

# ACUERDO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA EL SOFTWARE SKALA DE GESTIÓN EMPRESARIAL VÍA WEB DEL PROVEEDOR

**IMPORTANTE, LEA DETENIDAMENTE ESTE ACUERDO DE PRESTACION DE SERVICIOS ANTES DE HACER USO DEL SOFTWARE SKALA: Si usted NO está de acuerdo con los términos y condiciones aquí descritos, por favor abstenerse de hacer uso del software SKALA.**

El presente acuerdo de prestación de servicios (en adelante, el “Acuerdo”) se celebra entre SKALA PLATFORM S.A.S., compañía domiciliada en la Diagonal 62A #52C-208, Municipio de Rionegro, Antioquia, Colombia, propietaria del software “SKALA” (en adelante el “PROVEEDOR” o “SKALA”) y la Persona Natural o la Persona Jurídica que acepta los términos estipulados en este Acuerdo (en adelante el “CLIENTE” o el “USUARIO”).

Este ACUERDO DE PRESTACION DE SERVICIOS se entenderá aceptado por el CLIENTE al dar clic en el botón Entrar que está en la pantalla inicial del software SKALA y continuar con su uso, o cuando el USUARIO se suscriba en alguno de los planes de SKALA, estos términos y condiciones son vinculantes para las partes de acuerdo con lo establecido en la ley 527/99. La no lectura de este ACUERDO DE PRESTACION DE SERVICIOS no exime al CLIENTE de la responsabilidad de cumplir los mismos.

En el caso que el CLIENTE sea una Persona Jurídica, la persona en su representación que acepta este ACUERDO DE PRESTACION DE SERVICIOS asegura que está autorizada para aceptar estos Términos y Condiciones en su nombre y se obliga en los términos de este Acuerdo.

Los términos de este ACUERDO DE PRESTACION DE SERVICIOS pueden ser modificados sin previo aviso al USUARIO, las modificaciones a este Acuerdo deberán ser aceptados por el CLIENTE para continuar haciendo uso del software SKALA.

## DEFINICIONES

---

- **CAPACITACIÓN:** Método de enseñanza que busca que el USUARIO haga uso correcto del software SKALA.
- **CLIENTE:** Persona natural o jurídica, identificada con una cédula de ciudadanía, Nit, u otro documento oficial válido en Colombia, que ha sido autorizada por SKALA para hacer uso de la Plataforma y que paga por utilizar el Servicio para la operación de la actividad económica de su establecimiento de comercio.
- **DISPONIBILIDAD:** Capacidad operativa del funcionamiento del software SKALA las 24 horas del día, siete días a la semana y desde cualquier lugar del mundo.
- **DISPOSITIVOS:** Equipo de cómputo para usar con el Software SKALA, bien sea un computador tipo escritorio o portátil, o un equipo móvil tipo Tablet o un Celular.
- **IMPLEMENTACIÓN:** Configuración inicial para el buen funcionamiento del software SKALA.

- **PAGOS, PRECIOS, PLAN, PAGOS POR EL SERVICIO:** Se refieren en este Acuerdo al pago recurrente, o periódico, o precio mensual acordado con el CLIENTE en contraprestación del uso del Software dentro de determinados parámetros delimitados en tiempo, cantidad y funcionalidad, como también a cualquier otro pago que se cobre al CLIENTE en relación con las funcionalidades, servicios o asesorías ofrecidas a través del Software, dentro de los criterios estipulados en el presente Acuerdo.
- **PERÍODOS:** Intervalos regulares de tiempo en el que se realiza la facturación para la renovación de la suscripción del software SKALA.
- **PLAN:** Conjunto de opciones y características que conforman una versión del software SKALA.
- **SOPORTE:** Ayuda que presta el equipo de trabajo del PROVEEDOR para que el USUARIO resuelva dudas e inquietudes respecto al buen uso y funcionamiento del software SKALA.
- **SUSCRIPCIÓN:** Hace referencia a un modelo de negocio que se basa en el acceso por un periodo de tiempo (mes o año) determinado para el uso del software SKALA.
- **SOFTWARE, PLATAFORMA, SERVICIO:** En este Acuerdo, los términos “Software” o “Plataforma” o “Servicio” serán utilizados de forma sinónima e intercambiables y se refieren al programa de cómputo con funcionalidades de gestión empresarial desarrollado por SKALA, y que ofrece el PROVEEDOR a través de su plataforma de Software en la Nube “SKALA” en sus diferentes versiones. Dicho Software incluye la posibilidad de gestionar, a través de internet, diversos frentes administrativos, operativos, financieros y laborales en un establecimiento de comercio, utilizando un computador o un dispositivo móvil.
- **USUARIOS:** Número de personas autorizadas por el PROVEEDOR, para acceder a la Plataforma SKALA en sesiones simultánea y en diferentes dispositivos, utilizando un “Nombre de Usuario” y una “Contraseña” individual e intransferible.
- **VIRTUAL:** Hace referencia a la prestación de servicios no presenciales, prestados por medio de una conexión de Internet mediante una plataforma determinada.

## 1. OBJETO

- 1.1. Prestación del servicio de acceso a la plataforma SKALA con el fin de realizar transacciones de manejo administrativo, comercial, contable y documentos electrónicos de acuerdo con el plan y suscripción detallado en la factura electrónica de venta, la cual hace parte integral de este Acuerdo y en el número de usuarios y puntos de ventas (Pos) adquiridos, el acceso y uso no le confiere título de propiedad sobre el software SKALA y no es una venta de ninguno de los derechos de autor del mismo.
- 1.2. La vigencia de este acuerdo inicia al momento de realizar el pago de la suscripción del plan seleccionado, puesto que en ese momento se activan usuarios y contraseñas previamente asignados por el CLIENTE, y la duración será la

establecida en la suscripción del plan seleccionado por el CLIENTE. Al realizar el pago se genera automáticamente una nueva base de datos, se aprovisiona todo el entorno para que el CLIENTE pueda hacer uso de forma inmediata del software SKALA.

