Términos y condiciones del servicio CUMPLI

1. Partes y aceptación

CUMPLÍ S.A.S., sociedad colombiana identificada con NIT 902.108.843-1, con domicilio en Medellín, inscrita en la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia con la matrícula 21-857282-12 (en adelante, CUMPLÍ), y la persona natural o jurídica cuyos datos aparecen en la cuenta de la plataforma (en adelante, EL CLIENTE) celebran este contrato.

EL CLIENTE acepta estos términos al marcar la casilla «He leído y acepto los términos y condiciones» y pulsar «Aceptar y continuar» antes de pagar por primera vez un plan, un paquete o un módulo, o antes de inscribir un medio de pago para cobros automáticos. Esa aceptación es una firma electrónica con los mismos efectos que la firma manuscrita, conforme a la Ley 527 de 1999 y a sus decretos reglamentarios.

Quien acepta declara que tiene facultades para obligar a EL CLIENTE. CUMPLÍ conserva la constancia de la aceptación con el usuario que aceptó, la fecha y la hora, la dirección IP, el navegador, el número de versión de estos términos y una huella digital (código hash) de su texto exacto, y envía copia al correo de quien aceptó y al correo registrado de EL CLIENTE.

2. Definiciones

- Plataforma: el software CUMPLI, al que se entra en app.cumpli.co, y sus interfaces de programación (API).
- Empresa: cada NIT que EL CLIENTE registra en la Plataforma. Una cuenta puede tener varias empresas.
- Documento: cada factura de venta, documento equivalente electrónico POS, nota crédito, nota débito, documento soporte o nota de ajuste que la Plataforma transmite a la DIAN en el ambiente de producción.
- Plan o paquete: el derecho a emitir hasta cierto número de Documentos (el cupo) con una Empresa, durante un período con fecha de inicio y fecha de fin (la vigencia).
- Módulo: una funcionalidad que se licencia aparte del plan de facturación, como POS, POS Restaurante, Nómina electrónica o Inmobiliaria.
- Certificado: el certificado de firma digital con el que se firman los Documentos de una Empresa.
- Habilitación: el trámite ante la DIAN para que una Empresa quede autorizada a facturar con software propio.

3. Objeto

CUMPLÍ concede a EL CLIENTE una licencia de uso de la Plataforma, no exclusiva, intransferible y por el tiempo de los paquetes pagados, para generar, firmar, transmitir a la DIAN, entregar a sus adquirentes y consultar sus Documentos, recibir las facturas de sus proveedores y usar los Módulos contratados.

El software se presta en línea. EL CLIENTE no recibe una copia del programa ni de su código.

4. Cómo opera la facturación ante la DIAN

Cada Empresa de EL CLIENTE se habilita ante la DIAN como facturador electrónico con software propio, bajo su propio NIT: obtiene su identificador de software, define su PIN, presenta el set de pruebas y tramita su resolución de numeración. CUMPLÍ no actúa como proveedor tecnológico autorizado por la DIAN. CUMPLÍ acompaña ese trámite y opera la Plataforma con la que EL CLIENTE emite.

En consecuencia, EL CLIENTE es el facturador ante la DIAN y responde por el contenido de cada Documento: adquirente, valores, impuestos, retenciones y fechas.

5. Alta y usuarios

Las cuentas se crean por solicitud de EL CLIENTE a CUMPLÍ. El número de usuarios es ilimitado.

Cada usuario es personal. EL CLIENTE responde por lo que se haga con los usuarios de su cuenta, debe custodiar las contraseñas y avisar a soporte@cumpli.co en cuanto sepa de un uso no autorizado.

6. Planes, paquetes y precios

Los planes, los Módulos, sus cupos y sus precios son los publicados en cumpli.co/precios en el momento de la compra, salvo los Módulos de precio acordado y los paquetes a la medida, cuyo cupo, precio y período constan en la Plataforma al asignarse.

