Logosoft

Términos y condiciones

PUNTO DE VENTAS LOGOSOFT TÉRMINOS Y CONDICIONES

Por favor, lea el siguiente acuerdo de licencia para el software que usted ha seleccionado (Importante, léase cuidadosamente e imprima para futura referencia). Si usted utiliza el software adquirido acepta estos términos y condiciones.

1. NO SE ACEPTARÁN DEVOLUCIONES o No se harán reintegros monetarios o cambio de productos. Nuestros productos se venden como software "probar-antes-de-comprar". Usted puede evaluar los productos de software gratuitamente durante 15 días, tiempo suficiente para comprobar sus funciones y rendimiento. De igual forma, durante el periodo de prueba, recibirá una asesoría de forma gratuita, donde puede evacuar cualquier consulta planteada sobre la operatividad y alcances del sistema.

2. ACUERDO DE LICENCIA DE USUARIO FINAL: Este Acuerdo de Licencia de Usuario Final (EULA) es un acuerdo legal entre usted (ya sea una persona física o jurídica, que será mencionada en este EULA como 'Usted') y Logosoft (que será mencionado en este EULA como 'Licenciador o Logosoft')'. El Producto incluye programas almacenados en cualquier medio asociado, además de material impreso y documentación electrónica (de aquí en adelante referido como el SOFTWARE). Al instalar, copiar, descargar, acceder o de algún modo usar el Software, usted estará aceptando cumplir con los términos de este EULA. Si usted no está de acuerdo con los términos de este EULA, no instale, acceda o use el

Software. NOTA: SI USTED NO CUENTA CON UNA LICENCIA VÁLIDA DE LOGOSOFT, NO ESTÁ AUTORIZADO A INSTALAR, COPIAR O DE ALGUNA FORMA USAR EL SOFTWARE, EXCEPTO DURANTE LOS QUINCE DÍAS (15) DEL PERÍODO DE PRUEBA.

3. Si usted no está de acuerdo con los términos y condiciones, Logosoft no procederá con el registro, instalación y prestación del centro de servicios Logosoft.

4. Al utilizar el programa, Usted acepta cumplir con los términos de este EULA.

5. La empresa Punto de Ventas Logosoft S.A., no se hará responsable por el uso incorrecto del sistema, ni por errores provenientes de un inadecuado equipo hardware o software, incluyendo equipos virtuales, para la utilización del sistema, lo cual va desde la inadecuada configuración o la errónea manipulación del sistema realizada por terceras personas, a quienes el dueño creó y/o concedió permisos hasta las contraseñas que trae el software por defecto para manipular el sistema y/o equipo en donde esté funcionando el software, hasta el desconocimiento de los dueños o sus dependientes referentes al Régimen Tributario en que se encuentra inscrito el comercio respectivo. Adicionalmente Logosoft facilita la auto gestión de las contraseñas seguras por medio del correo electrónico proporcionado por el propietario.

6. La empresa Punto de Ventas Logosoft S.A., no se hará responsable por futuras actualizaciones que sufran los sistemas operativos (Mac OS, Windows, Android, entre otros)

en los que se instaló el producto en un principio, que conlleven a que el sistema no funcione de la manera adecuada con dichas actualizaciones y/o por no contar con un sistema operativo original, así como que los componentes del hardware utilizado, no sean capaces de ejecutar el programa de forma correcta.

7. La empresa Punto de Ventas Logosoft S.A., no se puede hacer responsable por ausencia de seguimiento en el envío de comprobantes electrónicos. Es responsabilidad del cliente que utiliza Facturación Electrónica en el Punto de Ventas estar monitoreando la emisión y recepción de documentos electrónicos al Ministerio de Hacienda, u autoridad correspondiente, así como acatar las instrucciones que la Autoridad Gubernamental suministra en las respuestas, ya sea corregir información del contribuyente, generar una nota de crédito por una factura/tiquete rechazado o cualquier otra acción requerida, según la legislación vigente. Este monitoreo lo puede realizar con ayuda de la pantalla 'Comprobantes FE' del menú 'Facturación'. Así mismo, Punto de Ventas Logosoft S.A. no se hace responsable de las credenciales, llave criptográfica o PIN que el cliente adquiere desde el sitio ATV del Ministerio de Hacienda, u otro similar según legislación aplicable, ni de la información contenida en los comprobantes electrónicos, ni de un uso incorrecto de la Facturación Electrónica, adicionalmente los servicios de Facturación Electrónica se mantendrán vigentes siempre y cuando, el contrato de servicios se mantenga activo.