- 1.3. La renovación de la suscripción se encuentra reglamentado por este acuerdo y quedarán sujetos a los términos y condiciones vigentes a la fecha de cada renovación.
- 1.4. El Software SKALA se desarrolla en una versión estándar, por lo tanto no se hacen desarrollos específicos, ni a la medida del CLIENTE.

## 2. REQUISITOS PARA USO

---

- 2.1. El CLIENTE debe contar con un dispositivo adecuado para el uso del software SKALA, bien sea un computador tipo escritorio o portátil, o un dispositivo móvil tipo Tablet o Celular, El CLIENTE entiende que el uso del software SKALA en un dispositivo móvil estará limitado a los recursos que dicho dispositivo posea, y no podrá ser equiparable con el uso del Software en un computador de escritorio o portátil en los términos de usabilidad, manejo y rendimiento, SKALA recomienda usar computadores de escritorio o portátiles siempre que sea posible. En algunas situaciones el CLIENTE puede requerir usar equipos periféricos como impresoras POS, lectores para códigos de barras, cajón monedero y/o balanzas electrónicas, la instalación y configuración de esos equipos periféricos en el sistema son responsabilidad exclusiva del USUARIO, para que estos puedan ser usados con el software SKALA.
- 2.2. Para hacer uso correcto de la plataforma SKALA, el CLIENTE debe contar con una conexión mínima de internet de cinco (5) megabytes/segundo para tres (3) computadores concurrentes (siempre y cuando el canal de internet sea utilizado solo para el uso del Software SKALA), y por cada computador adicional que se requiera, se necesitan dos (2) megabytes/segundo más.
- 2.3. "Usuarios Simultáneos" hace referencia al número de usuarios por cada computador que acceda al Software SKALA a la vez, utilizando una conexión a internet. El servicio del Software puede ser operado con anchos de banda menores, pero SKALA no se responsabiliza por el desempeño que presente el Software si no se cumple con el estándar mínimo de velocidad de conexión especificado en literal 2.2., el cual es especialmente crítico para CLIENTES que usen el modulo del Punto de Ventas (POS).
- 2.4. SKALA no se hace responsable de las fallas que se presenten en la ejecución del Software por conexiones de internet lentas, ni inestables, ni por la capacidad de los equipos del CLIENTE, o por bloqueos efectuados por firewalls o antivirus que impidan el ingreso al sitio web de SKALA.

2.5. El PROVEEDOR recomienda el navegador Google Chrome, para la conexión a la plataforma del software SKALA.

### 3. LIMITACIONES DE USO

---

- 3.1. El CLIENTE deberá adquirir una suscripción para acceder a la plataforma SKALA.
- 3.2. En caso que el CLIENTE no realice la renovación del plan adquirido, tendrá cinco (5) días calendario para realizar el pago del plan, además, se le suspenderán los servicios y el acceso a la plataforma SKALA, y contará con quince (15) días calendario para solicitar al PROVEEDOR como un servicio adicional facturable la entrega de la información que se encuentra almacenada en la plataforma SKALA, la información se entrega en una hoja de cálculo y será la siguiente: listado de Terceros, listado de Productos del Inventario, listado de Cuentas por cobrar y listado de Cuentas por pagar. El no pago de la suscripción por el CLIENTE dará para cancelar su cuenta en la plataforma SKALA y no podrá acceder a la misma.
- 3.3. El USUARIO no podrá alterar o modificar los componente del Software SKALA, tampoco podrá aplicarle, ni hacer uso de técnicas de ingeniería inversa, descompilar, ni desensamblar el software SKALA, en caso de incurrir en alguna de estas conductas y/o en otras no descritas, que alteren o pongan en riesgo los derechos morales y patrimoniales de autor, dará lugar a iniciar las acciones legales pertinentes descritas en el Título VIII del Código Penal Colombiano, además de pagar un multa de cinco mil (5.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes de Colombia, sin perjuicio de la indemnización que puedan llegar a impartir los jueces competentes.
- 3.4. El USUARIO debe respetar todos los componentes y las aplicaciones que hacen parte del software SKALA, amparados bajo los derechos de autor, así como las marcas, patentes, nombres comerciales y demás componentes de propiedad industrial que son propiedad exclusiva de SKALA, protegidas por las leyes nacionales y tratados internacionales sobre propiedad intelectual e industrial.
- 3.5. El CLIENTE acepta que usará el software SKALA en calidad de usuario final, por lo tanto no podrá: ceder, vender o transferirlo a ningún título. De manera que no es lícita la enajenación, transferencia, préstamo, alquiler o cesión a cualquier título en favor de un tercero, tampoco se podrá autorizar la copia parcial, ni total del software SKALA, SKALA es la única empresa autorizada para permitir el uso del software SKALA, cualquier transacción hecha por un tercero no está autorizada, por lo tanto no tiene ningún efecto ante SKALA.
- 3.6. La información que se deba ingresar a la base de datos del software SKALA solamente se debe hacer por los medios establecidos por SKALA.
- 3.7. El USUARIO acepta las condiciones establecidas o que se llegaren a establecer en cuanto al Soporte, Capacitación y Actualizaciones al software SKALA.

**PARÁGRAFO.** Si el CLIENTE incurre en cualquiera de las limitaciones anteriormente descritas se procederá a la cancelación de la suscripción y esto no dará lugar a realizar devolución, ni reembolsos a favor del CLIENTE.

#### **4. CARACTERÍSTICAS DE LOS PLANES Y VERSIONES DE SOFTWARE**

SKALA ofrece tres (3) planes: START, PRO y PLUS, los cuales se ajustan a las diferentes necesidades y requerimientos del CLIENTE, cada plan tiene condiciones y características específicas respecto a los servicios y contenido de cada versión del Software SKALA, como también tienen opciones y servicios adicionales que se facturan por separado a la suscripción principal.

