

TERMINOS Y CONDICIONES DE LA PLATAFORMA DE SERVICIOS  
DE FACTURA ELECTRÓNICA E-ADVANTAGE  
LA EMPRESA INTEGRAMA, S.A.

Integrama, S.A., cédula jurídica 3-101-369898, en adelante llamada "INTEGRAMA", se establece como proveedor de la presente plataforma Web como un servicio SAAS, el cual se registrará por el siguiente REGLAMENTO DE TERMINOS Y CONDICIONES, para delimitar, regular y definir los servicios que ofrece a cualquier empresa o persona interesada en utilizar los servicios definidos en el presente acuerdo los cuales operan en la dirección web [www.e-advantage.net](http://www.e-advantage.net) y por medio de sus aplicaciones móviles, de escritorio y los sistemas de conexión dispuestos para terceros.

**A. SOBRE LA EMPRESA, RESPONSABILIDAD Y PROPIEDAD**

1. Integrama S.A., en adelante INTEGRAMA, establece en el presente documento las guías y definiciones en que se basará el servicio para regular el mismo y la relación entre las partes y a través de los medios dispuestos por INTEGRAMA para el uso del sistema diseñado para la facturación electrónica.
2. INTEGRAMA es provee un servicio para llevar el control y registro de lo que se establece en la resolución número DGT-R-033-2019 para la emisión de factura electrónica a través del sitio Web, aplicación móvil y aplicaciones de escritorio de la suite Advantage, el cual podrá ser utilizado por los clientes actuales de las plataformas de Integrama o por cualquier empresa o persona que requiera o deseen utilizar dicho servicio.
3. Los cambios que la dirección de tributación directa realice y publique según dicha resolución no podrán ser aplicables o extenderse a la responsabilidad de INTEGRAMA, quién se ajustará a ellos en el momento que sea requerido, para lo cual INTEGRAMA realizará los cambios necesarios en el menor tiempo posible para aplicarse o ponerse a disposición de los usuarios en la fecha máxima establecida en la resolución. Sin embargo, si esa información no se publica en los tiempos necesarios para que dentro de las posibilidades físicas y tecnológicas INTEGRAMA logre realizar los ajustes a tiempo, el usuario entenderá que INTEGRAMA no tendrá responsabilidad alguna sobre cualquier problema que dichos ajustes puedan causar por las limitaciones que puedan presentarse.
4. En el caso de que un usuario se sienta afectada por cualquier ajuste planteado de forma inoportuna o con tiempo por las autoridades en cualquier resolución, podrá plantear el reclamo pertinente, pero nunca en contra de INTEGRAMA. De presentarse esta situación, esta persona deberá renunciar al servicio que ofrece INTEGRAMA.
5. El usuario que acepte y apruebe este acuerdo, renuncia a cualquier demandada, denunciada o querellada contra INTEGRAMA por cualquier cambio a la resolución DGT-R-033-2019 que no haya sido de conocimiento previo de INTEGRAMA.
6. La obligación de INTEGRAMA será única y exclusivamente la de mantener actualizados los servicios regidos por dicha resolución cuándo ello sea necesario
7. INTEGRAMA se reserva el derecho de suspender parcial, temporal o permanentemente el servicio, sin responsabilidad alguna en caso de que cambios en la resolución DGT-R-033-2019 puedan afectar el servicio, o que dichos ajustes impliquen o generen algún grado de responsabilidad que no pueda asumir. De presentarse una situación de esa magnitud, INTEGRAMA dará a conocer la situación a través de sus redes sociales, sitio web y la misma aplicación.
8. Integrama se reserva todos los derechos de autor de las funcionalidades, operaciones y actividades que se describan en el presente documento y en la aplicación incluyendo el presente documento y todo tipo de información y el mismo software publicado en los diferentes sitios de que INTEGRAMA ponga a disposición, así como sus aplicaciones móviles o servicios de aplicación de comunicación con terceros. Toda información, producto de INTEGRAMA, SON Y SERÁN PROPIEDAD EXCLUSIVA DE INTEGRAMA.

