



Términos y Condiciones para los servicios en la nube de la plataforma de comercio electrónico Planymerka.

Los siguientes términos y condiciones aplican a los servicios en la nube ofrecidos por la plataforma de comercio electrónico Planymerka en el sitio web www.planymerka.com, cualquier persona natural o jurídica que acceda, use, vea o lea estos términos y condiciones en el sitio web www.planymerka.com y solicite una oferta comercial por los servicios, acepta que ha leído, entendido estos términos y condiciones en todas sus partes, está de acuerdo con ellos, va a cumplirlos y entiende que estos términos son legalmente vinculantes y obligatorios. Además, está de acuerdo en cumplir todas las leyes, reglamentos que están bajo las leyes colombianas.

El usuario o cliente no hará uso indebido del sitio web Planymerka. El usuario no afectará de manera deliberada el servicio ofrecido en los sitios web y no usará el sitio web para actividades ilícitas o contrarias a la ley.

En caso de no estar de acuerdo con los Términos y Condiciones deberá abstenerse de contratar los Servicios ofrecido en el sitio web www.planymerka.com.

La utilización de los Servicios se encuentra, asimismo, sometida a todos los avisos, reglamentos de uso, instrucciones, políticas de privacidad, términos y condiciones complementarias, suplementarias o específicos, presentes o que en el futuro pueda publicar Planymerka en el sitio de internet www.planymerka.com.

Planymerka podrá modificar los Términos y Condiciones en cualquier momento comunicando por correo electrónico al usuario o informando estas modificaciones en el sitio web www.planymerka.com.

El contrato de prestación de servicios en la nube y el Acuerdo de Nivel de Servicio, SLA de SaaS de Planymerka eCommerce Platform forman parte integral de todos estos términos y condiciones y se detallan más adelante.

1. DEFINICIONES.

PLANYMERKA

se refiere a la empresa Comercializadora Planymerka S.A.S. que es la propietaria del sitio web Planymerka y de la plataforma de comercio electrónico con el software Planymerka, para la implementación, desarrollo y administración de comercios electrónicos o tiendas online con el modelo de Software como un servicio (SaaS) o pago por uso, donde la empresa que contrate el servicio en la nube del software de Planymerka deberá cancelar una mensualidad por el servicio mencionado.

En los Planes Standard que se muestran en la página web en el Link <https://www.planymerka.com/Standard> el cliente recibe gratis para su uso una aplicación web del cliente según el plan contratado.

De manera adicional, si el cliente contrata con Planymerka el desarrollo de la aplicación web del cliente Personalizada o desarrollada con Front End Builder y su posterior hospedaje y gestión, deberá cancelar una mensualidad por el servicio de gestión en la nube de esta aplicación.

SERVICIOS

Hace referencia a los servicios que ofrece Planymerka de uso en la nube del software planymerka de la plataforma de comercio electrónico PLANYMERKA ECOMMERCE PLATFORM en el sitio web www.planymerka.com y a los servicios complementarios.

SERVICIO EN LA NUBE DE PLANYMERKA ECOMMERCE PLATFORM.

Hace referencia al servicio que ofrece Planymerka de uso en la nube del software Planymerka de la plataforma de comercio electrónico PLANYMERKA ECOMMERCE PLATFORM, donde Planymerka entrega al cliente para la administración de su comercio electrónico el Dashboard o Panel de Control ajustado al caso de uso requerido por el CLIENTE o ajustado al Plan Standard o Premium que el cliente suscribe con Planymerka y el catálogo de APIs que solo aplica a los planes Premium, Este servicio incluye: 1. El Hospedaje utilizando los servicios de infraestructura como un servicio de Microsoft Azure, asignando la infraestructura necesaria para la plataforma de comercio electrónico de Planymerka eCommerce Platform del CLIENTE para los planes Premium, para los planes Standard este servicio es compartido y limitado a la infraestructura asignada para múltiples clientes. 2. La gestión del Hospedaje (monitoreo del sistema y mantenimiento) y la configuración de escalado en recurso de hardware si se requiere o el CLIENTE lo solicita en los planes Premium, para los planes Standard el escalado es limitado dado que son recursos compartidos. 3. El soporte, las capacitaciones y ayuda ante errores de la plataforma acorde al plan contratado por el cliente. 4. Las actualizaciones que se hagan al software Planymerka si aplica, acorde al plan contratado por el cliente.

SERVICIO EN LA NUBE DE APLICACIÓN WEB DE CLIENTE

Hace referencia al servicio adicional que ofrece Planymerka para el hospedaje de la aplicación web del cliente, su gestión y escalabilidad. Este servicio incluye: 1. El Hospedaje de la aplicación web utilizando los servicios de infraestructura como un servicio de Microsoft Azure, asignando la infraestructura necesaria para la aplicación web del CLIENTE para los planes Premium, para los planes Standard este servicio es compartido y limitado a la infraestructura asignada para múltiples clientes. 2. La gestión del Hospedaje (monitoreo del sistema y mantenimiento) y la configuración de escalado en recurso de hardware si se requiere o el CLIENTE lo solicita en los planes Premium, para los planes Standard el escalado es limitado dado que son recursos compartidos. Este servicio es un servicio que se presta en los planes Standard dado que la aplicación web del cliente se entrega para su uso gratis, sin embargo en los planes premium el servicio se presta si el cliente contrata con Planymerka el desarrollo de la aplicación web del CLIENTE o si la aplicación se desarrolló con Front end Builder y el cliente ha decidido contratar el servicio de hospedaje y gestión en la nube de la aplicación web del CLIENTE con Planymerka.

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

Son los servicios adicionales que el cliente contrata con Planymerka, para el desarrollo e implementación de las aplicaciones web y móvil. Incluye: 1. Desarrollar una aplicación móvil en las plataformas IOS y Android adaptada a la necesidad específica del eCommerce del CLIENTE que consume las APIs de Planymerka eCommerce Platform. 2. Desplegar la aplicación móvil en App store y Play store. 3. Desarrollar una aplicación Web adaptada a la necesidad específica del eCommerce del CLIENTE que consume las APIs de Planymerka eCommerce Platform. 4. Desplegar la aplicación Web en Microsoft Azure.

PLANYMERKA ECOMMERCE PLATFORM

Es la plataforma de comercio electrónico en la nube SaaS o software como un servicio, que presta el servicio del software Planymerka para la implementación, desarrollo y administración de comercios electrónicos.

SITIO WEB PLANYMERKA

Es el sitio web, donde se da información y el portal de contacto de la plataforma de comercio electrónico PLANYMERKA ECOMMERCE PLATFORM.

CONTENIDO

todo tipo de información de textos, gráfica, de imágenes, de audio, visual, de video, interactiva y de software presentadas en el sitio web Planymerka que es suministrada por Planymerka.

USUARIO(S)

Significa toda persona natural o jurídica, o representante en cualquier forma de estos, que revisa la información presentada en el sitio web Planymerka.

CLIENTE

Es una empresa, persona jurídica, persona natural, asociación o entidad que se suscribe para el Servicio de PLANYMERKA ECOMMERCE PLATFORM, que no ha incumplido ninguna obligación esencial y que no tiene ninguna obligación material pendiente, incluidas las obligaciones de pago del Contrato suscrito con Planymerka por el Servicio.

2. ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES.

Si un usuario suscribe el servicio con Planymerka al tomar uno de los planes Estándar y diligenciar los formularios y obtener de formas autónoma directamente en la página su tienda online y el Dashboard, durante el proceso debe aceptar los términos y condiciones que implican la aceptación del contrato de prestación de servicios en la nube y el Acuerdo de Nivel de Servicio, SLA de SaaS de Planymerka eCommerce Platform o si por el contrario en los planes Premium solicita una oferta comercial, se entiende que ha aceptado estos términos y condiciones.

Todo CLIENTE que ha contratado los servicios de la plataforma acepta todos los Términos, condiciones, operaciones, políticas, procedimientos, el contrato de prestación de servicios en la nube y el Acuerdo de Nivel de Servicio, SLA de SaaS de Planymerka eCommerce Platform aquí contenidos y que puedan ser publicados por Planymerka en el sitio web, por lo tanto es obligación del CLIENTE mantenerse al tanto de estos términos y condiciones anotando que cuando estos se modifican se le avisara mediante el sitio web a los CLIENTES.

3. PLANYMERKA

Planymerka es la empresa Comercializadora Planymerka S.A.S. que diseño, y desarrollo el Software Planymerka para ofrecer el servicio de la plataforma PLANYMERKA ECOMMERCE PLATFORM según los planes que se ofrecen en el sitio web. Planymerka opera, hace modificaciones e innovaciones y mantiene actualizada el sitio web Planymerka como una plataforma de servicios de eCommerce en la nube o software como un servicio, que ofrece al cliente el desarrollo e implementación de comercios electrónicos o tiendas online con los servicios mencionados anteriormente. El Usuario reconoce y acepta que Planymerka cobra los servicios y además acepta cancelar mensualmente un pago por uso de estos servicios con los siguientes conceptos.

- Pago por el servicio en la nube de PLANYMERKA ECOMMERCE PLATFORM y los servicios de SERVICIO EN LA NUBE DE APLICACIÓN WEB DE CLIENTE elegidos según según el plan suscrito.
- Pago de comisión por transacción realizada según se estipule en el plan suscrito (solo aplica a los planes Premium).

El cliente podrá visualizar directamente en la página web de Planymerka el detalle de las facturas pendientes y podrá cancelar directamente en la página utilizando la pasarela de pago Payu.

Una vez realizado el pago el cliente recibirá por correo electrónico registrado (en Colombia el cliente deberá registrar el correo autorizado para el recibo de facturas electrónicas) la factura electrónica según las normas colombianas. En el detalle de las facturas que está en la página web de planymerka el cliente deberá cancelar dentro de los 15 días posteriores al ciclo de facturación

4. CONTRATO ENTRE PLANYMERKA Y EL CLIENTE.

Estos términos y condiciones son parte integral del contrato entre Comercializadora Planymerka S.A.S. y el CLIENTE y se regirá por el marco Legal de Colombia. El CLIENTE declara que es una persona mayor de edad y conoce la legislación colombiana y que actúa en nombre propio o en representación de una persona jurídica.

Los términos y condiciones de este contrato no serán complementados o modificados por ningún otro documento.

Para el caso de servicios en la nube, el acuerdo de nivel de servicio SLA es parte integral del contrato firmado entre Planymerka y el cliente.