Para la implementación del Software SKALA, las capacitaciones y los soportes ofrecidos por el PROVEEDOR, El CLIENTE debe contar con una conexión a internet de acuerdo con las especificaciones mínimas establecidas en el numeral 2.2. de este Acuerdo, además de los componentes de audio y sonido necesarios. Estos servicios son prestados de forma virtual, con acompañamiento personalizado vía whatsapp (chats y llamadas) y también por medio de video conferencias vía Google Meet.

#### **SERVICIOS INCLUIDOS EN LOS PLANES:**

- **IMPLEMENTACIÓN:** Para la implementación del software SKALA, el PROVEEDOR sugiere asignar un Usuario Líder por parte del CLIENTE, el cual se hace responsable de la implementación del Software en su establecimiento de comercio, además de ser la persona que estará en comunicación directa con el Consultor Especializado asignado por parte de SKALA para lo referente a las capacitaciones, soporte y orientación que requiera el CLIENTE para el buen uso y manejo del Software SKALA.
- **PLAN DE IMPLEMENTACIÓN:** Documento en formato PDF que se entrega al Usuario Líder, donde se detallan las sesiones de las capacitaciones planteadas por el PROVEEDOR para la puesta en marcha del software SKALA, las cuales deben definir las fechas en común acuerdo entre el Usuario Líder designado por el CLIENTE y el Consultor asignado por SKALA.
- **CAPACITACIÓN:** Sesiones con acompañamiento virtual personalizado por un Consultor Especializado de SKALA. Para tomar estas capacitaciones se debe contar con una conexión de internet acuerdo lo especificado en el numeral 2.2. de este documento, además de los componentes de audio necesarios. El Usuario líder deberá acordar previamente con el Consultor asignado los días y horas para las capacitaciones. Estas capacitaciones se realizaran en el horario laboral de SKALA (Servicio disponible de Lunes a Viernes de 8am a 12.30pm y 2pm a 6pm, los sábados de 8am a 12pm, los días festivos no se prestan servicios) y durante la vigencia de la suscripción adquirida por el CLIENTE.
- **DISPONIBILIDAD DE LA PLATAFORMA SKALA:** Nuestro servicio cuenta con disponibilidad de acceso las 24/7 durante la vigencia de la suscripción del CLIENTE.

- **ACTUALIZACIONES:** El CLIENTE durante el término de vigencia de la suscripción adquirida recibe las actualizaciones del software de forma automática, SKALA realiza desarrollos continuos que contienen cambios legislativos y de nuevas tecnologías, así como mejoras funcionales y nuevas aplicaciones que redundan en la optimización del sistema.
- **SOPORTE:** El PROVEEDOR dará apoyo y soporte con acompañamiento virtual personalizado al Usuario líder por parte de El Cliente, cuenta con sesiones de tiempo hasta de treinta (30) minutos para recibir apoyo, orientación y soporte virtual con acompañamiento personalizado sobre el uso y manejo del Software SKALA por parte de un Consultor Especializado del PROVEEDOR. Este soporte se realiza en nuestro horario laboral de Lunes a Viernes, de 8:00am a 12:30pm y de 01:30pm a 6:00pm, los días festivos NO se presta servicio, y durante la vigencia de la suscripción adquirida por el CLIENTE.

*Adicionalmente, el PROVEEDOR se reserva el derecho a limitar el servicio de soporte a un CLIENTE en particular, si en su criterio dicho CLIENTE está demandando una cantidad de horas de servicio de soporte significativamente por encima del promedio de horas de otros Clientes en similares Planes y condiciones de uso. Para estos CLIENTES que requieran de un apoyo superior al servicio de soporte fuera del promedio de tiempo normalmente utilizado por otros Clientes, el PROVEEDOR recomendará y ofrecerá CAPACITACIONES ESPECIALES Y HORAS DE SERVICIO DE SOPORTE ADICIONALES asistidas por un consultor experto y con un pago adicional al plan de suscripción que tenga dicho CLIENTE.*

- **POS OFFLINE:** Se realiza una (1) primera instalación Gratis, en un (1) computador Local, del sistema Pos Offline, este sistema permite realizar solo facturas de ventas sin internet, para que sus ventas continúen y después el Usuario debe hacer la actualización en línea a la plataforma SKALA Nube.
- **NOTA:** Las instalaciones posteriores o instalaciones adicionales del POS OFFLINE que solicite el CLIENTE se facturan por separado.
- El POS OFFLINE NO APLICA para las versiones de SKALA Hoteles y SKALA CarService.

#### 4.1. PLAN START:

Con la suscripción al plan START, el CLIENTE recibe acceso a los siguientes servicios en la Plataforma SKALA, según la versión del Software seleccionado:

- a) Un (1) acceso simultáneo para un (1) Usuario.
- b) Un (1) acceso al módulo Punto de Ventas (POS), para ser usado por una (1) persona física en un (1) dispositivo a la vez.
- c) Acceso a una (1) Base de Datos en la Plataforma para un Establecimiento de Comercio del Cliente, con manejo para una (1) Bodega de productos.

El Plan START permite al CLIENTE tener acceso a los siguientes módulos, según la versión de SKALA seleccionada en la suscripción:

#### 4.1.1 Versión SKALA Shops:

- a) **Acceso para un (1) usuario** al módulo PUNTO DE VENTAS (POS), debe ser utilizado en un (1) dispositivo a la vez.
- b) **Acceso simultáneo para un (1) Usuario** a los módulos de: Ventas, Compras, Inventarios, Tesorería, Informes, Configuración y SKALA Go.

#### 4.1.2 Versión SKALA Prime:

- a) **Acceso para un (1) usuario** al módulo PUNTO DE VENTAS (POS), debe ser utilizado en un (1) dispositivo a la vez.
- b) **Acceso simultáneo para un (1) Usuario** a los módulos de: Ventas, Compras, Inventarios, Tesorería, Contabilidad, Informes, Configuración y SKALA Go.

#### 4.1.3 Versión SKALA RestoBar:

- a) **Acceso para un (1) usuario** al módulo PUNTO DE VENTAS (POS), debe ser utilizado en un (1) dispositivo a la vez.
- b) **Acceso simultáneo para un (1) Usuario** a los módulos de: RestoBar, Compras, Inventarios, Tesorería, Informes, Configuración y SKALA Go.