Los paquetes se pagan por anticipado. Al aceptar estos términos, EL CLIENTE se compromete a pagar el plan y los paquetes acordados con CUMPLÍ en un plazo no mayor a ocho (8) días calendario contados desde la aceptación. Cada paquete tiene un plazo de pago de siete (7) días calendario contados desde su fecha de inicio, salvo que la Plataforma indique otro.

Un cambio de precio se avisa con al menos treinta (30) días de anticipación por correo o en la Plataforma, y no afecta los paquetes ya pagados. Cuando un precio de lanzamiento se ofrezca con una duración, se respeta durante esa duración desde la activación.

Los precios de CUMPLÍ no incluyen el impuesto sobre las ventas (IVA), porque el servicio está excluido de ese impuesto conforme al numeral 21 del artículo 476 del Estatuto Tributario (suministro de páginas web, servidores (hosting) y computación en la nube). Si en cualquier momento esa exclusión deja de aplicarse al servicio, por un cambio en la ley, en su reglamentación o en la interpretación de la autoridad tributaria, a los precios se les sumará el IVA correspondiente desde la fecha en que sea exigible, y EL CLIENTE lo pagará. Ese valor es el impuesto y no un aumento de precio de CUMPLÍ, así que se aplica sin el aviso previo del párrafo anterior.

El pago en línea se hace a través de Wompi S.A.S. La comisión de la pasarela la asume CUMPLÍ. EL CLIENTE puede inscribir una tarjeta o una cuenta Nequi para que cada paquete se cobre de forma automática al renovarse, y puede retirar ese medio de pago en cualquier momento desde la Plataforma. CUMPLÍ no conserva los datos de la tarjeta, solo el identificador que asigna Wompi.

Por cada pago, CUMPLÍ expide a EL CLIENTE su factura electrónica.

7. Cupo de documentos: no se acumula

El cupo es de cada Empresa: un NIT no usa el cupo de otro NIT de la misma cuenta.

Cuenta como Documento lo que se transmite a la DIAN en producción. No cuenta lo emitido en el ambiente de habilitación, ni lo que la DIAN rechaza, ni lo que no alcanza a transmitirse por una falla. Un Documento

rechazado que se corrige y se vuelve a enviar cuenta una sola vez.

Los Documentos no usados al terminar la vigencia de un paquete vencen con él. No se acumulan, no pasan al paquete siguiente y no se reembolsan. En un plan mensual, el cupo es de ese mes. En un plan anual, el cupo es del año y puede usarse en cualquier momento de su vigencia.

En un paquete a la medida (bolsa de documentos), EL CLIENTE paga una sola vez un cupo de Documentos para usar durante el período acordado, que consta en la Plataforma. La bolsa termina en la fecha acordada o al agotarse el cupo, lo que ocurra primero: los Documentos no usados vencen con ella y lo pagado no se reembolsa. La bolsa no se renueva sola: para seguir emitiendo, EL CLIENTE acuerda con CUMPLÍ un paquete nuevo.

Al agotarse el cupo, la Plataforma no deja emitir Documentos nuevos con esa Empresa hasta que EL CLIENTE compre un paquete adicional o cambie de plan. La consulta y la descarga siguen disponibles.

Los Documentos de nómina electrónica y el uso de los demás Módulos se rigen por la licencia de cada Módulo y no consumen el cupo del plan de facturación.

8. Sin permanencia y terminación

Este contrato no tiene cláusula de permanencia ni penalidad por terminarlo, salvo el valor del Certificado que la cláusula 9 prevé cuando no se hace el primer pago.

EL CLIENTE puede terminarlo en cualquier momento, sin expresar causa, escribiendo a soporte@cumpli.co o simplemente no renovando su paquete. El paquete ya pagado sigue vigente hasta su fecha de fin y lo pagado no se reembolsa, ni total ni proporcionalmente.