El contrato será el documento que dirimirá cualquier controversia con este documento

5. CONDICIONES GENERALES.

En la eventualidad de existir errores tipográficos en los servicios ofrecidos, precios, promociones o condiciones comerciales, condiciones del servicio en el sitio web, Planymerka podrá modificar o corregir el error y avisara al usuario por correo electrónico, llamada telefónica o correspondencia, aclarando que el contrato que se suscribe entre las partes será el que legalmente dirima la controversia presentada.

El portafolio de servicios, sus precios, módulos, promociones y demás condiciones comerciales están descritos en el sitio web planymerka y podrán modificarse total o parcialmente en cualquier momento, por lo que el usuario o cliente deberá estar permanentemente revisado el sitio web planymerka.

Los precios de un producto o servicio pueden cambiar en cualquier momento y sin previo aviso, sin embargo, el precio que se tendrá en cuenta para calcular el pago de una factura o colocar una oferta comercial será aquel vigente que se encuentra informado en el sitio web al instante de solicitar una oferta comercial o suscribirse a uno de los planes standard y que se utilizó para elaborar el contrato comercial, siempre y cuando no se trate de un error tipográfico que se mencionó anteriormente. Para el caso de servicios en la nube, estos precios serán vigentes durante los doce (12) primeros ciclos de facturación o periodos de 30 días entre facturas, después de la firma del contrato y sin importar que los precios se hayan modificado en el sitio web Planymerka.

Si el proveedor de infraestructura en la nube como Microsoft Azure infrastructure modifica sus precios, estos se modificarán en la factura de Pago por uso o servicios en la nube de la infraestructura de procesamiento, en el próximo ciclo de facturación, en el momento que esto ocurra, independiente de, si está dentro del tiempo mínimo de duración del contrato.

6. DURACIÓN CONTRATO.

La Duración del contrato esta estipulada en el contrato suscrito entre las partes

7. SOPORTE.

Los módulos de soporte ofrecen un tiempo máximo en horas, al que tiene derecho el CLIENTE, dentro de su ciclo de facturación, según el plan contratado y según se estipule en el contrato.

8. PROPIEDAD INTELECTUAL. DERECHOS RESERVADOS

Todos los derechos del sitio web referido están reservados y pertenecen a Planymerka.

La reproducción total o parcial sin autorización de Planymerka y/o el uso indebido de los contenidos presentes está totalmente prohibida.

9. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN COMPETENTE

Los servicios ofrecidos y contratados en el Sitio Web Planymerka se someten a la legislación colombiana y cualquier controversia que se presente sobre el mismo se someterá a los tribunales de Barranquilla, Atlántico, Colombia.

10. REVISIÓN DE LOS TÉRMINOS.

Comercializadora Planymerka S.A.S. Puede modificar estos términos y condiciones en cualquier momento, por lo tanto, es responsabilidad del cliente leer estos términos cada vez que usa el sitio Web de Planymerka.

11. VALIDEZ

Las partes expresamente declaran que en el caso en el que alguna de las disposiciones de los términos y condiciones de uso sea declarada nula o inválida por la jurisdicción competente, las demás cláusulas y obligaciones del presente acuerdo, conservarán su validez.

12. ENCABEZADOS

Los encabezados utilizados en cada una de las cláusulas de estos términos y condiciones son exclusivamente para referencia por lo que no se consideran para efectos de interpretación o cumplimiento de este.

A continuación, se adjunta el contrato que aplica solo a los planes Standard.

El contrato será entre el cliente que actúa en representación de una empresa o de si mismo y Planymerka, aclarando que si actúa en representación de una empresa deberá enviar al correo electrónico servicoalcliente@planymerka.com el registro único tributario de la DIAN (solo en Colombia) o el registro tributario y la cámara de comercio o documentos similares según las normas del país de domicilio del cliente. Si es persona natural y actúa en representación de si mismo deberá enviar por correo electrónico, la identificación expedida en su país de domicilio.

Para los planes Premium el contrato se enviará por correo electrónico al Cliente y este deberá devolverlos escaneados y firmados junto con los documentos que se le solicitaran.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN LA NUBE

PLANES STANDARD

El presente Contrato de prestación de servicios en la nube se celebra por una parte por PLANYMERKA S.A.S, persona jurídica, empresa legamente constituida de acuerdo con las normas y leyes de Colombia, con dirección en CRA51B # 79 - 329, en la Ciudad de Barranquilla, Departamento del Atlántico, con el Número de Identificación Tributaria NIT 901.167.841 otorgado por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, que se denominara para efectos del presente contrato **EL PROVEEDOR** y por la otra parte El cliente que adquirió los servicios de los planes standard que actúa en representación de la entidad, empresa o persona natural que usted representa que acepta los términos estipulados en éste contrato que se denominara para efectos del presente contrato **EL CLIENTE**. Este contrato se rige por Clausulas y condiciones que se detallan a continuación, adicionalmente se aceptan como parte integral de este contrato los términos y condiciones publicados en el sitio web Planymerka www.planymerka.com, el acuerdo de nivel de servicio SLA suscrito entre las partes y la PROPUESTA DE USO PLATAFORMA DE COMERCIO ELECTRONICO. Este contrato entra en vigor a la fecha de firma de este por las partes. El presente contrato delimita los Términos y Condiciones de uso y de acceso al Servicio que se define más adelante y se entiende perfeccionado a partir del momento en que el **CLIENTE** acepte los mismos, al firmar el presente documento o al aceptar electrónicamente el mismo, que para todos los efectos tiene igual implicación. Como evidencia de la aceptación de este Acuerdo, el **PROVEEDOR** guardará el registro de quién aceptó sus condiciones, y a petición por escrito del **CLIENTE** enviará copia electrónica del mismo al correo registrado por quien lo aceptó. La persona que Acepta el presente Acuerdo manifiesta que: a) en caso de ser una persona natural, cuenta con mayoría de edad; en caso de representar a una persona jurídica, cuenta con la autoridad suficiente para vincular legalmente a la empresa y/o entidad a los términos y condiciones del mismo; b) ha leído y comprendido el presente contrato junto con sus anexos; c) acepta el contenido del contrato en su totalidad en nombre de la parte que representa o en nombre propio.

1. SERVICIOS ADQUIRIDOS POR EL CLIENTE EN EL CONTEXTO DE ESTE CONTRATO

El cliente acepta que **ADQUIERE EL SERVICIO EN LA NUBE DE PLANYMERKA ECOMMERCE PLATFORM**. Plataforma de comercio electrónico de Planymerka eCommerce Platform como un software como servicio (SaaS) con el Plan standard suscrito por el cliente.

El cliente acepta recibir el panel de control o dashboard para la gestión y administracion de su comercio electronico.

El cliente acepta que **ADQUIERE EL SERVICIO EN LA NUBE DE APLICACIÓN WEB DE CLIENTE**.
Y acepta recibir gratis para su uso la aplicación web del cliente.

2. DEFINICIONES DEL CONTRATO

RENOVACIÓN AUTOMÁTICA.

Es el proceso por el cual el Período o ciclo de los Servicios en la Nube se prorrogan automáticamente por un Período de Servicios adicional salvo que dichos Servicios se terminen por otra causa de conformidad con los términos de la orden o de este Contrato.

PLANYMERKA.

Es la empresa **Comercializadora Planymerka S.A.S.** Sigla **Planymerka S.A.S.** Proveedora del Servicio.

PLANYMERKA ECOMMERCE PLATFORM

Es la plataforma de comercio electrónico en la nube SaaS o software como un servicio, que presta el servicio del software Planymerka para la implementación, desarrollo y administración de comercios electrónicos.

SERVICIO EN LA NUBE DE PLANYMERKA ECOMMERCE PLATFORM.

Hace referencia al servicio que ofrece Planymerka de uso en la nube del software Planymerka de la plataforma de comercio electrónico PLANYMERKA ECOMMERCE PLATFORM, donde Planymerka entrega al cliente para la administración de su comercio electrónico el Dashboard o Panel de Control ajustado al Plan Standard que el cliente suscribe con Planymerka, Este servicio incluye: 1. El Hospedaje utilizando los servicios de infraestructura como un servicio de Microsoft Azure, asignando la infraestructura limitada debido a que esta compartida con otros clientes. 2. La gestión del Hospedaje (monitoreo del sistema y mantenimiento) y la configuración de escalada limitada dado que son recursos compartidos. 3. El soporte, las capacitaciones y ayuda ante errores de la plataforma acorde al plan contratado por el cliente. 4. Las actualizaciones que se hagan al software Planymerka si aplica, acorde al plan contratado por el cliente.

SERVICIO EN LA NUBE DE APLICACIÓN WEB DE CLIENTE.

Hace referencia que ofrece Planymerka para el hospedaje de la aplicación web del cliente, su gestión y escalabilidad. Este servicio incluye: 1. El Hospedaje de la aplicación web utilizando los servicios de infraestructura como un servicio de Microsoft Azure asignando la infraestructura limitada debido a que esta compartida con otros clientes 2. La gestión del Hospedaje (monitoreo del sistema y mantenimiento) y la configuración de escalado limitada dado que son recursos compartidos. Este

servicio es un servicio que se presta en los planes Stándard dado que la aplicación web del cliente se entrega para su uso gratis.

COMISIÓN POR TRANSACCIÓN.

No hay comisión por transacciones en los planes Standard

CLIENTE

Es una empresa, persona jurídica, persona natural, asociación o entidad que se suscribe para el Servicio en la Nube de PLANYMERKA ECOMMERCE PLATFORM, que no ha incumplido ninguna obligación esencial y que no tiene ninguna obligación material pendiente, incluidas las obligaciones de pago del Contrato firmado con Planymerka por el Servicio.

PERIODO DE SERVICIO O MES CONTRATADO

Se refiere a 30 días o un mes completo durante la vigencia del Servicio medido desde la fecha y hora en que se suscribe al plan y acepta los términos y condiciones hasta la misma hora del mismo día en el mes siguiente y así sucesivamente.

ENTORNO DE SERVICIOS.

Son todos los componentes de hardware y software de Planymerka o de terceros que se utilizan para la prestación de los servicios en la nube.

SITIO WEB PLANYMERKA.

Es el sitio web, donde se da información y el portal de contacto de la plataforma de comercio electrónico PLANYMERKA ECOMMERCE PLATFORM.

CONTENIDO.