9. El uso no autorizado de cualquier producción propiedad intelectual de INTEGRAMA, será considerado como una violación a la ley de Propiedad Intelectual, por lo tanto, INTEGRAMA podrá demandar o denunciar por el medio legal disponible que conceda la ley.
10. La empresa o el usuario que desee registrarse en las plataformas de INTEGRAMA, deberá ajustarse a estos términos y condiciones y a las disposiciones legales del país.
11. Para el uso autorizado del servicio brindado por INTEGRAMA, el usuario deberá estar de acuerdo y aceptar estos Términos y Condiciones que para todos los efectos se entenderá como formalizado el Contrato de Uso del Servicio con INTEGRAMA.

## **B. SOBRE LOS TERMINOS UTILIZADOS Y DEFINICION DE ESTOS**

A continuación, se describen las definiciones por las cuales se rige el presente documento

1. **Usuario:** Persona física o jurídica que adquiere y utiliza el servicio que ofrece INTEGRAMA descrito en el presente documento.
2. **Plataforma de nube:** es la colección de servicios que utiliza INTEGRAMA donde se procesan y almacenan todas las transacciones realizadas en el sistema de factura electrónica e-Advantage
3. **Factura Electrónica:** documento comercial cuyo receptor requiere para su contabilización con efectos tributarios para ambas partes, generado, expresado y transmitido en formato electrónico tipo XML y cuya representación grafica se visualiza en un documento tipo PDF, regido de acuerdo con lo establecido en la resolución vigente.
4. **Tiquete Electrónica:** documento comercial como la factura electrónica dirigido a un consumidor final, el cual no requiere contar con toda la información del receptor y con efecto tributario únicamente para el emisor, generado, expresado y transmitido en formato electrónico tipo XML y cuya representación gráfica se visualiza en un documento tipo PDF o impresión física en papel, regido de acuerdo con lo establecido en la resolución vigente.
5. **Nota de crédito y débito electrónica:** documentos electrónicos que afectan a la factura electrónica sin alterar la información de esta
6. **Emisor-Receptor Electrónico:** Persona física o jurídica registrada en la Administración Tributaria para emitir y recibir documentos electrónicos
7. **Proveedor de servicios de facturación electrónica:** Las personas físicas o jurídicas interesadas en ofrecer el servicio de facturación electrónica mediante sitios Web (Expresado en la resolución N° DGT-R-033-2019).
8. **Sistema de facturación:** En el caso de INTEGRAMA, se refiere a las aplicaciones de la suite Advantage (ERP y POS), así como el sistema web e-Advantage, para el caso de terceros, cualquier sistema que se utiliza para emisión de facturas que gestiona el proceso de venta y que permite tanto la generación como la impresión de los documentos o comprobantes de venta

## **C. SOBRE EL SERVICIO**

A continuación, se describen los servicios que ofrece INTEGRAMA, dejando la posibilidad de poder incorporar más al mismo, cuando se encuentren dentro de la legislación vigente

1. Servicio de elaboración de Documentos Electrónicos.
2. Servicio de recepción automática de documentos electrónicos
3. Almacenamiento de información por un máximo de 5 años
4. Envíos de correo electrónico de los documentos emitidos que cumplan con la información básica para hacerlo

#### **D. COSTOS, FACTURACIÓN Y MEDIOS DE PAGO**

1. Integrama dispone de la información sobre el costo de cada servicio en la aplicación e-Advantage.net
2. Existen planes de servicio mensual y anual, los cuales se pactarán o adquirirán a través de un distribuidor del servicio que el cliente elija.
3. El costo de los servicios podrá ser ajustado de acuerdo con los niveles de costos e inflación, así como competencia.
4. Las tarifas publicadas regirán y será la que esté vigente al momento de la contratación.
5. Una vez realizada la compra, el pago es final y no hay devoluciones ni aplican reclamos por excedentes de pago.
6. El cliente acepta conocer los riesgos de implícitamente se pueden generar con el motivo del uso de todos los sistemas tecnológicos y por eso acepta las condiciones generadas por el manejo de recursos por medios de pago electrónicos. Es por esto por lo que no podrá realizar ningún tipo de reclamo sobre alguna incidencia que se suscite y que sea causa imputable a este, por el manejo que el haga de los recursos y de la aplicación, de igual forma por el traslado de credenciales de acceso a terceras personas.