#### 4.1.4 Versión SKALA RestoBar PRIME:

- a) **Acceso para un (1) usuario** al módulo PUNTO DE VENTAS (POS), debe ser utilizado en un (1) dispositivo a la vez.
- b) **Acceso simultáneo para un (1) Usuario** a los módulos de: RestoBar, Compras, Inventarios, Tesorería, Contabilidad, Informes, Configuración y SKALA Go.

#### 4.1.5 Versión SKALA CarService:

- a) **Acceso para un (1) usuario** al módulo PUNTO DE VENTAS (POS), debe ser utilizado en un (1) dispositivo a la vez.
- b) **Acceso simultáneo para un (1) Usuario** a los módulos de: CarService, Compras, Inventarios, Tesorería, Informes, Configuración y SKALA Go.

#### 4.1.6 Versión SKALA CarService PRIME:

- a) **Acceso para un (1) usuario** al módulo PUNTO DE VENTAS (POS), debe ser utilizado en un (1) dispositivo a la vez.
- b) **Acceso simultáneo para un (1) Usuario** a los módulos de: CarService, Compras, Inventarios, Tesorería, Contabilidad, Informes, Configuración y SKALA Go.

#### 4.1.7 Versión SKALA Hoteles:

- a) **Acceso para tres (3) usuarios** al módulo PUNTO DE VENTAS (POS), debe ser utilizado en tres (3) dispositivos a la vez.
- b) **Acceso simultáneo para tres (3) Usuarios** a los módulos de: Hoteles, Compras, Inventarios, Tesorería, Informes y Configuración.

#### 4.1.8 Versión SKALA Hoteles PRIME:

- a) **Acceso para tres (3) usuarios** al módulo PUNTO DE VENTAS (POS), debe ser utilizado en tres (3) dispositivos a la vez.
- b) **Acceso simultáneo para tres (3) Usuarios** a los módulos de: Hoteles, Compras, Inventarios, Tesorería, Contabilidad, Informes y Configuración.

#### 4.2. PLAN PRO:

Con la suscripción al plan PRO, el CLIENTE recibe acceso a los siguientes servicios en la Plataforma SKALA, según la versión del Software seleccionado:

- a) **Tres (3) accesos simultáneos para tres (3) Usuarios.**
- b) **Tres (3) accesos al módulo Punto de Ventas (POS)**, para ser usado por tres (3) personas físicas en tres (3) dispositivos a la vez.
- c) **Acceso a una (1) Base de Datos** en la Plataforma para un Establecimiento de Comercio del Cliente, con manejo para dos (2) Bodegas de productos.

El Plan PRO permite al CLIENTE tener acceso a los siguientes módulos, según la versión de SKALA seleccionada en la suscripción:

##### 4.2.1. Versión SKALA Shops:

- a) **Acceso para tres (3) usuarios** al módulo PUNTO DE VENTAS (POS), debe ser utilizado en máximo tres (3) dispositivos a la vez.
- b) **Acceso simultáneo para tres (3) Usuarios** a los módulos de: Ventas, Compras, Inventarios, Tesorería, Informes, Configuración y SKALA Go.

##### 4.2.2. Versión SKALA Prime:

- a) **Acceso para tres (3) usuarios** al módulo PUNTO DE VENTAS (POS), debe ser utilizado en máximo tres (3) dispositivos a la vez.
- b) **Acceso simultáneo para tres (3) Usuarios** a los módulos de: Ventas, Compras, Inventarios, Tesorería, Contabilidad, Informes, Configuración y SKALA Go.

##### 4.2.3. Versión SKALA RestoBar:

- a) **Acceso para tres (3) usuarios** al módulo PUNTO DE VENTAS (POS), debe ser utilizado en máximo tres (3) dispositivos a la vez.
- b) **Acceso simultáneo para tres (3) Usuarios** a los módulos de: RestoBar, Compras, Inventarios, Tesorería, Informes, Configuración y SKALA Go.

##### 4.2.4. Versión SKALA RestoBar PRIME:

- a) **Acceso para tres (3) usuarios** al módulo PUNTO DE VENTAS (POS), debe ser utilizado en máximo tres (3) dispositivos a la vez.
- b) **Acceso simultáneo para tres (3) Usuarios** a los módulos de: RestoBar, Compras, Inventarios, Tesorería, Contabilidad, Informes, Configuración y SKALA Go.

#### 4.2.5. Versión SKALA CarService:

- a) **Acceso para tres (3) usuarios** al módulo PUNTO DE VENTAS (POS), debe ser utilizado en máximo tres (3) dispositivos a la vez.
- b) **Acceso simultáneo para tres (3) Usuarios** a los módulos de: CarService, Compras, Inventarios, Tesorería, Informes, Configuración y SKALA Go.

#### 4.2.6. Versión SKALA CarService PRIME:

- a) **Acceso para tres (3) usuarios** al módulo PUNTO DE VENTAS (POS), debe ser utilizado en máximo tres (3) dispositivos a la vez.
- b) **Acceso simultáneo para tres (3) Usuarios** a los módulos de: CarService, Compras, Inventarios, Tesorería, Contabilidad, Informes, Configuración y SKALA Go.

#### 4.2.7. Versión SKALA Hoteles:

- a) **Acceso para siete (7) usuarios** al módulo PUNTO DE VENTAS (POS), debe ser utilizado en máximo siete (7) dispositivos a la vez.
- b) **Acceso simultáneo para siete (7) Usuarios** a los módulos de: Hoteles, Compras, Inventarios, Tesorería, Informes y Configuración.

#### 4.2.8. Versión SKALA Hoteles PRIME:

- a) **Acceso para siete (7) usuarios** al módulo PUNTO DE VENTAS (POS), debe ser utilizado en máximo siete (7) dispositivo a la vez.
- b) **Acceso simultáneo para siete (7) Usuarios** a los módulos de: Hoteles, Compras, Inventarios, Tesorería, Contabilidad, Informes y Configuración.