Se refiere a todo tipo de información de textos, gráfica, de imágenes, de audio, visual, de video, interactiva y de software presentadas en el sitio web Planymerka que es suministrada por Planymerka, los clientes, los proveedores,

ERRORES TIPOGRAFICO.

En la eventualidad de existir errores tipográficos en los servicios ofrecidos, precios, promociones o condiciones comerciales, condiciones del servicio en el sitio web, Planymerka podrá modificar o corregir el error y avisara al **CLIENTE** por correo electrónico, llamada telefónica o correspondencia, aclarando que el contrato que se suscribe entre las partes será el que legalmente dirima la controversia presentada.

3. OBJETO

Este contrato tiene por objeto la prestación de los servicios en la nube por parte del **PROVEEDOR** al **CLIENTE**, para la administración de su comercio electrónico de acuerdo con los servicios solicitados y que se detallan a continuación.

- **SERVICIO EN LA NUBE DE PLANYMERKA ECOMMERCE PLATFORM**, que inicia con la entrega al cliente de forma automática en la página web de Planymerka, para la administración de su comercio electrónico, el Dashboard o Panel de Control, ajustado al Plan Standard que el cliente suscribe con Planymerka, suscrito por el **CLIENTE** al aceptar los términos y condiciones y que se esta en la página web de Planymerka.
- **SERVICIO EN LA NUBE APLICACIÓN WEB**, este servicio inicia cuando la aplicación web del **CLIENTE** es entregada al **CLIENTE** y hospedada en el servidor de la aplicación de forma automática al momento de tomar y Suscribirse en el plan Standard en la página web de Planymerka.

Cuando el **CLIENTE** solicite la prestación de cualquier servicio que no sea objeto del presente **CONTRATO**, incluyendo, a título enunciativo, pero no limitativo, el desarrollo de una nueva funcionalidad del **SOFTWARE PLANYMERKA** o mejora que no sea objeto de desarrollo, o el seguimiento o ejecución de cualquier otra actividad por **PLANYMERKA**, este servicio será comprendido como nuevo servicio a ser contratado por las Partes y deberá ser objeto de un nuevo acuerdo o contrato entre las Partes.

Figura 1

4. PRECIOS, FORMAS Y CONDICIONES DE PAGO

El **CLIENTE** pagará a el **PROVEEDOR** por los **SERVICIO EN LA NUBE DE PLANYMERKA ECOMMERCE PLATFORM** y por los **SERVICIOS EN LA NUBE APLICACIÓN WEB DEL CLIENTE** el monto indicado en el plan Standard seleccionado por el valor en dólares mencionados en la pagina web al momento de suscribirse, dentro de los 15 días siguientes a la fecha de elaboración del detalle de la factura que se hará el día anterior a la finalización del ciclo de 30 días o periodos mensuales por parte de **PLANYMERKA** y que el cliente podrá visualizar en la página web de [Planymerka](#), una vez realizado el pago la factura electrónica se le enviará al cliente, dentro de los 3 al pago realizado. Los valores serán actualizados cada doce (12) meses, a partir de la fecha de la firma del contrato, en conformidad con la variación de la inflación en el mismo periodo, según los índices establecidos por el gobierno de Colombia, por la variación de precios que realice el proveedor contratado por **PLANYMERKA** para la infraestructura del servicio o recursos de Hardware o también por temas ajenos a **PLANYMERKA** los cuales serán debidamente explicados al **CLIENTE**, a menos que se trate de planes promocionales los cuales tendrán unas fechas límites para nivelarse con los precios que

estén vigentes en la página web. El retraso por parte del **CLIENTE**, de cualquier pago, conllevará a una multa de 2% (dos por ciento) del valor de la cuota vencida, más interés de 1% (uno por ciento) al mes, o fracción de mes, calculado de forma prorrateada entre la fecha de vencimiento y la fecha del pago.

El portafolio de servicios, módulos, promociones y demás condiciones comerciales están descritos en el sitio web Planymerka y podrán modificarse total o parcialmente en cualquier momento, por lo que el cliente deberá estar permanentemente revisado el sitio web Planymerka, sin embargo, los valores de este contrato solo varían como se indicó anteriormente.

Los precios de un servicio pueden cambiar en cualquier momento y sin previo aviso, sin embargo, el precio que se tendrá en cuenta para calcular el pago de una factura será aquel vigente que estaba informado en el sitio web al momento de suscribirse al plan Standard y que se utilizó para elaborar el contrato comercial teniendo en cuenta las actualizaciones que se realizan cada doce (12) meses, siempre y cuando no se trate de un error tipográfico mencionado anteriormente. Para el caso de servicios en la nube, estos precios serán vigentes durante los 12 primeros ciclos de facturación o periodos de 30 días entre facturas, después de la firma del contrato y sin importar que los precios se hayan modificado en el sitio web Planymerka. anotando que el precio podría variar durante estos doce (12) primeros ciclos y ciclos posteriores si el proveedor de los recursos de infraestructura de Hardware en la nube Microsoft Azure infraestructura aumente sus costos de tal manera que afecte el precio final del plan y en este evento se le notificara al cliente mediante correo electrónico para que acepte o decida prescindir del contrato suscrito.

Si el proveedor de infraestructura en la nube como Microsoft Azure infraestructura modifica sus precios y el cliente acepta el nuevo precio del plan, estos se modificarán en el detalle de la factura por los servicios en el próximo ciclo de facturación, independiente de, si está dentro del tiempo mínimo de duración del contrato.

El cliente tendrá acceso en su Dashboard para verificar o validar el estado y detalle de sus facturas y el servicio contratado o en su defecto **PLANYMERKA** lo mantendrá informado.

El cliente en cualquier momento podrá solicitar cambio del plan, sin que esto implique firmar un nuevo contrato.

El cliente deberá pagar las facturas en los plazos y forma explicados anteriormente. La mora se producirá por el mero vencimiento del plazo para el pago sin necesidad de interpelación judicial o extrajudicial, facultando a Planymerka a dar de baja la cuenta del cliente.

Una vez abonado el Servicio, **PLANYMERKA** emitirá un documento de pago de la factura correspondiente.

El cliente para los servicios en la nube recibirá una factura en cada ciclo de facturación en periodos con duración de 30 días o mensuales, periodo vencido, por lo siguientes conceptos.

- Pago por uso por Gestión, servicio en la nube de **PLANYMERKA ECOMMERCE PLATFORM**, incluye La Gestión de la infraestructura en la nube (monitoreo del sistema y mantenimiento), el uso de la infraestructura de procesamiento o servidores para el Dashboard, la base de datos y los archivos, el soporte, ayuda ante errores de la plataforma acorde al plan contratado por el **CLIENTE**,

las capacitaciones serán por tutoriales que el cliente podrá ver en la página web de Planymerka, cualquier capacitación adicional que el cliente requiera tendrá un costo y el cliente deberá solicitarla enviando un correo electrónico a servicioalcliente@planymerka.com. Las actualizaciones que se hagan al software Planymerka están incluidas si aplican según el plan contratado. Incluye servicios ofrecidos por terceros como son la seguridad Secure Sockets Layer SSL y un plan compartido de una plataforma de correos contratada.

Este servicio en la nube está excepto del IVA, solo si el servicio en la nube se presta a clientes en otros países, en Colombia aplica un IVA del 19% y será detallado en el detalle de factura que podrá visualizar en la página web de Planymerka. Se anota que si por la legislación del país de domicilio del cliente se le exige el pago de un impuesto adicional a las plataformas tecnológicas para poder prestar el servicio, este será detallado en el detalle de la factura que se coloca en la página web de Planymerka.

Si el cliente decide cambiar de plan durante un ciclo de facturación (periodo de 30 días que transcurre entre facturas o meses), **PLANYMERKA** realizará las acciones necesarias para activar en el panel de control los módulos y funcionalidades adicionales del nuevo plan seleccionado y una vez que estos nuevos módulos y funcionalidades estén operativos, la factura que se cobrará en el ciclo de inicio del nuevo plan, será prorrateada en proporción a los tiempos en que estuvo operativo el plan anterior y el nuevo plan dentro de un ciclo de facturación. Se aclara que el cliente puede pasar de un plan con menos módulos y funcionalidades a un plan con más módulos y funcionalidades y no lo puede hacer en el sentido contrario. Debido a que al cliente se le entrega de forma automática una aplicación web del cliente Gratis para su uso, el hospedaje y gestión en la nube de la aplicación web del **CLIENTE** con Planymerka, estará detallado en la factura.

El escalado de la infraestructura es limitado dado que el cliente tiene asignado una infraestructura compartida con otros clientes.

Se anota que el monto de la factura que se paga mensualmente puede aumentar debido al aumento de los precios por parte del proveedor de la infraestructura de procesamiento, donde estén alojadas las diferentes instancias tanto la plataforma de comercio electrónico Planymerka del **CLIENTE** como de la aplicación web del **CLIENTE**, Sin embargo al cliente se le notificará 15 días antes de terminar un ciclo de facturación para que este acepte el nuevo precio o decida dar por terminado el contrato.

El cliente recibirá al correo electrónico registrado la factura electrónica dentro de los 3 días siguientes al pago realizado.

Si el pago de cualquiera de las facturas no se registra dentro de los 15 días siguientes, a la fecha de factura, **PLANYMERKA** queda facultada para suspender el servicio en cualquier momento, dejando la aplicación en estado de inactividad, hasta que el pago se registre, si pasado un tiempo de 30 días de la fecha de factura y el pago no se ha registrado, el servicio podrá ser suspendido definitivamente. También es causal de suspensión definitiva la mora recurrente en el pago de las facturas.

Se aclara que lo que se anota como fecha de factura es la fecha de la elaboración del detalle de la factura que deberá ser pagado directamente en la página utilizando la pasarela de pago Payu y la factura electrónica tendrá la fecha del día en que se realiza y se le envía al cliente.

Se anota que, si el servicio es inactivado o suspendido definitivamente, el cliente deberá pagar las facturas que tiene pendientes con **PLANYSERKA**.

5. SOPORTE.

El cliente para obtener soporte deberá solicitarlo enviando un correo electrónico a servicioalcliente@planyserka.com, al cliente se le notificara por correo electrónico el costo del mismo el cual deberá ser cancelado con anterioridad, para lo cual Planyserka detallara una factura en la página web. Al cliente se le notificara en el correo la fecha y hora para dar le soporte dependiendo de la criticidad de cada caso y nunca será en un tiempo superior a las 24 horas de la solicitud.