8. Adicionalmente, hacemos de conocimiento al cliente, que tiene la posibilidad de descargar la información en su equipo, ya que, una vez culminado el contrato de servicio, o ausencia

del servicio de internet por parte del cliente, Punto de Ventas Logosoft S.A. no se hace responsable por la información almacenada en la nube.

9. Logosoft no se hace responsable una vez culminado el contrato, o aún vigente, si existe una deuda de parte del cliente sobre la anualidad o la compra de la licencia.

LICENCIA DE SOFTWARE Y SERVICIO

10. El Software está protegido por leyes y tratados de propiedad intelectual, y está debidamente registrado en su país de origen conforme el tratado de Paris, obligatorio y vigente de conformidad con la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI), del cual se forma parte, de igual forma la titularidad de la marca se encuentra debidamente inscrita y vigente a nombre de la empresa Punto de Ventas Logosoft S.A. ante el Registro Nacional de la República de Costa Rica, Departamento de Propiedad Industrial, siendo su país de origen. El Software se licencia, no se vende, únicamente se permite su uso momentáneo en la figura de arrendamiento oneroso, en virtud de la vigencia del contrato.

11. ESTE EULA LE GARANTIZA A USTED LOS SIGUIENTES DERECHOS E IMPONE RESTRICCIONES: Software de Sistemas - Usted puede instalar y usar una copia del SOFTWARE en tantas computadoras como las habilitadas por la licencia, incluyendo estaciones de trabajo, terminales o cualquier otro dispositivo (que será mencionado en este EULA como 'COMPUTADORA').

12. Restricciones: Usted no puede vender, alquilar, licenciar o distribuir copias del Software en su integridad o como parte de ninguna colección.

13. Usted no debe usar o distribuir ningún componente del Software que incluya representaciones de individuos identificables, gobiernos, logos, iniciales, emblemas, marcas comerciales o entidades, para ningún propósito comercial o que exprese, implique un respaldo o se asocie con ningún producto, servicio, entidad o actividad. En caso de reclamos o perjuicio legal resultantes del uso ilegal o distribución del Software modificado por Usted, deberá indemnizar, incluyendo los costos de abogados al Licenciador, sin perjuicio de los daños generados por su acción ilegitima.

14. DESCRIPCIÓN DE OTROS DERECHOS Y LIMITACIONES. LIMITACIONES A LA INGENIERÍA INVERSA, DECOMPILACIÓN, Y DESENSAMBLADO: Usted no debe aplicar Ingeniería Inversa, descompilar, o desensamblar el Software, excepto en el caso de que tal actividad esté expresamente permitida por leyes locales aplicables que no admitan estas limitaciones, para lo cual de previo a la acción, deberá necesariamente solicitar autorización al dueño del programa sea la empresa contratante.

15. MARCAS COMERCIALES Y PROPIEDAD INTELECTUAL: Este EULA no le garantiza a Usted ningún derecho en relación o conexión con marcas comerciales, marcas de servicio del

Licenciador o sus suministradores, así como los derechos de autor (propiedad intelectual) sobre el Software.

16. SERVICIOS DE SOPORTE: El Licenciador le facilitará los servicios de soporte técnico relacionado con el Software ('Servicios de Soporte'). El uso de los Servicios de Soporte está gobernado por las políticas y programas descritos en el o los manuales del usuario, en la documentación 'online', o en cualquier otro material de los Servicios de Soporte de Logosoft, los cuales son de su conocimiento y aceptados expresamente por Usted.

17. Cualquier software o código suplementario que se le facilite a usted, como parte de los Servicios de Soporte se consideran parte del Software y sujetos a los mismos términos y condiciones de este EULA. Usted reconoce y acepta facilitar al Licenciador información para la optimización del soporte del producto y su desarrollo, garantizando la confidencialidad de esta.

18. TERMINACIÓN: Sin perjuicio de cualquier otro derecho, el Licenciador o sus suministradores y distribuidores, pueden dar por terminado este EULA por incumplimiento de los términos y condiciones de este. En tal caso, Usted debe destruir, y desinstalar todas las copias del Software y sus componentes asociados en un plazo máximo de 3 días naturales.

19. ACTUALIZACIONES: Usted debe poseer una licencia válida para aplicar actualizaciones al software ya instalado. Las actualizaciones deben ser provistas por el personal autorizado

de Logosoft sin excepción. La instalación de actualizaciones provenientes de fuentes no autorizadas provocará la caducidad automática de la garantía sobre el software, y exime la responsabilidad del proveedor.