### 4.3. PLAN PLUS:

Con la suscripción al plan PLUS, el CLIENTE recibe acceso a los siguientes servicios en la Plataforma SKALA, según la versión del Software seleccionado:

- a) **Cinco (5) accesos simultáneos para cinco (5) Usuarios.**
- b) **Cinco (5) accesos al módulo Punto de Ventas (POS)**, para ser usado por cinco (5) personas físicas en cinco (5) dispositivos a la vez.
- c) **Acceso a una (1) Base de Datos** en la Plataforma para un Establecimiento de Comercio del Cliente, con manejo para tres (3) Bodegas de productos.

El Plan PLUS permite al CLIENTE tener acceso a los siguientes módulos, según la versión de SKALA seleccionada en la suscripción:

#### 4.3.1. Versión SKALA Shops:

- c) **Acceso para cinco (5) usuarios** al módulo PUNTO DE VENTAS (POS), debe ser utilizado en máximo cinco (5) dispositivos a la vez.
- d) **Acceso simultáneo para cinco (5) Usuarios** a los módulos de: Ventas, Compras, Inventarios, Tesorería, Informes, Configuración y SKALA Go.

#### 4.3.2. Versión SKALA Prime:

- c) **Acceso para cinco (5) usuarios** al módulo PUNTO DE VENTAS (POS), debe ser utilizado en máximo cinco (5) dispositivos a la vez.
- d) **Acceso simultáneo para cinco (5) Usuarios** a los módulos de: Ventas, Compras, Inventarios, Tesorería, Contabilidad, Informes, Configuración y SKALA Go.

#### 4.3.3. Versión SKALA RestoBar:

- a) **Acceso para cinco (5) usuarios** al módulo PUNTO DE VENTAS (POS), debe ser utilizado en máximo cinco (5) dispositivos a la vez.
- b) **Acceso simultáneo para cinco (5) Usuarios** a los módulos de: RestoBar, Compras, Inventarios, Tesorería, Informes, Configuración y SKALA Go.

#### 4.3.4. Versión SKALA RestoBar PRIME:

- a) **Acceso para cinco (5) usuarios** al módulo PUNTO DE VENTAS (POS), debe ser utilizado en máximo cinco (5) dispositivos a la vez.
- b) **Acceso simultáneo para cinco (5) Usuarios** a los módulos de: RestoBar, Compras, Inventarios, Tesorería, Contabilidad, Informes, Configuración y SKALA Go.

#### 4.3.5. Versión SKALA CarService:

- a) **Acceso para cinco (5) usuarios** al módulo PUNTO DE VENTAS (POS), debe ser utilizado en máximo cinco (5) dispositivos a la vez.
- b) **Acceso simultáneo para cinco (5) Usuarios** a los módulos de: CarService, Compras, Inventarios, Tesorería, Informes, Configuración y SKALA Go.

#### 4.3.6. Versión SKALA CarService PRIME:

- a) **Acceso para cinco (5) usuarios** al módulo PUNTO DE VENTAS (POS), debe ser utilizado en máximo cinco (5) dispositivos a la vez.
- b) **Acceso simultáneo para cinco (5) Usuarios** a los módulos de: CarService, Compras, Inventarios, Tesorería, Contabilidad, Informes, Configuración y SKALA Go.

#### 4.3.7. Versión SKALA Hoteles:

- a) **Acceso para diez (10) usuarios** al módulo PUNTO DE VENTAS (POS), debe ser utilizado en máximo diez (10) dispositivos a la vez.
- b) **Acceso simultáneo para diez (10) Usuarios** a los módulos de: Hoteles, Compras, Inventarios, Tesorería, Informes y Configuración.

#### 4.3.8. Versión SKALA Hoteles PRIME:

- a) **Acceso para diez (10) usuarios** al módulo PUNTO DE VENTAS (POS), debe ser utilizado en máximo diez (10) dispositivo a la vez.
- b) **Acceso simultáneo para diez (10) Usuarios** a los módulos de: Hoteles, Compras, Inventarios, Tesorería, Contabilidad, Informes y Configuración.

## 5. PRECIOS DEL SERVICIO

---

- 5.1. SKALA presta el servicio en la modalidad de software como servicio (SaaS), por lo tanto EL USUARIO paga por la suscripción de forma anticipada, para hacer uso del Software SKALA en la Nube a través de Internet. Los principales Precios y Planes del servicio de Suscripción se encuentran disponibles en la propuesta comercial entregada al CLIENTE y en el link específico de nuestro sitio web <https://skala.one/precios-y-planes-software-skala>
- 5.2. Algunos módulos y servicios afines adicionales al Software se facturan de manera diferenciada y por separado, como la función del módulo de Nómina Electrónica, los Certificados Electrónicos Personalizados, los Paquetes De Documentos Electrónicos, la Funcionalidad de Channel Manager, la Instalación del Pos Offline (módulo Punto De Ventas para facturar sin Internet), un Usuario Adicional, la Instalación del Printing Service (programa para imprimir documentos desde SKALA), la funcionalidad del Visor de Precios, la adición de Un Empleado para la Nómina Electrónica, adición de una habitación para el software SKALA Hoteles, Servicios de Capacitación a nuevos usuarios, los Servicios Asesoría y Soporte virtual personalizado por horas, entre otros más.
- 5.3. SKALA se reserva el derecho a modificar los precios, las características de los Planes y las suscripciones o las promociones ofertadas respecto al servicio de manera autónoma en cualquier momento, sin previo aviso al CLIENTE. Si el CLIENTE no desea continuar con la Suscripción al nuevo precio o bajo el nuevo esquema del Plan y sus restricciones, deberá avisar a SKALA inmediatamente se percate de su intención de desistir del servicio de la Suscripción. En este caso, SKALA procederá a suspender el servicio de la Suscripción activa y a anular cualquier cobro por Suscripción aun no proveídos (de haberse realizado) bajo el nuevo Precio o Plan.
- 5.4. El CLIENTE debe cancelar el valor que se encuentra vigente en el momento que realiza el pago, en caso de que un USUARIO adquiera un plan y al poco tiempo se realice un cambio en el precio de la suscripción, SKALA no igualará ni generará devoluciones a favor del CLIENTE.
- 5.5. Para el pago de la suscripción, el CLIENTE debe realizarlo por anticipado cinco (5) días antes de la renovación de la misma, en caso de no pagar el CLIENTE la suscripción, SKALA suspenderá la prestación de todos los servicios descritos en este Acuerdo, el USUARIO no podrá acceder nuevamente a la plataforma y contará con diez (10) días para solicitar descargar su información, puesto que se cancelará su servicio de Suscripción y no podrá acceder nuevamente a la plataforma SKALA, sin que haya lugar a dar ningún aviso al CLIENTE, ni mucho menos a indemnizar por las pérdidas sufridas. La información se podrá descargar en una hoja de cálculos y será la siguiente: listado de Terceros, listado de Productos del Inventario, las Cuentas por cobrar y Cuentas por pagar.
- 5.6. SKALA avisará cinco (5) días antes de la finalización de la suscripción al CLIENTE para que realice la renovación de la misma y realice su pago de forma oportuna.