El Soporte incluye:

- Capacitación virtual en el manejo de Back office o panel de control para gestión de la aplicación.
- Soporte ante errores, dificultades técnicas, bloqueos, problemas de configuración, preguntas, pasarelas de pago, facturación y más, anotando que, si son problemas de infraestructura del proveedor de los servicios de infraestructura en la nube, como Microsoft Azure infrastructure, este se solicitará y dependiendo de cada caso y su urgencia, podría tener un costo adicional que deberá ser cancelado por anticipado.
- Capacitación virtual en actualizaciones y nuevos desarrollos funcionales, operativos o tecnológicos.

El soporte deberá ser solicitado a nuestro correo de atención al cliente servicioalcliente@planyserka.com y se brindará a la brevedad posible.

6. IMPUESTOS.

Las facturas por Servicios en la nube están exceptas del impuesto a las ventas o al valor agregado IVA, solo si el servicio en la nube se presta en otro País, en Colombia se deberá cancelar el IVA del 19%.

Si según las leyes de País de residencia del cliente, se exige el pago de impuestos que apliquen a las plataformas tecnológicas y al servicio en la nube, estos serán detallados en la factura.

En el evento que ocurra modificación en la carga tributaria adicional que grave los SERVICIOS según la legislación de Colombia o del país de residencia del cliente, mientras este contrato este vigente, se le informara al **CLIENTE** de esta nueva situación que afectara los costos que regulan el presente contrato.

7. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

Son obligaciones del **CLIENTE**:

- Realizar los pagos dentro de los plazos establecidos en este contrato.
- Compromiso a utilizar los Servicios de conformidad a la ley aplicable, con los Términos y Condiciones, la Política de Privacidad, así como con la moral y buenas costumbres y el orden público. El **CLIENTE** se obliga a abstenerse de utilizar los Servicios con fines o efectos ilícitos, lesivos de los derechos e intereses de **PLANYSERKA**, otros Clientes y/o terceros, o que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar los Servicios, o impedir la normal utilización o disfrute de los Servicios por parte de **PLANYSERKA**, los Proveedores, otros Clientes y/o terceros.
- Obligación a abstenerse de realizar o utilizar los Servicios directa o indirectamente, para violar cualquier ley aplicable, cualquiera fuese su naturaleza, ya sea provincial, estadual, nacional o internacional, o violatorio de cualquier ley aplicable, nacional o internacional, o de la moral, las buenas costumbres, o el orden público; transmitir, distribuir, o almacenar cualquier tipo de información, datos o materiales que violen leyes o regulaciones municipales, provinciales, departamentales, nacionales o internacionales; enviar o transmitir información cuyo contenido sea, directa o indirectamente, y sin que lo siguiente se considere una limitación, transgresor, profano, abusivo, difamatorio y/ o fraudulento, o que revele asuntos privados o personales que afecten a persona alguna, o de alguna forma violen los derechos de los demás; acceder los Servicios utilizando un nombre falso, erróneo o inexistente, ya sea como persona física o jurídica; enviar o transmitir material alguno que el Usuario o cliente no tenga derecho a transmitir con arreglo a las leyes (ya sea de Copyright, marca registrada, secreto comercial, patentes u otros derechos de la propiedad de terceros aunque no limitado a ello solamente) o con arreglo a relaciones contractuales o fiduciarias (tales como los contratos de no divulgación).
- Obligación a abstenerse de violar o alterar de cualquier forma los sistemas de autenticación, verificación de identidad y seguridad de los Servicios, redes o cuentas de Usuarios, y/o administradores y/o responsables de los Servicios; esto incluye, y no se limita, a tratar de acceder a datos no destinados al **CLIENTE**, intentar ingresar a los Servicios o cuentas sin contar con la expresa autorización para hacerlo, o intentar probar o alterar de cualquier forma y a cualquier nivel la seguridad de las redes de **PLANYSERKA**, utilizando cualquier clase de herramientas que sirvan a idénticos o similares fines; intentar interrupciones, variaciones o cortes en las comunicaciones de internet, tales como alterar información de ruteo, derivación y/o distribución, sobrecargar deliberadamente uno o más Servicios (overflow o similar), efectuar ataques informáticos a otras computadoras sobre internet u otro tipo de red de comunicaciones informática, global, local y/o interna, entre otros; utilizar cualquier programa, comando o grupo de comandos, o enviar mensajes de cualquier tipo, destinados a interferir con la sesión establecida por un Usuario o cliente en cualquier punto de internet; efectuar cualquier tipo de monitoreo que implique la interceptación de información no destinada al Usuario o cliente; enviar o transmitir archivos que contengan virus u otras características destructivas que puedan afectar de manera adversa el funcionamiento de una computadora ajena y/ o puedan afectar el correcto funcionamiento de las mismas y/ o de los Servicios; utilizar cualquier programa de computación (software) u otro medio, que induzca a engaño, a los fines de aumentar o procurar ventajas patrimoniales o comerciales en favor del Usuario, del cliente o de terceros no autorizados

por Planymerka o no previstos en estos Términos y Condiciones; efectuar acciones que restrinjan, denieguen o impidan a cualquier individuo, grupo, entidad u organización el uso de los Servicios, y de internet en general. Asimismo, el uso de cualquier método o sistema, de computación o no, por parte del Cliente y/o terceros en favor de éste a los fines de la utilización de los Servicios, que no estén expresamente autorizados por **PLANYMERKA** en éstos Términos y Condiciones y/o por otro medio expreso, queda prohibido y será causal de las sanciones y/o procedimientos que se contemplan en ellos, sin perjuicio de las acciones legales que **PLANYMERKA** y/o sus representantes y/o sucesores puedan interponer a sus efectos.

- Obligación de abstenerse de reproducir, duplicar, copiar, vender, revender o explotar, total o parcialmente el Servicio y/o su contenido sin el consentimiento expreso y por escrito de Planymerka.
- Mantener actualizada la información brindada a **PLANYMERKA**, en el evento de que la información varíe y no haya sido informada, **PLANYMERKA** dará por cierta la información anterior y esta omisión no excluye al **CLIENTE** de cumplir lo acordado en este contrato.
- Administrar la operación del panel de control suministrado por **PLANYMERKA**.
- Responsabilizarse por la veracidad de las informaciones entregadas para la firma de este contrato, incluso en relación con la titularidad del sitio web y su dominio Y Mantener actualizada la información brindada a **PLANYMERKA**, en el evento de que la información varíe y no haya sido informada, **PLANYMERKA** dará por cierta la información anterior y esta omisión no excluye al **CLIENTE** de cumplir lo acordado en este contrato.
- Responsabilizarse, en forma integral y exclusiva, por las actividades que generarán los ingresos que se procesan electrónicamente por medio del uso de los servicios prestados por **PLANYMERKA**, las cuales se enumera a título enunciativo pero no limitativo: calidad y origen de los productos y servicios comercializados, fiel cumplimiento de los contratos que generan los ingresos y cualquier otro hecho o evento relevante para el surgimiento de estos ingresos, eximiendo **PLANYMERKA** de cualquier responsabilidad a respecto.
- Responsabilizarse, con exclusividad, por actos realizados por su agente, desarrolladores de sitios web, gerentes y/o por toda y cualquier persona que venga a tener acceso a la clave del panel de control, declarándose estar en antecedentes de que la responsabilidad por los actos realizados será siempre, única y exclusiva del **CLIENTE**.
- Providenciar por su cuenta y riesgo y a su exclusivo criterio, así como hacerse cargo, también de forma exclusiva, la contratación y registro de los medios de pago junto a operadoras de tarjetas de crédito e instituciones financieras, haciéndose responsable por el cumplimiento de las exigencias que hacen estas instituciones y/u operadoras para que se acepten esta contratación, asumiendo expresamente el riesgo de rechazo en la contratación de parte de la operadoras de tarjetas de crédito e instituciones financieras.
- Compromiso Anti-Spam, Conforme con las mejores prácticas de Internet, el **CLIENTE** expresa y acepta su compromiso Anti-Spam. En contrapartida, manifestando no practicar Spam en ninguna de sus modalidades o manifestaciones, en ningún caso y bajo ningún pretexto. El **CLIENTE** debe definir y establecer políticas Anti-Spam para combatir la práctica de **SPAM**,

destinadas a aclararles, no sólo a sus usuarios, sino también al público en general y explicar a sus usuarios mecanismos para evitar la recepción de SPAM (tales como filtros, apodos ocultos, listas de correos electrónicos bloqueados, confirmación de origen, etc.) y para evitar ser acusado de la práctica de SPAM, Excluyendo a **PLANYMERKA** de cualquier acusación en ese sentido. Si el cliente Viola este compromiso **PLANYMERKA** quedara facultada para suspender o retirar definitivamente los servicios contratados. El cliente deberá Responsabilizarse por cualquier multa o penalidad que sea asignada a **PLANYMERKA** por órganos y/o organismos internacionales y/o nacionales en virtud del envío de SPAM por el **CLIENTE**, por si o por cualquier persona a ella relacionada, siendo obligada a reembolsar cualesquier montos eventualmente pagados por **PLANYMERKA** para su exclusión de listados de remitentes de SPAM.

8. OBLIGACIONES DE PLANYMERKA

Son obligaciones del **PLANYMERKA**:

- Prestar los **SERVICIOS** de forma adecuada, suministrando la infraestructura de procesamiento necesaria según el plan para que la **PLATAFORMA** se mantenga corriendo y operando de forma regular conforme al acuerdo de nivel de servicios **SLA** que forma parte integral de este contrato.
- Proveer en la **PLATAFORMA**, los módulos y funcionalidades según el Plan Standard suscrito,
- Estar innovando continuamente para suministrar u ofrecer al **CLIENTE** mejoras, nuevas funcionalidades o módulos, que mejoren la operatividad y administración del eCommerce, de estas nuevas funcionalidades o módulos que se generen, **PLANYMERKA** mantendrá informado al **CLIENTE** y validará si son complementarias a módulos existentes dentro del plan contratado o desarrollos totalmente nuevos. Basados en esto **PLANYMERKA** le informara al cliente si esta funcionalidad o modulo genera un aumento en los valores que se facturan por servicio en la nube y el **CLIENTE** puede definir si las adquiere o no.
- Proporcionar el soporte mensual según el plan contratado.
- Mantener el Software Planymerka actualizado y a la vanguardia con nuevas tecnologías.
- Dar capacitación de forma virtual o por tutoriales según el plan de soporte del plan de servicios contratado.
- Mantener la infraestructura de Hospedaje de las diferentes instancias actualizada y segura respecto a programas de protección contra acciones criminosas o irregulares de terceros.