#### **E. PLAZO Y VIGENCIA DEL SERVICIO**

1. El servicio descrito en el presente documento es por tiempo indefinido pero el usuario podrá finalizarlo en cualquier momento siempre que no adeude ninguna cantidad a INTEGRAMA o a sus socios comerciales.
2. INTEGRAMA podrá migrar o trasladar el programa a otra dirección web o dominio, para lo cual notificará dicho tiempo por los medios de comunicación que disponga INTEGRAMA
3. INTEGRAMA podrá dar de baja un servicio que después de 6 meses naturales, contados a partir del último pago, no haya hecho renovación de su plan, por lo que toda la información de la base de datos, así como los comprobantes en formato XML, quedarán respaldados por el período de 5 años según lo establecido por ley.
4. En los casos que un servicio haya quedado de baja, ya sea porque el cliente lo solicite o porque INTEGRAMA lo suspendió por no pago bajo el plazo de 6 meses naturales, y en donde un cliente desee renovar nuevamente, al considerarse que todos sus datos quedaron respaldados, pero no así su respectiva operación regular, podrá habilitarse el servicio nuevamente, pero este arrancará como si fuese un cliente nuevo. Dado que toda su información anterior estará respaldada según lo establecido por ley, se podrá ofrecer el servicio de recuperación y configuración a su estado anterior según la tarifa de servicio técnico vigente al momento.

#### **F. SOBRE CONDICIONES Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

1. La plataforma e-Advantage estará disponible bajo el esquema llamado 24/7 excepto por situaciones de fuerza mayor o un plan de mantenimiento. En ambos casos de ser posible se anunciarían con la debida antelación.
2. El usuario debe estar registrado con un usuario, correo y clave previamente definido y deberá estar asignado a la compañía que le fue habilitada para su trámite y operación.
3. El usuario deberá conocer bien el sistema, por lo que INTEGRAMA pone a su disposición capacitaciones presenciales y virtuales, además de manuales de apoyo y videos tutoriales esto con el fin de que sirva de ayuda para no cometer errores.
4. El servicio de factura electrónica puede ser ofrecido tanto por INTEGRAMA como por un socio comercial, los cuales serán los únicos autorizados a habilitar la cuenta de la empresa cliente para iniciar la tramitología

5. El servicio abarca tanto la generación de los DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS, almacenamiento un lugar seguro del centro de datos que utiliza INTEGRAMA, así como la impresión y enlace de descarga de los documentos y envío de correos electrónicos.
6. De todos los documentos emitidos quedará un registro electrónico, el cual el usuario podrá consultar en cualquier momento.
7. El envío o la impresión del comprobante electrónico será responsabilidad del usuario, para poder entregarla al cliente según el medio que hayan convenido.
8. La información completa que contenga el DOCUMENTO ELECTRÓNICO es responsabilidad del usuario.
9. INTEGRAMA, tendrá el resguardo de toda la información y el uso de la esta podría ser únicamente para los efectos autorizados; y por ningún motivo podrá enviar a través de medios escritos o electrónicos o no, a terceros, salvo lo que sea obligado por alguna entidad con el poder legal de hacerlo. Los documentos electrónicos serán almacenados por un máximo de 5 años.
10. El usuario será el responsable del manejo y administración de toda la información y velará por trabajar acorde a los lineamientos que delimite la ley vigente.