5.7. Las valores de la suscripción se basan en el plan adquirido, no en el uso que el CLIENTE le dé al software SKALA, por lo tanto el PROVEEDOR no realizará devoluciones, ni reembolsos por el tiempo que el CLIENTE no use la plataforma del Software SKALA, ni por los periodos restantes de una suscripción con pago anticipado, en caso que el CLIENTE no requiera seguir usando los servicios de la Suscripción ofrecidos por SKALA, la obligación del pago por el periodo de la Suscripción son irrevocables, en consecuencia los dineros ya cancelados no serán devueltos, ni reembolsados al CLIENTE.

## 6. DISPONIBILIDAD DEL SOFTWARE

---

SKALA y el partner de Hosting (servicio del servidor en la nube) cuentan con tecnología que permiten ofrecer a nuestros CLIENTES una disponibilidad por parte de nuestro proveedor en la nube del 99.0%, a excepción que se presenten situaciones como:

- 6.1. Ventanas de mantenimiento del servidor nube.
- 6.2. Fuerza mayor o caso fortuito.
- 6.3. Fallas en el hardware, conexión de internet e infraestructura del CLIENTE.
- 6.4. Falta de pago por parte del CLIENTE.
- 6.5. Implementación errónea del Software por parte del CLIENTE.
- 6.6. Mantenimiento planeado por SKALA, la cual será informada con antelación al CLIENTE.
- 6.7. Perdida del Usuario y contraseña por parte del CLIENTE.
- 6.8. Hechos de un tercero como saboteo, Malware, Virus informático, Ataque cibernético, ETC.
- 6.9. Falta de disponibilidad de nuestro proveedor de Hosting (servicio del servidor en la nube).

## 7. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

---

7.1. Pagar la totalidad del precio pactado por la suscripción del Software SKALA y/o servicios adicionales solicitados por el CLIENTE, incluyendo los impuestos y retenciones a que hubiere lugar. El CLIENTE no podrá eludir el pago de estos dineros alegando que no está haciendo uso del Software SKALA. La mora del pago por cualquier concepto de servicios prestado conlleva a la suspensión del ingreso a la plataforma del Software SKALA y la cancelación de la Suscripción.

**PARÁGRAFO.** El CLIENTE no puede eximirse del pago de la Suscripción aduciendo errores o defectos en el Software, puesto que en caso de existencia de ellos, estos serán corregidos por el área encargada mediante una solicitud de soporte en el menor tiempo posible.

- 7.2. Designar un Usuario Líder, idóneo y comprometido para tomar las capacitaciones, recibir soporte y asesorías, para que así puedan dar correcto uso al Software SKALA. En caso que el CLIENTE cambie el personal que usa el software SKALA, este nuevo Usuario deberá tomar nuevas capacitaciones, las cuales SKALA las facturará por separado a la suscripción.
- 7.3. El CLIENTE debe contar con acceso a internet, teléfonos y equipos de cómputo con los requerimientos mínimos a los descritos en el numeral dos (2) de este Acuerdo, además de elementos de audio y sonido (altavoces y micrófono), con personal idóneo que conozca y sepa de los temas a tratar, es decir todos los recursos para que el PROVEEDOR pueda prestar el servicio de una forma eficaz.
- 7.4. Se atenderá y prestará Soporte solo al Usuario Líder que haya asignado el CLIENTE y haya participado en las capacitaciones realizadas por SKALA, las solicitudes de soporte se reciben únicamente vía whatsapp mediante llamadas, audios o mensajes de textos que se envían a los números de contacto de los Consultores de SKALA destinados para este fin.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** SKALA No recibe solicitudes de soporte por un medio diferente a nuestras líneas de whatsapp para soporte o en correo soporte@skala.one.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** El CLIENTE debe autorizar a los Consultores de SKALA para poder conectarse remotamente al computador que requiera de soporte, en los casos que nuestro Consultor Especializado así lo requiera, si no se autorizada esta conexión no se podrá prestar el servicio de soporte solicitado.

- 7.5. El CLIENTE o la persona designada por este, es el único responsable directo de llevar a cabo la parametrización y configuración del Software SKALA, como también deberá, digitar, migrar información y hacer ajustes conforme a sus necesidades específicas entre otros, el Consultor de SKALA solo le apoyara como guía y orientador para el uso del software SKALA.
- 7.6. El PROVEEDOR realiza copias de seguridad de toda la plataforma SKALA con el fin de garantizar el acceso y la disponibilidad de la información, sin embargo SKALA no realiza restauraciones de la información de la base de datos de una Suscripción específica.
- 7.7. El CLIENTE y las personas que el designe para el uso del software SKALA, deben ser respetuosos en todas las comunicaciones que se tengan con el personal de SKALA.
- 7.8. Emplear esfuerzos razonables para impedir el uso del Software SKALA por personal no autorizado, y debe notificar a SKALA en caso que estas situaciones se presenten.