20. COPIA DE RESPALDO: Excepto se indique expresamente en este EULA, usted no debe realizar copias del SOFTWARE o del material impreso que acompaña al SOFTWARE.

21. COPIA DE RESPALDO EN LA NUBE: Logosoft no se hace responsable por respaldos mal ejecutados a causa de virus, antivirus, paredes de fuego o por un usuario que con o sin intención detenga el proceso. Es obligación del cliente contar con una conexión estable de internet, y que a vez realice la comprobación adecuada de realización de la misma bajo su entera responsabilidad.

22. SISTEMA EN LA NUBE. Logosoft proporciona la plataforma para que el cliente pueda ejecutar el sistema en la nube. Logosoft no se responsabiliza por problemas técnicos, problema de hardware, o de conexión a internet, o de que se haga un mal uso de la herramienta y ésta pueda ocasionar alguna pérdida de información o corrupción de datos.

23. ACTIVACIÓN DE LA LICENCIA: Usted tiene derecho a tres activaciones de la licencia, las cuales podrán hacerse efectivas durante la vigencia de la versión adquirida del SOFTWARE, siempre y cuando se cancelen los aranceles respectivos para su vigencia. Para cada activación debe hacerse la solicitud por medio del centro de soporte. Para activaciones adicionales por favor comuníquese con el centro de servicios Logosoft.

Queda a criterio de Logosoft la activación de versiones anteriores a la versión oficial al momento de la solicitud, en virtud del sistema operativo, conexión a internet y capacidad del hardware.

24. DISPOSITIVOS DE COMUNICACIÓN AUTOMÁTICOS: En el SOFTWARE pueden existir aplicaciones que realizan una variedad de conexiones a través de Internet, como parte de su operación normal. Algunas conexiones son automáticas y están activadas en forma predeterminada. Al instalar y/o usar el SOFTWARE, usted admite que existan conexiones en el SOFTWARE activadas de forma predeterminada, y podrá desactivarlas si lo considera conveniente. Una vez que usted haya instalado el SOFTWARE, la información de usuario, incluyendo el ID de usuario, será enviada por medio de dichas conexiones a los servidores de Logosoft, para su comprobación y registro. Esta información será usada para realizar comprobaciones con los servidores de Licencias de Logosoft y para comprobar la existencia de actualizaciones del Software desde el cual se realiza la conexión.

25. DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL. Todos los derechos de propiedad intelectual y de marca del Software (incluyendo, pero no limitado a las imágenes, fotografías, animaciones, videos, audio, música, textos, código fuente, modelo de entidad relación, ejecutables y 'applets' incorporados dentro del Software), el material impreso que le acompaña, y cualquier copia del Software son propiedad del Licenciador y/o sus suministradores y/o distribuidores. Todos los derechos de propiedad intelectual y de marca de los contenidos que no acompañan al Software, pero que puedan ser accedidos mediante

el uso del Software, son propiedad de los respectivos elaboradores de los contenidos y estarán protegidos por las leyes aplicables según la legislación de cada país, de copyright o de otras leyes y tratados de propiedad intelectual aplicables. Este EULA no le garantiza a Usted ningún derecho para el uso comercial de dichos contenidos. Si este Software contiene documentación que se le suministra solamente en formato electrónico, Usted puede imprimir una copia de tal documentación. Usted no debe copiar el material impreso que acompaña al Software. Todos los derechos no garantizados específicamente bajo este EULA están reservados al Licenciador, sus suministradores y distribuidores.

26. EL SOFTWARE LICENCIADO DIRECTAMENTE POR LOGOSOFT SE APLICAN LAS SIGUIENTES SECCIONES: GARANTÍA LIMITADA PARA EL SOFTWARE: Logosoft garantiza que el SOFTWARE cumplirá con sus funciones previstas de forma substancial, de acuerdo con los materiales que le acompañan, durante un período de 30 días desde la fecha de activación. Si en su país se considera legalmente una garantía o condición implícita, o si las leyes del estado/jurisdicción o federales/estatales/provinciales prohíben alguna prescripción o rechazo de responsabilidad del proveedor, usted podrá disponer de las garantías o condiciones implícitas que sus leyes le aseguren, ÚNICAMENTE PARA INCIDENTES DETECTADOS DURANTE EL PERÍODO DE TIEMPO DE ESTA GARANTÍA LIMITADA A 30 (TREINTA) DÍAS. PARA CUALQUIER INCIDENTE DETECTADO LUEGO DE UN PERÍODO DE 30 (TREINTA) DÍAS, NO HAY GARANTÍA NI CONDICIÓN ADICIONAL DE NINGÚN TIPO.