9. NIVEL DE SERVICIOS

PLANYMERKA se compromete a mantener la **PLATAFORMA** operativa y funcionando cada mes, por el tiempo especificado en el **SLA o ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO** que forma parte integral de este contrato

Se aclara que debido a que en los planes Standard la infraestructura es compartida con múltiples clientes y un cliente podría eventualmente utilizar muchos recursos de hardware y ralentizar a otros

clientes, en el evento de pasar esta situación, Planymerka tomara las acciones necesarias renegociando con los clientes que estarían causando el problema, el cual se podrá solucionar asignado más recursos para lo cual los clientes que utilizan más el recurso deberán de forma prorrateada cancelar en sus facturas el aumento en el costo de la asignación de recursos adicionales o migrar a planes empresariales donde el recurso asignado es de cada cliente y se cancela de forma adicional.

10. RESPONSABILIDAD LIMITADA DE PLANYMERKA

- **PLANYMERKA** no será responsable por eventuales errores y/o interrupciones comprobadamente ocasionadas por el uso del software Planymerka en combinación con otros softwares y/o cuando hayan sido generados por otras empresas, así como en combinación con otros componentes, interfaces, hardware y/o ambientes, cuando la interacción del software Planymerka con tales objetos y/o equipos no esté bajo control de **PLANYMERKA**. **PLANYMERKA** también no será responsable en situaciones de “caso fortuito” o “fuerza mayor”.
- **PLANYMERKA** no será responsable por la violación de los datos e informaciones que sean ocasionados por, actos de empleados, agentes o personas autorizadas por el **CLIENTE** a operar la **PLATAFORMA** o de acciones criminosas o irregulares de terceros que no puedan ser evitadas porque están fuera de los límites de previsibilidad técnica en el momento en que ocurran.
- **PLANYMERKA** no es responsable por cualquier compensación, resarcimiento o indemnización por daños relativos a imposibilidad del **CLIENTE** de utilizar los **SERVICIOS** en virtud del término o suspensión de este **CONTRATO**, o finalización del uso o terminación de los **SERVICIOS**, de la discontinuación por **PLANYMERKA** del ofrecimiento de determinado **SERVICIO**, Sin perjuicio de y ante cualquiera de las obligación asumida por **PLANYMERKA** de acuerdo con el **SLA**, las solicitudes que no hayan sido realizadas a tiempo por **EL CONTRATANTE**, incluyendo deficiencias en el sistema y otras interrupciones, costo de buscar un tercero proveedor de servicios en general o bienes o de cualquier inversión, gastos o compromisos realizados o asumidos por el **CLIENTE** con relación a este **CONTRATO** o el uso o acceso por el **CLIENTE** a los servicios o cualquier acceso no autorizado, modificación, exclusión, pérdida, daño, perjuicio o deficiencia en el almacenamiento del contenido del **CLIENTE** u otro dato.
- **PLANYMERKA** no es, bajo cualquier hipótesis, responsable por cualquier daño indirecto, emergente, moral, punitivo o mismo por lucros cesantes, pérdida de oportunidades o pérdida de datos, independiente de cualquier notificación.
- **PLANYMERKA** no es responsable por cualesquier pérdidas y daños generados por actividades desarrolladas por el **CLIENTE** en la **PLATAFORMA**, ni por su contenido.
- **PLANYMERKA** Sin perjuicios de y ante cualquiera de las hipótesis de exclusión de responsabilidad detalladas anteriormente, las cuales están expresas y de inmediato excluidas del ámbito de las responsabilidades de **PLANYMERKA**, la responsabilidad de

PLANYMERKA por eventual incumplimiento de este **CONTRATO** o por daños directos, será limitada a la remuneración obtenida por **PLANYMERKA** del **CLIENTE** por la prestación de los servicios objeto de este **CONTRATO**, teniendo por base los 4 (Cuatro) meses inmediatamente anteriores al hecho, siendo este el límite de indemnización o compensación eventualmente.

11. PROPIEDAD INTELECTUAL

Todos los derechos de propiedad y titularidad del software Planymerka son y deben permanecer de titularidad y propiedad exclusiva de Planymerka, siendo por este **CONTRATO**, solamente autorizado el uso del software Planymerka por el **CLIENTE**.

El **CLIENTE** solamente podrá reproducir o copiar eventuales manuales de referencia del software Planymerka y cualesquiera materiales escritos otorgados por **PLANYMERKA** para uso interno. Ningún material escrito, impreso o electrónico otorgado por **PLANYMERKA** podrá ser copiado o reproducido para cualquier otra finalidad.

El **CLIENTE** no podrá modificar o retirar cualquier señal de identificación de la marca **PLANYMERKA**, o su nombre comercial de los lugares donde están fijados en el software Planymerka. Ninguna disposición aquí redactada será justificativa para otorgar, o será considerada como habiendo otorgado al **CLIENTE** cualquier derecho, título o cualquier otro interés en la marca **PLANYMERKA** y su designación comercial. El **CLIENTE** no podrá, bajo cualquier hipótesis, contestar, ayudar, o auxiliar terceros a contestar, la marca o el nombre comercial de **PLANYMERKA** o su registro, ni podrá intentar registrar cualquier marca o nombre comercial pasible de generar confusión en virtud de similitud, con la marca o nombre comercial de **PLANYMERKA**. Todo y cualquier fondo de comercio, derechos y beneficios generados o resultantes del uso de la marca **PLANYMERKA** y de su nombre comercial beneficiará exclusivamente a **PLANYMERKA**. El **CLIENTE** no obtiene ningún derecho relativamente a la marca **PLANYMERKA**.

Siendo cierto que el **CLIENTE** puede guardar datos de su propiedad en la base de datos del software Planymerka, se esclarece que tales datos del **CLIENTE** son de propiedad única y exclusiva del **CLIENTE** y **PLANYMERKA** no tiene cualquier derecho de propiedad en relación con tales datos, solamente en razón de los mismos están guardados en la base de datos de **PLANYMERKA**.

PLANYMERKA declara tener todos los derechos del software Planymerka necesarios para conceder su uso al **CLIENTE** y para la prestación de los servicios, siendo el **CLIENTE** responsable por eventuales violaciones de derechos de terceros relacionadas a la utilización del software Planymerka por el **CLIENTE**.

Todos los datos guardados en virtud del uso del software Planymerka son de propiedad del **CLIENTE** que autoriza compartir sus datos de forma anónima con **PLANYMERKA** para auxiliar la mejora de sus productos y servicios. El conjunto de datos anónimos agregados podrá ser utilizado para activar recursos tales como comparación de mercados y publicaciones que puedan ayudar a comprender propensiones de los datos, así como para auxiliar a **PLANYMERKA** a dimensionar su infraestructura. Todas las informaciones que puedan identificar los datos del **CLIENTE** serán retiradas y mezcladas a otros datos anónimos antes de su consolidación.

12. PLAZO Y TERMINACIÓN

El **CONTRATO** entra en vigor en la fecha de firma las partes y permanece vigente por un plazo establecido de 360 días, que se renovaran automáticamente por otros 360 días y así sucesivamente,

El **CONTRATO** podrá ser terminado por cualquier una de las Partes en cualquiera de los siguientes casos.

Caso 1. El **CLIENTE** puede cancelar el contrato en cualquier momento, pero con recargo, multa o indemnización

- Pasando una solicitud al correo electrónico del servicio al cliente servicioalcliente@planymerka.com notificando su intención de cancelación anticipada del **CONTRATO**, indicando que el siguiente ciclo de facturación o periodo de servicio sería el último periodo de servicio, por lo que **PLANYMERKA** procederá a realizar la cancelación del servicio al final del siguiente ciclo y además facturará por concepto de cancelación anticipada una multa o indemnización para cubrir los gastos asociados a la cancelación anticipada que será igual a la suma de las 2 últimas facturas por servicio en la nube sin excluir las facturas pendientes.

Caso 2. El **CLIENTE** puede cancelar el contrato en cualquier momento, pero sin recargo, multa o indemnización.

- Pasando una solicitud al correo electrónico del servicio al cliente servicioalcliente@planymerka.com notificando su intención de cancelación anticipada del **CONTRATO**, indicando que los próximos 4 ciclos de facturación o periodo de servicio serían los últimos periodos del contrato, por lo que **PLANYMERKA** procederá a realizar la cancelación del servicio al final del último periodo sin cobrar factura adicional por cancelación anticipada por concepto de multa o indemnización.

Caso 3. El **CLIENTE** puede cancelar el contrato en cualquier momento, pero sin recargo, multa o indemnización.

- Pasando una solicitud, 90 (Noventa) días antes de la finalización del plazo contractual, al correo electrónico del servicio al cliente servicioalcliente@planymerka.com notificando su intención de no renovación del **CONTRATO**.

Caso 4. **PLANYMERKA** puede cancelar el contrato en cualquier momento, pero sin recargo, multa o indemnización.

- Pasando una notificación al **CLIENTE**, indicando que los próximos 4 ciclos de facturación o periodos de servicio serían los últimos y que al final del cuarto ciclo los servicios le serían retirados.

Caso 5. El **CONTRATO** podrá ser terminado de forma inmediata por cualquier de las PARTES, sin la imposición de multa y/o indemnización y por medio de una notificación informativa, sin necesidad de aviso preliminar, en caso de declararse en quiebra, en proceso de liquidación de cese de

actividades, cualquiera de las partes, certificada legalmente, por medio judicial o por común acuerdo entre las partes.

Caso 6. **PLANYMERKA** dará por terminado este **CONTRATO** de forma inmediata, en caso de que se verifique que el **CLIENTE** este utilizando los servicios de forma fraudulenta, o en caso de que la tienda online o comercio electrónico del **CLIENTE** que utiliza el software de Planymerka, sea listada en cualquier organización de protección al consumidor como comercio electrónico a ser evitado. En esta hipótesis, la terminación del **CONTRATO** tendrá efectos inmediatos, y **PLANYMERKA** por medio de notificación al **CLIENTE**, podrá interrumpir de inmediato la prestación de servicios.