- 7.9. El USUARIO autoriza para que se le envíe a su correo electrónico registrado en SKALA las facturas de los servicios de Suscripción y demás servicios prestados que llegue a solicitar.
- 7.10. El CLIENTE es el responsable directo de la información que ingrese, procese, genere y mantenga en relación al uso del Software SKALA y deberá garantizar la aplicación de la legislación vigente al respecto, y en especial sobre derechos de autor, derechos de propiedad industrial y protección de datos.
- 7.11. El CLIENTE y todo el personal que haga uso del Software SKALA deben respetar todos los componentes y las aplicaciones que hacen parte del Software SKALA, amparadas bajo derechos de autor directa o indirectamente, así como las marcas, patentes, nombres comerciales y demás componentes de la propiedad industrial que son propiedad exclusiva de SKALA, protegidas por las leyes nacionales y tratados internacionales sobre propiedad intelectual e industrial.
- 7.12. Leer, comprender y Aceptar este acuerdo antes de hacer uso del Software SKALA, así como estar consultando permanentemente los nuevos términos del Acuerdo vigente.
- 7.13. Instalar antivirus y demás software que le puedan permitir ayudar a tener su PC seguro.

## **8. OBLIGACIONES DE SKALA**

---

- 8.1. Permitir el uso del Software SKALA a favor del CLIENTE en la cantidad de usuarios y Puntos de ventas (POS) según el plan seleccionado y durante la vigencia de la suscripción adquirida.
- 8.2. Brindar capacitaciones, soporte y actualizaciones en el Software SKALA para cada suscripción.
- 8.3. Brindar la garantía en los términos de este Acuerdo.
- 8.4. Proteger y dar tratamiento a los datos del CLIENTE, en los términos de la ley 1581/2012 de Habeas Data.

## **9. FACTURACION Y DOCUMENTOS ELECTRONICOS**

---

- 9.1. Al hacer uso del Software SKALA en cualquiera de sus planes puede hacer facturas electrónicas con envíos automáticos ante la DIAN y a sus Clientes, hasta el número de documentos electrónicos asignados según su plan y suscripción adquirida, de sus documentos electrónicos adquiridos se descontarán las facturas, notas débito, notas crédito, documento soporte, documento radian y documento de nóminas electrónicas emitidas.

- 9.2. El Software SKALA genera el formato XML, el CUFE, el código QR y permite el uso de la firma digital (certificado electrónico a nombre del CLIENTE) para emitir los documentos al portal DIAN.
- 9.3. En la vigencia de su suscripción se cargará el paquete de los documentos electrónicos, en caso de no usar la totalidad de los mismos, no se acumulan para la siguiente vigencia de su suscripción, ya que se cargara un nuevo paquete con la renovación de la suscripción adquirida.
- 9.4. Para la emisión de documentos electrónicos a Dian, el CLIENTE debe adquirir con SKALA un certificado electrónico personalizado (a nombre del CLIENTE) con vigencia de un año, este certificado se factura por separado de la Suscripción del CLIENTE cuando no esté incluido en suscripción adquirida. Este certificado electrónico es OBLIGATORIO para la generación y envío de documentos electrónicos a Dian y es responsabilidad exclusiva del CLIENTE.
- 9.5. Los documentos electrónicos aplican únicamente para el documento de identidad o Nit del titular de la Suscripción, en caso que el CLIENTE requiera facturar electrónicamente con otro documento de identidad o Nit debe adquirir otra Suscripción con otro certificado electrónico.
- 9.6. SKALA, entrega un formato con diseño estándar autorizado por Dian, si CLIENTE requiere de un formato diferente para su actividad comercial debe realizar la solicitud y el pago de ese nuevo formato en especial.
- 9.7. En caso que se agoten los documentos electrónicos asignados a su Suscripción, el CLIENTE puede adquirir un paquete adicional de documentos electrónicos de acuerdo con los planes ofrecidos por SKALA los cuales son facturados por separado.
- 9.8. Es responsabilidad del CLIENTE realizar el proceso ante Dian para obtener las resoluciones y renovaciones que se tramitan ante DIAN para la habilitación como Facturador Electrónico bajo validación previa.
- 9.9. El CLIENTE se obliga a asumir la responsabilidad de la veracidad de toda la información digitada y enviada como parte de los documentos electrónicos que se envían a Dian.
- 9.10. En caso de que se presenten fallas en el servicio de facturación electrónica de Dian, o fallas en la red de internet del CLIENTE, este debe contar con los mecanismos de contingencia habilitados por DIAN, por lo tanto SKALA no se hace responsable por posibles multas o sanciones por las fallas que se puedan presentar en la prestación del servicio de Dian o de internet.

## 10. TRATAMIENTO DE DATOS

---

La política de tratamiento de datos se encuentra publicada en el sitio web <https://skala.one/politicas-de-privacidad>

## 11. GARANTIAS DE SKALA

---

- 11.1. La garantía versa sobre el funcionamiento del Software SKALA, y se hace imperativo que el personal designado por el CLIENTE tome las capacitaciones que brinda SKALA para el buen uso y manejo del sistema.
- 11.2. El PROVEEDOR entrega el Software SKALA al CLIENTE en las condiciones operativas que se encuentra, debido a la naturaleza del software, este podrá presentar fallas inherentes a la tecnología, SKALA brinda garantía al CLIENTE acerca de los inconvenientes y errores que se presenten con relación al Software. En caso de presentarse una falla se deberá notificar a SKALA en el menor tiempo posible, junto con toda la información necesaria y detallada como un diagnóstico a los Consultores de soporte con el fin que se corrija la falla presentada en el menor tiempo posible.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** SKALA solamente garantiza la calidad del servicio respecto del Software SKALA, no garantiza el manejo de la información por parte de EL USUARIO, ni las bases de datos, ni la parametrización, ni de la interpretación, ni la administración, ni tampoco la seguridad que le den al SOFTWARE, ni el manejo de claves y contraseñas, ya que estas son únicamente responsabilidades del EL USUARIO. SKALA, no se hace responsable de los sistemas operativos, red de datos, impresoras, ni de ningún equipo de EL USUARIO. Tampoco se hace responsable de la disponibilidad de Internet, ni del Hosting, ya que la misma depende de terceros.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** El PROVEEDOR otorga el Software SKALA como un servicio (SaaS), como un producto único y desarrollado en una versión estándar, por lo tanto no está obligado a realizar desarrollos específicos, ni a la medida del CLIENTE, y los cambios legales o de normas que se encuentren pendientes de desarrollo, se entenderán excluidos de la garantía y no se entenderán como defectos del Software.