27. Algunos países/estados/jurisdicciones no consideran ninguna limitación en el plazo de garantía limitada o no admiten limitaciones de garantías, así que las limitaciones de tiempo anteriormente mencionadas puede que no se apliquen a Usted.

28. DE LAS GARANTÍAS OTORGADAS POR PARTE DE LOGOSOFT: Logosoft mantiene una estricta política de seguridad de la información que le permite mantener la confidencialidad de los datos sus clientes, por lo que toda la información suministrada es de carácter confidencial y ¿mere? una protección según las leyes aplicables

29. Logosoft informa al recibir llamadas que las mismas están siendo grabadas para efectos de control de calidad y legalidad según la legislación vigente de cada país, así como para realizar las auditorías correspondientes y mejorar el servicio de atención. Toda solicitud realizada para o desde el centro de servicio, no debe ser finalizado sin consentimiento del cliente.

30. El ejecutivo de servicio dispuesto por Logosoft deberá mantener a Usted informado sobre los procedimientos que se están ejecutando en el momento de la atención.

31. Logosoft, garantiza que cualquier cambio que requiera ejecutarse en el servicio deberá ser negociado y aceptado por LAS PARTES, así como por el correspondiente proceso de diseño y transición de servicios antes de ser liberado.

32. DEL PLAZO: La duración de los presentes términos y condiciones son de un año a partir de la activación del sistema realizado por Usted, sin perjuicio de las prórrogas que a exclusivo criterio, resulten necesarias según disposición del desarrollador. Si un mes antes de cumplirse el plazo de vigencia ninguna de las partes manifiesta por escrito su deseo de rescindir de las mismas, se renovarán automáticamente por un periodo igual de tiempo, para lo cual Usted deberá cancelar el monto de renovación correspondiente, facultando a Logosoft para exigir según la legislación aplicable, el pago correspondiente. Por este medio Usted autoriza a Logosoft a proceder con el cobro de renovación automático en caso de ser procedente.

33. DEL CENTRO DE SERVICIO TÉCNICO DE LOGOSOFT: En este acto Logosoft, se compromete a brindar los siguientes beneficios del CENTRO DE SERVICIOS DE LOGOSOFT para sucursales que cuenten con licencias con un máximo de dos años de antigüedad:Los servicios de gestión de solicitudes, incidentes, quejas y problemas han sido creados con el fin de satisfacer sus necesidades al adquirir el servicio, y/o renovación del Centro de servicios Logosoft. Los medios de comunicación con Usted se realizan por medio telefónico al número local previamente establecido, ticket, correo electrónico y chat a través de la dirección electrónica: www.logosoftla.com

34. Al adquirir su derecho de uso de licencia de cualquiera de nuestros sistemas (Punto de Ventas 7 PV7, **avanzá**, o cualquiera de nuestros productos de Software), usted adquiere todos los beneficios de nuestra solución, producto o software, incluido el servicio de nuestro

Centro de Soporte durante el primer año y sólo por el 1er. año, está incluido el Centro de Servicios.

Estos beneficios del Centro de Servicios, incluyen: atención telefónica (Central telefónica de lunes a sábado de 08:00am. 06:00pm.), por chat, ticket y por correo electrónico todos los días de 08:00am. a 05:00pm.

Para continuar disfrutando de los servicios de acompañamiento, soporte, facturación electrónica, back up en la nube, o cualquier otro servicio de pago, el cliente deberá renovar su suscripción de servicio en cualquiera de las opciones disponibles para la solución que posee.

35. En caso de que Usted requiera una reunión presencial, según la disponibilidad de cada país, se agendará con un colaborador de Logosoft, en fechas y horarios a convenir o Usted podrá solicitar informes específicos sobre la prestación del servicio, siempre que lo realice por escrito y con una semana de anticipación.

36. Las horas del centro de servicios Logosoft, con las excepciones de fechas de feriados de ley, según legislación aplicable, serán de lunes a a sábado de 8 am 6 pm. Chats, tickets y correo electrónico todos los días de 8am a 5 pm.

37. Pueden realizarse actualizaciones de los software, durante la vigencia del plazo, según versiones disponibles actualizadas emitidas por Logosoft y que sean compatibles con el

hardware con que cuente el cliente, Logosoft no se hace responsable por actualizaciones que no se puedan instalar o ejecutar en virtud de una falta de capacidad de los equipos del cliente.