Caso 7. El **CONTRATO** podrá también, ser terminado por cualquiera de las **PARTES**, en caso de eventual violación contractual verificada, la **PARTE** inocente notificará por escrito a la otra **PARTE** indicando la violación, solicitando reparación contractual en plazo máximo de 15 (quince) días, desde la fecha del recibimiento de la notificación. Si la **PARTE** infractora no logra remediar la violación en el plazo, podrá la **PARTE** inocente terminar este Contrato.

Caso 8. **PLANYMERKA** dará por terminado este **CONTRATO** de forma inmediata, si se verifica que el cliente utiliza gran parte del recurso de hardware que es compartido y llega a ralentizar el servicio de otros clientes, aclarando que el cliente o los clientes que son causantes de este evento serán contactados por Planymerka para informarles que su costo mensual aumentara de forma prorrateada y proporcional con los otros clientes que generen el evento para que acepte el nuevo costo del servicio o migre a uno de los planes empresariales que tiene infraestructura asignada de forma individual, de no ser posible llegar a un acuerdo, Planymerka podrá dar por terminado de forma inmediata el contrato.

13. DEMANDAS DE TERCEROS

El **CLIENTE** asume que es la única responsable por los productos y/o servicios que provee en su comercio electrónico que utiliza el software Planymerka de la Plataforma Planymerka, así como por el cumplimiento de las normas de protección al consumidor relacionadas con las actividades que desarrolla en su comercio electrónico. Así, en caso de que **PLANYMERKA** sea demandada por terceros en virtud, a título de ejemplo y no limitador, de deficiencias de los productos o servicios otorgados por el **CLIENTE** o por cualquier proveedor del **CLIENTE**, o aún por el incumplimiento de reglas de protección al consumidor, el **CLIENTE** se obliga a mantener a **PLANYMERKA** exenta de cualquier de estas demandas.

En la hipótesis de que **PLANYMERKA** sea demandada por terceros, El **CLIENTE** se obliga a adoptar todas las medidas necesarias para que Planymerka sea excluida de la posición de objeto de la demanda. En Caso de que esto no sea factible, la **CLIENTE** se hará cargo de todos los costos y gastos, tales como a título enunciativo pero no limitativo: honorarios profesionales de abogados que **PLANYMERKA** tenga que incurrir para su defensa, pagando con anticipo los valores solicitados por **PLANYMERKA** o en el caso que no sea factible que el cliente pague con anticipo o pague directamente, el **CLIENTE** deberá rembolsar a **PLANYMERKA** los montos que esta haya pagado en el plazo de 5 (cinco) días hábiles desde la solicitud de **PLANYMERKA**, En el caso que **PLANYMERKA**

sea juzgada culpable, el **CLIENTE** deberá pagar directamente el valor de la condenación o pagar con anticipo los valores que deberán ser pagados por **PLANYSMERKA**, pero en el caso ninguna de estas alternativas sea factible, el **CLIENTE** deberá rembolsar a **PLANYSMERKA** en el plazo máximo de 5 (CINCO) días hábiles todos los montos que hayan sido pagados en eventual condenación.

14. CONFIDENCIALIDAD POR PARTE DEL CLIENTE

El **CLIENTE** tendrá acceso a información de carácter reservado que tiene grandes implicaciones en la seguridad de la Plataforma Planysmerka; que la información proporcionada tiene el carácter de confidencial y/o privilegiada; que dicha información, así como cualquier copia de esta, incluyendo todo tipo de información o documento que contenga o de alguna forma reflejen dicha información, debe ser entendida en lo sucesivo como Información Confidencial.

En virtud de lo anterior, El **CLIENTE** se obliga, a no divulgar o revelar cualquier información que reciba de **PLANYSMERKA**, de abstenerse, en cualquier tiempo, de revelar, reproducir, publicar, divulgar o comunicar, por cualquier medio, la información confidencial a terceros o de utilizarla en beneficio directo o indirecto ya sea propio o de una tercera persona natural o jurídica. Esta obligación deberá ser cumplida, independientemente de si con el hecho se generan o no perjuicios para **PLANYSMERKA**.

Se entenderá por información confidencial todos los documentos o información entregado al Cliente de cualquier forma o manera, incluyendo a título enunciativo pero no limitativo, procesos, métodos de operación, datos, recursos, gráficas, información visual, verbal o escrita, procedimientos, ideas, equipos, estrategias de mercado, diseños, planos, especificaciones, clientes, datos de clientes, información relativa a las actividades que **PLANYSMERKA** realiza, todas y cualquier información privada relacionada a la tecnología, planes de negocios, contratos, actividades promocionales o de marketing, finanzas y temas económicos y todas las informaciones de terceros que sean obligadas a mantener como confidenciales. Información confidencial puede estar incluida también en materiales tangibles, tales como bosquejos, informaciones específicas, reportes y programas de computador. se aclara que los términos de este **CONTRATO** son considerados información confidencial.

Salvo disposición expresa en contrario, el **CLIENTE** debe mantener la Información que reciba en virtud de la referida en estricta confidencialidad.

No podrá realizarse reproducción, copia, publicación, divulgación alguna de la Información Confidencial, salvo aquella que sea estrictamente necesaria para llevar a cabo los propósitos establecidos en este **CONTRATO**.

Las obligaciones estipuladas bajo esta manifestación se mantendrán con plena vigencia indefinidamente a partir de la fecha de firma del **CONTRATO**.

Las obligaciones objeto de este acuerdo se aplicarán tanto al **CLIENTE** como a las personas que laboran para él, sus colaboradores, subcontratistas y personas que tengan contacto con el **CLIENTE** por razón de dicha actividad.

El **CLIENTE** se obliga a implementar y desarrollar procedimiento y políticas adecuadas para proteger la información confidencial.

En caso de daños y perjuicios que resulten del incumplimiento de los términos de este documento por parte del **CLIENTE**, **PLANYSERKA** queda facultada para solicitar la indemnización que corresponda, así como el cumplimiento específico de los aspectos contenidos en este documento, en adición a cualquier otro recurso que conforme a la ley o equidad le corresponda y el **CLIENTE** quedará obligada en virtud de este **CONTRATO**, a responder por los referidos daños y perjuicios.

El **CLIENTE** podrá entregar información confidencial a sus empleados, colaboradores, agentes subsidiarias y subcontratistas que tengan la necesidad real de saber tales informaciones confidenciales para realizar las obligaciones indicadas en este **CONTRATO**.

El **CLIENTE** deberá mantener lo descrito en esta cláusula de confidencialidad por el plazo del **CONTRATO** y por 10 (diez) años adicionales después de su terminación.

Ninguna alteración, modificación y/o finiquito de este documento será válido u obligatorio para las Partes, a no ser que sea realizado por escrito y firmado por cada una de las Partes por conducto de sus respectivos funcionarios o representantes debidamente autorizados. En caso de que no se ejerciere cualquier derecho, facultad o privilegio derivado de este documento, esto no implicará su renuncia, como tampoco el ejercicio único o parcial de los mismos limitará el ejercicio de algún otro derecho, facultad o privilegio que corresponda de acuerdo con lo que se pacta aquí.

15. CONFIDENCIALIDAD POR PARTE DE PLANYSERKA

PLANYSERKA tendrá acceso a información de carácter reservado que tiene grandes implicaciones en la seguridad del **CLIENTE**; que la información proporcionada tiene el carácter de confidencial y/o privilegiada; que dicha información, así como cualquier copia de esta, incluyendo todo tipo de información o documento que contenga o de alguna forma reflejen dicha información, debe ser entendida en lo sucesivo como Información Confidencial.

En virtud de lo anterior, **PLANYSERKA** se obliga, a no divulgar o revelar cualquier información que reciba del **CLIENTE**, de abstenerse, en cualquier tiempo, de revelar, reproducir, publicar, divulgar o comunicar, por cualquier medio, la información confidencial a terceros o de utilizarla en beneficio directo o indirecto ya sea propio o de una tercera persona natural o jurídica. Esta obligación deberá ser cumplida, independientemente de si con el hecho se generan o no perjuicios para el **CLIENTE**.

Se entenderá por información confidencial todos los documentos o información entregado al Cliente de cualquier forma o manera, incluyendo a título enunciativo pero no limitativo, procesos, métodos de operación, datos, recursos, gráficas, información visual, verbal o escrita, procedimientos, ideas, equipos, estrategias de mercado, diseños, planos, especificaciones, clientes, datos de clientes, información relativa a las actividades que el **CLIENTE** realiza, todas y cualquier información privada relacionada a la tecnología, planes de negocios, contratos, actividades promocionales o de marketing, finanzas y temas económicos y todas las informaciones de terceros que sean obligadas a mantener como confidenciales. Información confidencial puede estar incluida

también en materiales tangibles, tales como bosquejos, informaciones específicas, reportes y programas de computador.

Salvo disposición expresa en contrario, **PLANYMERKA** debe mantener la Información que reciba en virtud de la referida en estricta confidencialidad.

No podrá realizarse reproducción, copia, publicación, divulgación alguna de la Información Confidencial, salvo aquella que sea estrictamente necesaria para llevar a cabo los propósitos establecidos en este **CONTRATO**.

Las obligaciones estipuladas bajo esta manifestación se mantendrán con plena vigencia indefinidamente a partir de la fecha de firma del **CONTRATO**.

Las obligaciones objeto de este acuerdo se aplicarán tanto a **PLANYMERKA** como a las personas que laboran para él, sus colaboradores, subcontratistas y personas que tengan contacto con **PLANYMERKA** por razón de dicha actividad.

PLANYMERKA se obliga a implementar y desarrollar procedimiento y políticas adecuadas para proteger la información confidencial.

En caso de daños y perjuicios que resulten del incumplimiento de los términos de este documento por parte **PLANYMERKA**, EL **CLIENTE** queda facultada para solicitar la indemnización que corresponda, así como el cumplimiento específico de los aspectos contenidos en este documento, en adición a cualquier otro recurso que conforme a la ley o equidad le corresponda y **PLANYMERKA** quedará obligada en virtud de este **CONTRATO**, a responder por los referidos daños y perjuicios.

PLANYMERKA podrá entregar información confidencial a su empleados, colaboradores, agentes subsidiarias y subcontratistas que tengan la necesidad real de saber tales informaciones confidenciales para realizar las obligaciones indicadas en este **CONTRATO**.

PLANYMERKA deberá mantener lo descrito en esta cláusula de confidencialidad por el plazo del **CONTRATO** y por 10 (diez) años adicionales después de su terminación.