**PARÁGRAFO TERCERO.** SKALA se reserva el derecho de realizar modificaciones al Software de acuerdo a las necesidades generales sin tener que realizar una notificación de los cambios al CLIENTE.

**PARÁGRAFO CUARTO.** SKALA no garantiza que en el desarrollo de este Acuerdo se puedan presentar interrupciones en el servicio del Software por fallas de Internet, de Hosting, por ataques electrónicos, virus, malware, spyware, etc, por lo tanto no se garantiza un servicio ininterrumpido, en caso de presentarse esa novedad, SKALA realizará todos los procesos y esfuerzos posibles para mitigar la situación presentada.

**PARÁGRAFO QUINTO.** El CLIENTE deberá validar la información y el resultado que arroje el Software, con el fin de minimizar los errores del sistema o del USUARIO.

**PARÁGRAFO SEXTO.** SKALA puede realizar ventanas de mantenimiento programadas, las cuales serán informadas previamente al CLIENTE y el horario en que se realizarán. Durante estas ventanas de mantenimiento no se prestará el servicio del Software, esto no dará lugar a incumplimiento del servicio del Software.

## **12. EXCLUSION DE GARANTIA**

---

- 12.1. Sin perjuicio de las garantías impuestas por normas imperativas de la ley aplicable, SKALA garantiza la calidad del software por lo tanto no se hace responsable por el manejo de la información, configuración, parametrización, o pérdida de información, ya que esta responsabilidad recae únicamente sobre el CLIENTE.
- 12.2. SKALA no brinda soporte, ni asesoría en el manejo de instalación de impresoras, redes de datos, sistemas operativos, ni software diferente al Software SKALA, ni tampoco se responsabiliza por las opiniones o comentarios que puedan realizarse por parte de los trabajadores o contratistas de SKALA.
- 12.3. SKALA, excluye en este acto toda garantía relacionada con: ausencia de virus informáticos, integridad de las respuestas, resultados, pérdida de información respecto a los componentes del Software SKALA y la prestación o falta de prestación de soporte u otros servicios.
- 12.4. SKALA, no estará obligado a dar garantía cuando haya un uso indebido por parte del CLIENTE o no haya atendido las instrucciones de uso y manejo del Software SKALA (no haya tomado las capacitaciones y no haga uso las herramientas desarrolladas por SKALA para el buen funcionamiento del Software).
- 12.5. El CLIENTE se hace responsable de los nombres de usuario y contraseñas para ingresar al software SKALA, es decir, que debe tomar todas las medidas razonables correspondientes para cuidar de ellas y prevenir la fuga de información.

## **13. EXCLUSION DE RESPONSABILIDAD POR DAÑOS INDIRECTOS**

---

- 13.1. Sin perjuicio de los casos en que la ley aplicable prohíba la limitación de responsabilidad por daños, SKALA no se responsabilizará en ningún caso de daños directos e indirectos, cualquiera que sea su naturaleza u origen, incluidos entre otros los daños por lucro cesante, pérdida de la información confidencial o de otro tipo, interrupción de negocios, pérdida de privacidad, incumplimiento de obligaciones (ya sea de buena fe o con diligencia razonable, negligencia y cualquier pérdida pecuniaria o de otro tipo), que se deriven o de otro modo estén relacionados con el uso o incapacidad de uso de los componentes del Software SKALA, o que de alguna manera se relacionen con cualquiera de los numerales de este Acuerdo.
- 13.2. El CLIENTE es el único responsable de la presentación oportuna de los impuestos de orden nacional, distrital o municipal, así como las obligaciones laborales, parafiscales y con entidades como la UGPP, por lo tanto SKALA no se hace responsable por las demoras que se puedan presentar en el cumplimiento de estas obligaciones en caso que haya intermitencia en el servicio prestado del Software.

13.3. SKALA se excluye expresamente de cualquier responsabilidad por falta de disponibilidad del servicio en un momento determinado, ya sea por causas técnicas, tareas de mantenimiento del sistema, interferencias, tareas de mantenimiento del sistema, caída de hosting, interrupciones de los suministradores de los servicios de internet o por cualquier otra causa.

13.4. SKALA no se hace responsable por eventos de fuerza mayor o caso fortuito.

## **14. PROTECCION Y DERECHOS DE AUTOR**

---

El Software SKALA es desarrollado por el PROVEEDOR y se encuentra protegido por leyes Colombianas de derechos de Autor, en las leyes 23 de 1982, 44 de 1993, 599 de 2000, 603 de 2000, en el Código Civil, en los decretos 1360 de 1989, 460 de 1995, 162 de 1996, por la constitución política de Colombia, por la decisión Andina 351 de 1993 y por los demás tratados internacionales sobre derechos de autor y conexos ratificados por Colombia, así como por otras leyes y tratados de propiedad intelectual. El Software SKALA se concede bajo la modalidad de Software como un Servicio (Saas), por lo tanto NO SE VENDE.

## **15. ASPECTOS VARIOS**

---

Forman parte integral de este Acuerdo, las facturas electrónicas de venta, las propuestas comerciales y las cotizaciones enviadas por cualquier medio. El presente documento es el único Acuerdo válido y de común acuerdo otorgado por las partes y deja sin efecto cualquier Acuerdo que no esté contenido en este documento.

Para cualquier actuación se tendrá la ciudad de Rionegro, Antioquia como domicilio contractual.