#### **G. ASPECTOS TÉCNICOS, RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES**

1. INTEGRAMA garantiza el funcionamiento adecuado del servicio durante la vigencia del contrato y de existir algún tipo de desperfecto por caso fortuito o fuerza mayor, tiene el compromiso de a llevar a cabo el trabajo correctivo que compete en el menor tiempo posible
2. INTEGRAMA no puede comprometerse a responder por fallos en la comunicación entre el cliente e internet, o entre el servicio y el servicio de la hacienda pública, tampoco se compromete a responder por tiempos, atrasos o fallos en la comunicación con esta.
3. El usuario exonera de responsabilidad a INTEGRAMA por cualquier uso indebido que terceros puedan hacer de la información, en el caso de la ocurrencia de una falla no imputable a INTEGRAMA o cuando ésta haya sido objeto de interceptación o sustracción de dicha información mediante una violación de sus mecanismos de protección y seguridad por parte de terceros no autorizados.
4. INTEGRAMA no se hace responsable por el uso inadecuado que puedan realizar los usuarios activados y con derechos de acceso a la información del cliente.
5. INTEGRAMA no se hace responsable por cualquier ataque o virus que pueda infectar o afectar el sistema como consecuencia de transferencia o carga de archivos de cualquier tipo que realice un usuario y el usuario o cliente podrá imputar responsabilidad alguna ni exigir algún tipo de indemnización por lucro cesante o daño directo o indirecto o consecuencial por cualquier problema técnico del servicio o sistemas que ofrece INTEGRAMA. INTEGRAMA contará con las herramientas necesarias para velar por el buen funcionamiento y el cliente deberá contar con las licencias del software que utilice, así como de las herramientas de software de protección que utilice.
6. INTEGRAMA no podrá garantizar la continuidad del sistema o servicio debido a dificultades técnicas o fallas de Internet o por cualquier otra circunstancia ajena a la empresa, por lo que cada CLIENTE deberá utilizar los comprobantes de contingencia como lo indica la resolución DGT-R-033-2019, sin que por ello pueda imputarse a INTEGRAMA algún tipo de responsabilidad.
7. Siendo que los sistemas no son perfectos, y que pueden causar errores por cuales quiera de las formas antes indicadas, entonces el cliente deberá por sus propios medios no sólo confirmar el recibo de la factura que ha emitido. Deberá confirmar que los correos electrónicos sean los correctos y se recomienda tener respaldados todos los documentos electrónicos.

8. INTEGRAMA no se podrá responsabilizar por daño o pérdida de información causados por fallas en la plataforma de nube cuando esta sea causada por infiltraciones, ataques deliberados o actos parecidos ajenos a su control.
9. No se podrá responsabilizar a INTEGRAMA cuando el servicio se interrumpa o paralice por cualquier tipo de fenómeno natural o actos de terrorismo, guerra, vandalismo, o cualquier actividad irregular generada por el hombre.

## **H. PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL**

1. Todo el contenido, funciones, operaciones, pantallas, así como la plataforma, aplicación web y móvil, diseño de base de datos, programas y formatos de archivos que utilice el usuario para el uso de la aplicación, son propiedad de INTEGRAMA y están protegidas por las leyes y los tratados internacionales de derecho de autor, marcas, patentes, modelos y diseños industriales.
2. La reproducción total o parcial de dichos contenidos, así como también la operación y funcionalidades quedan estrictamente prohibidos, salvo autorización expresa y por escrito de INTEGRAMA.

## **I. RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES**

1. La persona que utilice este servicio lo hace y está de acuerdo con todos los términos expresados en el presente documento bajo su voluntad y está de acuerdo con la contratación del servicio y formar parte de promover mejoras de los servicios expuestos y lo hace de buena fe.
2. INTEGRAMA se reserva el derecho de actualizar o cambiar en cualquier momento este documento sin previo aviso. Cualquier ajuste al mismo entrará en vigor una vez lo haya publicado por los medios que INTEGRAMA disponga para darlos a conocer.
3. En el caso de que un cliente no acepta cualquier ajuste o cambio, deberá ponerse en contacto con INTEGRAMA en un plazo máximo de 60 días naturales contando del momento en que entró a regir la publicación, y de prevalecer el desacuerdo, podrá dar por terminada la relación sin responsabilidad para las partes salvo las económicas que prevalezcan hasta ese momento.
4. Cualquiera de las partes podrá rescindir del acuerdo y dar de baja el servicio, pero deberá comunicarla por escrito en un plazo mínimo de 30 días antes de prescindir del servicio. Una vez finalizado el contrato en acuerdo las partes, no habrá responsabilidad de ningún tipo a excepción de los compromisos económicos que no se hayan satisfecho.
5. El acuerdo es exclusivo entre las partes y no podrá ser cedido a ningún tercero.
6. Las partes se someten a las leyes de la República de Costa Rica, para la interpretación de este contrato.
7. En caso de que alguna de las disposiciones expuestas en el presente documento se declarara inválida o ilegal, se interpretará como inexistente y para tal efecto, el resto del documento no se verá afectado o limitado por ese motivo.
8. Todas las controversias, diferencias, disputas o reclamos que pudieran derivarse del presente contrato, o el negocio y la materia a la que este se refiere, su ejecución, incumplimiento, liquidación, interpretación o validez serán sometidas en primera instancia a conciliación de conformidad con los reglamentos del Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Costa Rica, a cuyas normas las partes se someten en forma voluntaria e incondicional. Las audiencias de conciliación se llevarán a cabo en el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Costa Rica, en San José, República de Costa Rica. La conciliación será dirigida por un conciliador designado por el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Costa Rica. En caso de que la controversia no sea resuelta al cabo de tres sesiones de