CUMPLÍ puede terminarlo avisando con treinta (30) días de anticipación. Puede además suspender o terminar el servicio de inmediato si EL CLIENTE usa la Plataforma para fines ilícitos, para emitir Documentos que no corresponden a operaciones reales, para atacar la Plataforma o para revenderla sin autorización.

Al terminar el contrato por cualquier causa, rige lo dispuesto en las cláusulas 10 y 11.

9. Falta de pago

Si CUMPLÍ no recibe el primer pago dentro de los ocho (8) días calendario siguientes a la aceptación de estos términos, el contrato se cancela y EL CLIENTE debe pagar a CUMPLÍ doscientos cincuenta mil pesos ($250.000), que corresponden al Certificado de firma digital.

Si un paquete no se paga dentro de su plazo de pago, la Plataforma deja de emitir Documentos nuevos con esa Empresa. Antes de ese día, CUMPLÍ envía recordatorios al correo registrado.

Mientras dure la falta de pago, EL CLIENTE conserva el acceso para consultar y descargar el XML y el PDF de todo lo que emitió. CUMPLÍ nunca retiene los Documentos de EL CLIENTE por una deuda.

La emisión se reactiva sola en cuanto se aprueba el pago.

La falta de pago de un Módulo apaga solo ese Módulo. La facturación electrónica sigue funcionando si su plan está al día, y viceversa.

10. Certificado de firma digital

Los planes incluyen el Certificado. CUMPLÍ lo tramita y lo paga ante una entidad de certificación digital, a nombre de EL CLIENTE o de su representante, con los documentos que EL CLIENTE entrega para ese fin.

El Certificado se guarda cifrado en la Plataforma y se usa solo para firmar los Documentos de EL CLIENTE dentro de la Plataforma. Como su costo hace parte del servicio, CUMPLÍ no entrega el archivo del Certificado ni su clave, ni durante el contrato ni al terminarlo, y su valor no se reembolsa.

Al terminar el contrato, CUMPLÍ deja de usar el Certificado y lo hace revocar ante la entidad de certificación. Si EL CLIENTE quiere seguir facturando con otro proveedor, tramita su propio certificado.

Si EL CLIENTE carga en la Plataforma un certificado que adquirió por su cuenta, ese certificado sigue siendo suyo: CUMPLÍ lo custodia cifrado mientras dure el contrato y lo elimina al terminar.

El incumplimiento de la entidad de certificación, o un cambio en sus condiciones, no es imputable a CUMPLÍ, que hará lo razonable para reponer el Certificado.

11. Conservación y acceso a los documentos

CUMPLÍ guarda el XML, el PDF y la respuesta de la DIAN de cada Documento durante el contrato y durante cinco (5) años contados desde su terminación.

Al terminar el contrato, EL CLIENTE puede seguir entrando a la Plataforma para consultar y descargar sus Documentos y exportar sus clientes y productos. Si su acceso fue suspendido por la causa del último párrafo de la cláusula 8, puede pedir sus Documentos a admin@cumpli.co.

Como facturador, la obligación legal de conservar los Documentos ante la DIAN es de EL CLIENTE. CUMPLÍ le recomienda descargarlos periódicamente.

Cumplido ese plazo, CUMPLÍ suprime o anonimiza la información, salvo la que la ley le obligue a conservar.

12. Obligaciones de CUMPLÍ

- Mantener la Plataforma en funcionamiento con la diligencia de un profesional del sector.
- Incorporar sin costo adicional los cambios que la DIAN haga obligatorios para los Documentos que la Plataforma ya emite.
- Proteger la información de EL CLIENTE: cifrado de las claves y del Certificado, control de acceso por usuario y copias de respaldo.
- Acompañar la Habilitación de cada Empresa.
- Prestar soporte en español, en horario de Colombia, por soporte@cumpli.co y WhatsApp.
- Avisar con anticipación los mantenimientos programados que interrumpan el servicio.