Ninguna alteración, modificación y/o finiquito de este documento será válido u obligatorio para las Partes, a no ser que sea realizado por escrito y firmado por cada una de las Partes por conducto de sus respectivos funcionarios o representantes debidamente autorizados. En caso de que no se ejerciere cualquier derecho, facultad o privilegio derivado de este documento, esto no implicará su renuncia, como tampoco el ejercicio único o parcial de los mismos limitará el ejercicio de algún otro derecho, facultad o privilegio que corresponda de acuerdo con lo que se pacta aquí.

16. DISPOSICIONES GENERALES

Lo estipulado en este contrato, prevalece por sobre cualesquier negociación o negociaciones, verbales o escritas, y demás comunicaciones entre las **PARTES** en relación con los temas aquí informados, pudiendo ser modificado o complementado solamente con la autorización mutua, por escrito, de las **PARTES**.

El **CONTRATO** no incorpora una sociedad, asociación, Joint venture, colaboración u otro relacionamiento comercial formal o entidad de cualquier tipo y tampoco genera obligaciones de la formación de cualquier uno de estos relacionamientos o entidades. Cada **PORTE** actuará como contratada independiente y no como representación de la otra **PORTE** para cualquier finalidad.

El hecho de cualquier de las **PARTES** dejare de exigir en el plazo el cumplimiento de cualquier de las disposiciones del **CONTRATO**, o de cualesquiera derechos relativos al **CONTRATO**, o no ejecutar cualquier de las facultades aquí indicadas, no será considerado renuncia a tales disposiciones, derechos o facultades y no afectará de cualquier forma la validez del **CONTRATO**.

Los derechos generados en este **CONTRATO** no pueden ser traspasados o cedidos, en su totalidad o en parte, a terceros, excepto en las hipótesis aquí relacionadas por medio de autorización escrita de las **PARTES**.

Este **CONTRATO** es firmado de forma irrevocable, obligando las **PARTES**, herederos y sucesores.

En el Caso que cualquier disposición de este **CONTRATO** sea considerada nula o ineficaz, la nulidad o ineficacia no afectará las demás disposiciones del **CONTRATO**, lo cual seguirá vigente y válido con relación a las demás disposiciones.

Este **CONTRATO** no tiene características de exclusividad por lo que las **PARTES** están libres para firmar contratos similares con terceros o cualquier otro tipo de contrato con la misma finalidad y objeto.

Este **CONTRATO** es irrevocable e irrevocable en todos los términos, cláusulas y condiciones.

Cada una de las partes se obliga a no contratar, atraer, o hacer propuesta de empleo a empleado o prestador de servicios de otra parte, o mismo incentivar empleado o prestador de servicios de la otra parte a terminar su contrato con esta parte mientras esté vigente el **CONTRATO** y por un plazo adicional de 2 (dos) años después del término o resolución bajo percepción de pagar a la otra parte multa en el monto equivalente a 12 (doce) veces el valor de la

Todas las notificaciones en conformidad con el **CONTRATO** deben ser realizadas por escrito y serán entendidas como recibidas por el destinatario cuando entregadas en las manos de un representante del destinatario, o al final del tercer día hábil después de la fecha de remesa por medio de servicios de courier o mensajería internacionalmente reconocidos o cuando es enviada por e-mail, por medio de confirmación de recibo.

PLANYSERKA, sus agentes o empleados no mantienen cualquier vínculo laboral con el **CLIENTE**, Así, EL **CLIENTE** no tendrá cualquier derecho u obligación en conformidad con las reglas de las leyes laborales en relación con los empleados, funcionarios, colaboradores o subcontratados de **PLANYSERKA**, tampoco generados por accidentes de trabajo, no importando donde lo mismo ocurrió. Así serán de única y exclusiva responsabilidad de **PLANYSERKA** las deudas laborales, de seguridad social y tributarias generadas en el marco de este **CONTRATO** relacionada a la mano de obra que será utilizada en la realización de los **SERVICIOS**, y el **CLIENTE** no será responsable, mismo en forma solidaria o subsidiaria, por eventuales incumplimientos de estas obligaciones, siempre que **PLANYSERKA** no haya sido parte en la demanda y haya sido rápidamente informada para adoptar las medidas necesarias. En caso de que el **CLIENTE** sea juzgada y culpado, **PLANYSERKA** deberá

pagar directamente el monto de la condenación o pagar de forma anticipada los montos que deberán ser pagados, pero en el caso que ninguna de estas alternativas sea factible, **PLANYSERKA** deberá restituir al **CLIENTE**, en el plazo máximo de 5 (cinco) días hábiles desde la solicitud del **CLIENTE**, de todos los montos que este haya pagado en una eventual condenación.

El Contrato se regirá e interpretará al amparo de las leyes de Colombia, Las **PARTES** eligen el tribunal de la Ciudad

Barranquilla, en Colombia.

Las partes declaran que conocen y aceptan todas las obligaciones establecidas en cada una de las cláusulas integrantes de este contrato y en prueba de ello el cliente acepta al momento de suscribirse a los servicios de planyserka

Se anota que la aceptación de los Términos Y Condiciones implican la aceptación y firma del contrato.

Acuerdo de Nivel de Servicio, SLA de SaaS de Planymerka eCommerce Platform para planes Standard

INTRODUCCIÓN

Este **Acuerdo de Nivel de Servicio, SLA** de SaaS de **Planymerka eCommerce Platform**, describe las políticas de uso del servicio de la plataforma de comercio electrónico de **Planymerka**, servicio que recibirá el cliente de acuerdo con los términos del contrato firmado con **Planymerka S.A.S.**

No modificaremos los términos de su SLA durante el tiempo del contrato suscrito entre las partes; sin embargo, si se renueva de manera automática el servicio como se detalla en el contrato, la versión de este SLA que esté vigente en el momento de la renovación se aplicará durante el periodo de renovación correspondiente. Al cliente se le notificará con un mínimo de noventa (90) días de anticipación antes del término del contrato en caso de modificaciones sustanciales adversas en el presente SLA.

Planymerka S.A.S. se reserva el derecho de modificar los términos de este **SLA** en conformidad con el Contrato firmado.

PARTES

Este SLA se suscribe entre el cliente y Planymerka

DEFINICIONES

PLANYMERKA.

Es la empresa **Comercializadora Planymerka S.A.S.** Sigla **Planymerka S.A.S.** proveedora del Servicio.

PLANYMERKA ECOMMERCE PLATFORM

Es la plataforma de comercio electrónico en la nube SaaS o software como un servicio, que presta el servicio del software Planymerka para la implementación, desarrollo y administración de comercios electrónicos.

SERVICIO

Hace referencia al servicio que ofrece **Planymerka** de uso en la nube del software Planymerka de la plataforma de comercio electrónico **PLANYMERKA ECOMMERCE PLATFORM**, donde **Planymerka** entrega al cliente para la administración de su comercio electrónico el Dashboard o panel de control, y gestiona el hospedaje del Panel de control y su escalabilidad limitada en recurso de hardware de su eCommerce, gestiona el hospedaje de la base de datos y de archivo

CLIENTE

Es una empresa, persona jurídica o persona natural, asociación o entidad que se suscribe para el Servicio de **PLANYMERKA ECOMMERCE PLATFORM**, que no ha incumplido ninguna obligación esencial y que no tiene ninguna obligación material pendiente, incluidas las obligaciones de pago del Contrato firmado con **Planymerka** por el Servicio.

CONTACTO AUTORIZADO

Persona autorizada por el cliente para enviar la reclamación bajo este SLA a **Planymerka**.

CRÉDITO DE SERVICIO

Compensación o crédito que **Planymerka** proporcionará al cliente para una Reclamación validada. El Crédito de servicio se aplicará en forma de crédito o de descuento para una factura futura de cargos de suscripción mensual por el Servicio. Los Créditos de Servicio son para el CLIENTE su único y exclusivo recurso para cualquier problema de rendimiento o disponibilidad del Servicio en virtud del Contrato y de este SLA.

Los Créditos de Servicio solamente serán utilizados para pagos futuros debidos por el cliente en virtud de su Contrato. Los Créditos de Servicios no podrán ser cedidos u abonados a cualquier otro Contrato. La única y exclusiva posibilidad para el cliente en relación con cualquier indisponibilidad de plataforma **Planymerka eCommerce Platform** será el recibimiento de Crédito de Servicio en conformidad con los términos y condiciones del presente acuerdo y Contrato firmado entre las partes. **Planymerka** siempre estará en la disposición de brindarle el mejor servicio según el plan contratado y es consciente de que su credibilidad está ligada al excelente nivel de servicio ofrecido por la plataforma **PLANYMERKA ECOMMERCE PLATFORM**, Por lo que **Planymerka** hará todo lo posible para mantener la plataforma de comercio electrónico Planymerka actualizada, para que su comercio este en la vanguardia con las nuevas tecnologías que se desarrollen en el mercado y sean aplicables a la Plataforma.

Dado que la infraestructura es compartida con múltiples clientes y un cliente podría eventualmente utilizar muchos recursos de hardware y ralentizar a otros clientes, en el evento de pasar esta situación, Planymerka tomara las acciones necesarias renegociando con los clientes que estarían causando el problema, el cual se podrá solucionar asignado más recursos para lo cual los clientes que utilizan más el recurso deberán de forma prorrateada cancelar en sus facturas el aumento en el costo de la asignación de recursos adicionales o migrar a planes empresariales donde el recurso asignado es de cada cliente y se cancela de forma adicional.

INCIDENCIAS O EVENTOS

Es una circunstancia o un conjunto de circunstancias que provocaron la indisponibilidad del servicio por causa imputable a Planymerka, generando el no cumplimiento de un Nivel de servicio dentro de un ciclo o mes.

NIVEL DE SERVICIO

Es el estándar definido por **Planymerka** para medir el nivel de servicio que proporciona en este SLA.

La siguiente tabla muestra los niveles de servicio durante un Mes contratado.

Porcentaje de Disponibilidad	Crédito de Disponibilidad (% de la Cuota de suscripción mensual pagada por el cliente en el mes del incumplimiento del SLA Contratado)
------------------------------	--

	para el Mes, que está sujeto a una Reclamación)
99.0% - 99.9%	10%
Menos del 99.0%	20%

El Porcentaje de Disponibilidad PD

$$PD = \frac{Mt - Miv}{Mt}$$

Donde:

Mt= minutos totales de un mes de 30 días= 43200 minutos.