conciliación, o en el evento de que queden aspectos sin resolver dentro del proceso conciliatorio, el conflicto se resolverá por medio de arbitraje de derecho de conformidad con los reglamentos del Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Costa Rica a cuyas normas las partes se someten en forma voluntaria e incondicional. El conflicto se dilucidará de acuerdo con la ley sustantiva de la República de Costa Rica. El lugar del arbitraje será el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Costa Rica en San José, República de Costa Rica. El arbitraje será resuelto por un tribunal arbitral compuesto por tres árbitros, designados dos de ellos por cada una de las partes y el tercer árbitro, quien presidirá el Tribunal, será nombrado entre los dos árbitros que designen las partes; en caso de que los árbitros designados por las partes no se pongan de acuerdo en el nombramiento del tercer árbitro, su nombramiento será responsabilidad del Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Costa Rica. El laudo arbitral se dictará por escrito, será definitivo vinculante para las partes e inapelable, salvo el recurso de revisión o de nulidad. Una vez que el laudo se haya dictado y adquirido firmeza, producirá los efectos de cosa juzgada material y las partes deberán cumplirlo sin demora. Quien funja como conciliador no podrá integrar el tribunal arbitral en el mismo asunto. Los procesos y su contenido serán absolutamente confidenciales. Los gastos relacionados con el proceso de conciliación y el de arbitraje, incluyendo los honorarios del conciliador y de los árbitros, los asumirán las partes en igual proporción. Cada una de las partes cubrirá los honorarios de sus abogados y asesores.

## **J. CONFIDENCIALIDAD**

1. Toda la información expuesta antes, durante y después de este acuerdo será considerada como de uso confidencial y las partes se comprometen a protegerla y no divulgarla ni exponerla de conformidad con la Ley de Información No Divulgada No. 7975, publicada en la Gaceta Número 12 del 18 de enero del 2000, así como impedir que información legítimamente bajo su control sea divulgada a terceros, adquirida o utilizada sin consentimiento de su contraparte, de manera contraria a los usos comerciales honestos, para lo cual se considerará que dicha información deberá contar con las siguientes características:
2. Por lo anterior, las partes se obligan a tomar las medidas necesarias para que las personas que manejan cualquier tipo de información dentro o fuera de los alcances del sistema, no la divulguen a manera que terceras personas ajenas a las partes no tengan acceso a ella.
3. De esta forma, ambas partes declaran que no revelarán ningún tipo de información, salvo requerida por ley, orden judicial, o por acuerdo escrito entre las partes. El incumplimiento de lo dispuesto por esta cláusula acarreará la terminación anticipada de este contrato, así como el obligado pago de daños y perjuicios por cuenta de la parte que incumpla a favor de su contra parte.

## **K. NATURALEZA CONTRACTUAL**

1. La relación entre las partes es enteramente comercial y excluye cualquier otra jurisdicción.
2. Para cualquier efecto el domicilio de INTEGRAMA es 100 metros al sur y 125 metros al oeste del Liceo Experimental Bilingüe de Palmares, Palmares Centro, Alajuela en sus oficinas centrales y para el "CLIENTE" la señalada en su registro.

© Derechos Reservados 2021. Este reglamento ha sido confeccionado para el uso de INTEGRAMA y los servicios que esta empresa ofrece. La mecánica y la redacción del presente Reglamento están amparadas por la legislación nacional e internacional