13. Obligaciones de EL CLIENTE

- Pagar los paquetes y los Módulos en su plazo.
- Registrar datos veraces de sus Empresas, sus clientes, sus productos y sus impuestos, y revisar cada Documento antes de emitirlo.
- Mantener vigentes su resolución de numeración, su habilitación y los demás requisitos ante la DIAN.
- Atender los rechazos de la DIAN que la Plataforma le muestre y corregirlos.
- Usar la contingencia que la norma prevé cuando la DIAN o la Plataforma no estén disponibles.
- Conservar sus Documentos según la ley.
- Usar la Plataforma solo para sus propias operaciones, sin revenderla ni cederla.

14. Disponibilidad del servicio

La Plataforma depende de servicios de terceros: los servicios web de la DIAN, la infraestructura en la nube, la conexión a internet de EL CLIENTE y la pasarela de pagos. CUMPLÍ no responde por las fallas de esos terceros, pero informará a EL CLIENTE cuando las detecte y lo orientará sobre la contingencia.

CUMPLÍ no garantiza que la Plataforma esté libre de interrupciones. Cuando una interrupción imputable a CUMPLÍ impida emitir por más de un día hábil, EL CLIENTE puede pedir que la vigencia de su paquete se extienda por el mismo tiempo.

15. Responsabilidad

CUMPLÍ responde por los daños directos que cause por el incumplimiento de este contrato, hasta por el valor que EL CLIENTE le haya pagado en los doce (12) meses anteriores al hecho. Este límite no aplica en caso de dolo o culpa grave.

CUMPLÍ no responde por sanciones, intereses o perjuicios que se deriven del contenido de los Documentos, de datos errados suministrados por EL CLIENTE, de no atender un rechazo de la DIAN, de no usar la contingencia, del uso indebido de los usuarios de EL CLIENTE o de fallas de terceros.

16. Datos personales

CUMPLÍ trata los datos personales de EL CLIENTE y de sus usuarios según su Política de tratamiento de datos personales, publicada en cumpli.co/politica-de-datos.

Sobre los datos personales de los clientes, proveedores y empleados de EL CLIENTE que este registra en la Plataforma, EL CLIENTE es el responsable del tratamiento y CUMPLÍ actúa como encargado: los trata solo para prestar el servicio, siguiendo las instrucciones de EL CLIENTE y con las medidas de seguridad de su política. EL CLIENTE declara que cuenta con la autorización de esos titulares.

17. Propiedad intelectual

La Plataforma, su código, sus diseños y la marca CUMPLI son de CUMPLÍ.

Los Documentos y los datos que EL CLIENTE registra son de EL CLIENTE.

18. Confidencialidad

Cada parte mantiene en reserva la información de la otra que conozca por este contrato y la usa solo para cumplirlo. Esta obligación sigue vigente durante los cinco (5) años siguientes a la terminación.

19. Cambios a estos términos

CUMPLÍ puede modificar estos términos. Cada versión lleva número y fecha y se publica en cumpli.co/terminos-y-condiciones. Un cambio que afecte los derechos de EL CLIENTE se avisa con al menos treinta (30) días de anticipación por correo y en la Plataforma.

La nueva versión se acepta en el siguiente pago que EL CLIENTE haga desde la Plataforma. Si EL CLIENTE no está de acuerdo, puede terminar el contrato sin penalidad. Los cobros automáticos ya autorizados no se detienen por un cambio de versión.

20. Comunicaciones

Las comunicaciones de CUMPLÍ se envían al correo registrado de EL CLIENTE y se muestran en la Plataforma. EL CLIENTE se comunica con CUMPLÍ por soporte@cumpli.co; las peticiones, quejas y reclamos van a admin@cumpli.co.

21. Ley aplicable y controversias

Este contrato se rige por la ley colombiana. Las partes intentarán resolver cualquier diferencia de forma directa durante treinta (30) días desde que una de ellas la plantee por escrito. Si no lo logran, la controversia será de los jueces de Medellín.

Nada en este contrato limita los derechos que la ley reconozca a EL CLIENTE como consumidor, cuando lo sea.

22. Versión

Versión 0.5.