACH, los Proveedores de métodos de pago, las Entidades Financieras y otros; para supervisar las transacciones y otras actividades, y llevar a cabo la gestión de riesgos y las revisiones de cumplimiento del SAGRILAF de TNS y otras revisiones. TNS también podrá compartir datos, incluidos los Datos Protegidos, con ACH, los Proveedores de métodos de pago, las Entidades Financieras y otros, y éstos podrán utilizar y compartir dichos datos con el fin de evaluar su cumplimiento de las Condiciones de los Servicios Financieros y facilitar el cumplimiento de la Ley, las Normas de los Medios de Pago y las Condiciones de los Medios de Pago por parte de TNS en Pagos TNS, ACH, los Proveedores de métodos de pago, las Entidades Financieras y otros. TNS podrá revisar periódicamente la información de su Cuenta de Portal TNS para verificar que cumple los requisitos para utilizar los servicios de Pagos TNS.

Como USUARIO al utilizar la Oficina Virtual y Pagos TNS, deberá, con respecto a sus clientes a: (a) comunicar con precisión y no tergiversar la naturaleza, el importe y la divisa de cada transacción antes de enviarla para su procesamiento; (b) proporcionar un recibo que describa con precisión cada transacción; (c) proporcionar una forma significativa de ponerse en contacto con usted en caso de que sus bienes o servicios no se proporcionen tal y como se describen; (d) no utilizar la Oficina Virtual y Pagos TNS para vender bienes o servicios de forma desleal o engañosa, exponer a sus clientes a riesgos irrazonables o no revelar por adelantado las condiciones materiales de una compra; (e) informar a sus clientes que TNS y los Proveedores de TNS procesan las transacciones en su nombre; (f) si recopila autorizaciones electrónicamente, asegurarse de que sus clientes dan su consentimiento, (g) realizar la entrega de comunicaciones de conformidad con la Ley, y (h) proporcionar las divulgaciones que exige la Ley y no realizar actos o prácticas injustos, engañosos o abusivos.

Como USUARIO es el único responsable de todas las pérdidas en las que usted incurra debido a transacciones erróneas y fraudulentas que se produzcan en relación con su uso de la Oficina Virtual y Pagos TNS, incluso como resultado de (a) la pérdida o el robo de credenciales de pago o de los detalles de cualquier cuenta que se utilice para comprarle bienes o servicios; (b) cualquier cambio en las Cuentas Bancarias de USUARIO; y (c) cualquier uso no autorizado de su Cuenta de Portal TNS, o el acceso o la modificación de la misma.

Como USUARIO es responsable de revisar su historial de transacciones para comprobar su exactitud e integridad, y de conciliar su historial de transacciones con el historial de transferencias de la Cuenta Bancaria del USUARIO registrada para tal fin. Si encuentra un error al conciliar su historial de transacciones, TNS cooperará razonablemente con usted para investigar y ayudar a corregir dicho error siempre y cuando notifique el error a TNS en un plazo de 60 días después de que el error aparezca en su historial de transacciones.

La Oficina Virtual y Pagos TNS son servicios y/o herramientas de Portal TNS, por ende, las cláusulas contenidas en el presente Acuerdo de Términos y Condiciones les son aplicables en su totalidad y a su vez se sobre entienden incluidos estos servicios y/o herramientas al mencionar únicamente Portal TNS.

16. Derechos de Autor

Portal TNS Sector Privado, Portal TNS Sector Público y Pagos TNS se encuentran protegidos por las leyes de derechos de autor ya que cuentan con los respectivos Certificados de Registro de Soporte Lógico-Software, emitido por la Dirección Nacional de Derechos de Autor del Ministerio del Interior de Colombia, los cuales se encuentran publicados en www.tns.co. Además, se encuentran protegidos 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 Sector Privado, Portal TNS Sector Público, Pagos TNS, TNS y demás (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. Los derechos de autor sobre las obras de software que componen la plataforma y los servicios son de titularidad de TNS y bajo ninguna interpretación de estos Términos de servicio se entenderán transferidos al USUARIO. De igual forma corresponde la titularidad y derechos de autor de las obras de terceros o proveedores de TNS que se encuentren junto o en los servicios proporcionados por TNS, cuya titularidad y derechos de autor son de ese tercero o proveedor de TNS.