Miv= minutos de tiempo verificado acumulado en los eventos dentro del mes que provocaron la indisponibilidad del servicio = Minutos de tiempo acumulado en el mes de inactividad -10 minutos.

PROPÓSITO.

Planymerka mediante este SLA se compromete a realizar todas las acciones y tomar todas las medidas necesarias o hacer todo lo posible para mantener la estabilidad de la plataforma **PLANYMERKA ECOMMERCE PLATFORM** basados en mantener los niveles más altos de servicio, con preferencia en el 99.9% de disponibilidad, por lo que dará crédito de servicio si no cumple con esta promesa.

TIEMPO MÁXIMO EN LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS:

El **SLA (Service Level Agreement)** de **Planymerka**, establece una calificación de las incidencias o eventos registradas por el servicio de atención al cliente en tres tipos (C1, C2, C3) en función de su criticidad y naturaleza.

Esta calificación, activa unos protocolos de actuación que permiten asignar los recursos necesarios en función del nivel de criticidad.

Con este sistema se consigue reducir los tiempos de resolución de incidencias más críticas, situándolos en un máximo de 4 horas para el tipo C1 y de 24 horas para el tipo C3. Se aclara que por utilizar los servicios de infraestructura de Microsoft Azure, estos tiempos pueden aumentar dependiendo si la causa es ajena al software de **Planymerka**, a su gestión y escalabilidad, tanto en el panel de control, como la base de datos y el almacenamiento de archivos. En este caso **Planymerka** realizará todas las acciones necesarias ante Microsoft Azure para superar el evento de indisponibilidad del servicio y mantendrá informado al cliente, mediante correos electrónicos enviados al contacto autorizado.

RECLAMACIÓN

Reclamación o requisición enviada por el Contacto autorizado del CLIENTE a **Planymerka** de acuerdo con este **SLA** cuando el cliente no está satisfecho con el nivel de servicio durante un mes contratado debido a la ocurrencia de un evento.

Con una reclamación válida por incumplimiento del **SLA**, el cliente recibirá un Crédito de Servicio. Para hacer la reclamación, el cliente deberá enviarla por un correo electrónico a la siguiente dirección servicioalclientes@planymerka.com

En el momento de la ocurrencia de la indisponibilidad del servicio, el cliente deberá llamar a los números telefónicos (57) 3881290, (57)3002905110, (57) 3006649977 y reportar el evento para que **Planymerka** ponga en marcha los protocolos de verificación del evento y las acciones necesarias para superarlo, se anota que durante la llamada podrá ser remitido a otra dependencia o se le solicitará marcar a otro número de teléfono.

La reclamación será recibida hasta el último día del mes siguiente al mes en que ocurrió la indisponibilidad y deberá tener contener los siguientes datos para que sea habilitada a una evaluación de crédito:

1. Objeto: Incumplimiento del SLA – Reclamación de Crédito
2. Ciudad, fecha y hora en que se verificó o verificaron la(s) ocurrencia(s) de indisponibilidad
3. Registro del o los correos electrónicos enviados o de las la(s) llamada(s) realizada(s) cuando se verificaron la(s) ocurrencia(s) de la(s) indisponibilidad(es) que ponga(n) en evidencia lo(s) error(es) y acredite(n) la reclamación de incumplimiento del SLA Contratado. Si la reclamación es válida y el tiempo de indisponibilidad está dentro de los rangos de la tabla de nivel de servicio el Crédito de Servicio se aplicará a la factura del siguiente mes.
4. Descripción del evento de ocurrencia de indisponibilidad del servicio comentando detalladamente el evento y todas las acciones que se realizaron por parte del cliente.

PLANYSERKA Evaluará toda la información disponible en su reclamación y de buena fe se tomará una decisión en cuanto a si se adeuda o no un Crédito de Servicio. PLANYSERKA Realizará todas las acciones necesarias y comercialmente razonables para procesar las reclamaciones durante el mes subsiguiente y dentro de los cuarenta y cinco (45) días siguientes a la recepción. El CLIENTE Debe cumplir con el Contrato para ser elegible para un Crédito de Servicio. Si la decisión es a favor del CLIENTE, se aplicará un Crédito de Servicio a la suscripción mensual pagada por el cliente en el mes del incumplimiento del SLA Contratado para el Mes, que está sujeto a una Reclamación, sin los costos de infraestructura.

PERIODO DE SERVICIO O MES CONTRATADO

Se refiere a 30 días o un mes completo durante la vigencia del Servicio medido desde la fecha y hora en que se suscribe al plan y acepta los términos y condiciones hasta la misma hora del mismo día en el mes siguiente y así sucesivamente.

TIEMPO DE INACTIVIDAD O INDISPONIBILIDAD

Es el período de tiempo donde la plataforma **PLANYSERKA ECOMMERCE PLATFORM** no está accesible para todos los usuarios dentro del mes del servicio.

Para determinar esta indisponibilidad el cliente antes debe intentar ingresar a su tienda o eCommerce como usuario y verificar si la misma está disponible. Se aclara y se define como cierto que el cliente ha verificado que sus empleados o personas autorizadas no han ejecutado acciones diversas de su responsabilidad que lleven a que su eCommerce o tienda online esté indisponible, tales como, errores de emplazamiento/integración de imágenes y/o contenido de productos, errores de direccionamiento de DNS, entre otros.

Para verificar la indisponibilidad del servicio siga los siguientes pasos.

- 1 Verifique si se posee acceso a internet ingresando otros sitios web (ejemplo: amazon.com, google.com, u otros)
- 2 Confirme si la anomalía pueda ser del DNS o de cache. En caso de identificar que el problema está en el sistema de cache verifique con su equipo/agencia si recién se hizo alguna modificación que pueda estar ocasionando el problema
- 3 Ingrese a la tienda con el CSS del navegador desactivado para verificar si puede ser algún problema de CSS. Caso verifique que es un problema de CSS acoja a su equipo/agencia para ajustar
- 4 Verifique si por correo electrónico al contacto autorizado, se ha reportado alguna irregularidad o inestabilidad en los sistemas. Si es el caso, eso significa que **Planymerka** ya identificó el problema y está actuando para corregirlo.
- 5 Cuando ningún de los procedimientos anteriormente indicados ayuda en identificar el problema, inicie una reclamación como se mencionó anteriormente.

Planymerka, define que no existe tiempo de inactividad o indisponibilidad, si se pueden realizar algunas acciones en el panel de control.

El Tiempo de Inactividad o indisponibilidad no incluye el período de tiempo en que el Servicio deja de estar disponible como consecuencia de:

- Tiempo de inactividad del sistema por mantenimiento.
- Fuerza Mayor.
- Problemas con aplicaciones, equipos o datos del **CLIENTE** o de terceros.
- Actos u omisiones del **CLIENTE** o de terceros (incluida cualquier persona que acceda al Servicio mediante las contraseñas o el equipo del **CLIENTE**)
- La no adherencia a las configuraciones necesarias del sistema y de las plataformas soportadas para acceder al Servicio
- Anomalía en la conexión suministrada por empresa de telecomunicaciones que preste ese servicio.
- Anomalía en la realización de ventas on-line y/o sobrecarga de la infraestructura de alojamiento en virtud de modificaciones en las configuraciones de la plataforma que sean de responsabilidad del cliente o de tercero por el contratado.
- Cuando de eventuales interrupciones necesarias para la realización de ajustes técnicos o de manutención del Software Planymerka, cuya realización sea notificada por **Planymerka** con anticipo razonable, no inferior a 48 (cuarenta ocho) horas, y que sean realizadas, de forma preferencial y siempre que sea factible durante la noche, en horarios con poco movimiento en la plataforma. **Planymerka** no tendrá obligación de informar preliminarmente el cliente acerca de interrupciones en la plataforma que sean necesarias en caso de urgencia, o sea, situaciones que pongan en riesgo el regular funcionamiento de la plataforma y aquellas determinadas por

motivos de seguridad de la totalidad de los usuarios contra vulnerabilidades detectadas tan pronto tal vulnerabilidad ocurra. Se establece desde aquí que tales interrupciones seguirán tanto cuanto sea necesario al reparo de las anomalías y/o vulnerabilidades identificadas y deberán ser informadas por **Planymerka** al cliente indicando las razones y previsión de tiempo necesario al reparo.

- Cuando de la realización de eventuales intervenciones urgentes generadas por la necesidad de preservar la seguridad de la plataforma, destinadas a evitar o hacer cesar la actuación de hackers o destinadas a implementar ajustes urgentes y de seguridad para la plataforma.
- Suspensión de la prestación de Servicios por orden de autoridades competentes, o por incumplimiento, por parte del cliente, de las cláusulas del Contrato.
- Cuando sea superado el límite máximo diario de usuarios con acceso a la plataforma, límite ese que es el equivalente al doble de la media diaria de usuarios en los últimos 60 (sesenta) días, en virtud de, a título enunciativo, pero no limitativo: campaña publicitaria, despegue de nuevos productos, entre otros. Siempre que el cliente no informe preliminarmente a **Planymerka**, con hasta 72 (setenta y dos) horas de anticipo, por escrito por medio de inicio de requisición suministrado por las herramientas de soporte técnico, cualquier circunstancia que pueda sujetar la plataforma a una carga no usual de demanda de usuarios por sobre el límite máximo diario.
- Caso de sobrecarga realizada por el cliente o tercero por él contratado, por medio de las APIs, importación de datos en el panel de control, al sistema de Planymerka. En este caso, si es necesario, **Planymerka** podrá suspender el servicio de forma temporal.
- Problemas derivados de un ancho de banda inadecuado o relacionados con software o servicios de terceros.
- Problemas Producidos por entradas, instrucciones o argumentos erróneos (por ejemplo, solicitudes de acceso a archivos que no existen);

FUERZA MAYOR

Hace referencia a catástrofe natural, terrorismo, acción laboral, incendio, inundación, terremoto, motín, guerra, actos gubernamentales, órdenes o restricciones, virus, ataques de denegación de servicio y otras conductas dolosas, errores de programas de utilidad y de conectividad de la red, o cualquier otra causa de no disponibilidad del Servicio que esté fuera del control razonable de **Planymerka**.

Las partes involucradas en este **SLA** aceptan el contenido de este acuerdo con la firma del Contrato de Servicio y por lo tanto este **SLA** hace parte integral de este contrato.

Para constancia el cliente al momento de aceptar los términos y condiciones acepta este acuerdo de nivel de servicio.