17. Uso del Servicio y Marcas

Al contratar los servicios de Portal TNS y demás servicios de 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, Portal TNS, Pagos TNS, de otros servicios de TNS o de terceros, involucradas en el servicio o links a la infraestructura tecnológica de TNS, 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 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 no respalda productos o servicios de terceros.

18. 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, 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 los servicios 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

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, servicios, herramientas y/o aplicativos autorizados de Portal TNS y demás servicios de 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 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, 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/o transferir internacionalmente, la información y datos personales de terceros que ingresen en los aplicativos y para suministrar en los servicios de Portal TNS los nombres, datos de contacto y demás información o datos sensibles.

Con la aceptación del presente Acuerdo de Términos y Condiciones el USUARIO accede a brindarle a TNS 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 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, para revocar esta autorización, o para conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.

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

El USUARIO autoriza a TNS a consultarlo en las bases de datos administradas por las centrales de información. De la misma forma autoriza a compartir la información recolectada en Cámara de Comercio, RUT y la demás con el fin de cumplir con el SAGRILAFT de TNS y para ser utilizada en los modelos internos de identificación de riesgos y segmentación de los factores de riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo de acuerdo con normativas nacionales, recomendaciones internacionales elaboradas por el Grupo de Acción Financiera Internacional GAFI y las buenas prácticas sobre la materia.

19. 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 al pago de los servicios de Portal TNS.

20. Legislación Aplicable e Ineficacia

Este Acuerdo de Términos y Condiciones se rige por las Leyes de la República de Colombia. Si cualquier parte de este Acuerdo 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 Acuerdo original. El resto de las disposiciones acordadas entre TNS y el Usuario conservarán su carácter vinculante, no se afectarán por este motivo y continuarán en efecto.

21. Unidad

Forma parte integral de los presentes Términos y Condiciones, la cotización o propuesta económica, la factura remitida por TNS, aceptada expresa o tácitamente por el USUARIO, junto con todos sus anexos; al igual que el Contrato de Mandato para la Autorización de Uso de la Firma Digital de TNS para Facturación Electrónica, 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 Acuerdo de Términos y Condiciones de Portal TNS 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 Acuerdo u Otro Sí, bastará con la factura correspondiente, la cual se sujetará a los Términos y Condiciones del presente Acuerdo.

TNS hace constar que este mismo documento está incluido en la cotización o propuesta económica presentada al USUARIO y aprobada por este, así como en Portal TNS al momento de la habilitación de los servicios, teniendo en cuenta que, como ya quedó dicho, para la utilización y acceso de los servicios de Portal TNS, el USUARIO acepta este Acuerdo de Términos y Condiciones del presente documento; razón por la cual usted debe revisar estos Términos minuciosamente antes de empezar a utilizar los servicios de Portal TNS.

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

El USUARIO se compromete a que los Usuarios asignados conocen y aceptan previamente el presente Acuerdo 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.

22. 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 Acuerdo 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.

23. Notificaciones

Para todos los efectos relacionados con el presente Acuerdo 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.

24. Preguntas o Comentarios

Si usted tiene alguna duda acerca de este Acuerdo de Términos y Condiciones antes de aceptarlo, o si desea contactar por cualquier motivo a TNS puede acercarse a la dirección física Centro Comercial Bolívar Local B-16 en Cúcuta - Colombia o al correo electrónico contabilidad@tns.co

25. Vigencia

Este Acuerdo de Términos y Condiciones rige a partir de su publicación en la página web de TNS www.tns.co y es el único Acuerdo 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 Acuerdo de Términos y Condiciones si hacen uso de PORTAL TNS después de publicado el presente Acuerdo en la página web de TNS www.tns.co y de haberse informado de dicha publicación y/o actualización a través de las redes sociales de TNS.

El Usuario se compromete respetar todos los Términos y Condiciones impuestos, así como sus modificaciones y actualizaciones, para lo cual se compromete a consultarlos constantemente en la página web de TNS www.tns.co.

Publicado: 15/01/2024