38. Asesoría de implementación y gestión de la herramienta informática, así como asesoría tecnológica en la utilización del sistema Punto de Venta y de los programas de Logosoft, con base en la última actualización disponible, que sea compatible al equipo del cliente.

39. Los servicios de asistencia sobre la ejecución del software se realizan vía el canal de preferencia utilizado por el cliente de los cuales Logosoft pone a su disposición. En caso de una urgencia que requiera visita al comercio del cliente, queda bajo el criterio de Logosoft, según disponibilidad según país, y personal habilitado.

40. Logosoft le proporcionará una capacitación virtual para el uso del sistema informático.

41. Logosoft se reserva el derecho de existencia de interrupciones a servicios programados y acordados, mediante la inclusión de un anuncio y la cantidad de tiempo por periodo. Cuando sea necesario ejecutar alguna labor de mantenimiento en su plataforma tecnológica, Logosoft se compromete a comunicarle al cliente por medio de sus diferentes plataformas de contacto. Todas las solicitudes de servicio e incidentes se atenderán por los canales de comunicación existentes que Logosoft defina para tal propósito. Logosoft cuenta con la capacidad y competencias requeridas para la prestación del servicio según el plan de centro

de servicios escogido por usted. Logosoft, se compromete a los siguientes SLAs (Nivel de Servicio)

Solicitudes de Servicio			
Prioridad	**Descripción**	**Primer contacto**	**Resolver**
Alto	La operativa del cliente se detiene por completo. El cliente tiene inconvenientes con Tributación.	1 hrs hábiles	8 hrs hábiles
Medio	El cliente puede seguir trabajando, pero de manera muy lenta. El cliente recibe reclamos por parte de sus clientes.	4 hrs hábiles	24 hrs hábiles
Bajo	Es un incidente de bajo impacto en la operatividad del cliente. El incidente es una modificación requerida por el cliente, o bien, un incidente de muy bajo impacto. El incidente solamente afecta un elemento específico (reportes, cliente, artículo, cuenta corriente), no se replica en los demás elementos.	8 hrs hábiles	72 hrs hábiles

Incidentes en los sistemas de Logosoft	
Prioridad	**Total**
Alta • No funciona centralización (no puede hacer envíos entre tiendas y/o no puede centralizar productos) • No puede entrar a inventario. • No puede facturar. • Montos erróneos en las facturas.	**18 hrs**
Media	**88 hrs**

• *El cliente no puede utilizar las siguientes funcionalidades:* **Configuración/Seguridad** Configuración FE Registro usuarios (asignación de bodegas) Permisos usuarios Completar registro en tiendas Configuración Centralización **Compras** Realizar compras (con impresión) Anular/Devolver compras Recepción FE **Proveedores** Agregar proveedores Importación de Excel Cuentas por pagar **Clientes** Creación clientes Notas de crédito Importación de Excel Cancelación de facturas a crédito **Caja Diaria** Apertura/Cierre de caja Datos de los cierres (resumido y detallado) Arqueo Cierre con arqueo Datos histórico de cierres Impresión de histórico de cierres Movimientos de caja **Movimientos** Estadística de movimientos Resumen de estadística de movimientos Departamentos Bodegas Entradas/Salidas de inventario Movimientos entre tiendas **Ventas** Devolución de ventas con NC (FE) Reimpresiones (prefacturas, proformas, apartados) Anulación de ventas Detalle de la venta **Facturación** Problemas para facturar Datos de factura gráfica, ticket y PDF de FE Relacionado a rechazos en Facturación Electrónica **Inventario** Agregar productos Agregar servicios Artículos gravados (impuestos) Importación de Excel Cálculo de precios Check de actualiza existencias Utiliza SKU Presentaciones **Apartados** Reimpresión de recibos y de apartados Anular recibos Anular apartados	
Baja • *Son los requerimientos, los tiempos son negociados con el cliente.*	**No aplica**

42. Todos los servicios de atención son brindados bajo el idioma español, siendo obligación y por cuenta del cliente su respectiva traducción en caso de estimarlo necesario.

43. DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS: Logosoft se compromete a prestar servicios de alta calidad acorde a las mejores prácticas de la industria afín según la norma INTE/ISO 20000-1:2018.

44. Usted deberá presentar la queja indicando cual es el incidente sufrido, lo cual será verificado y se le dará el seguimiento correspondiente.

45. En caso de que se presenten incidentes ajenos al alcance de solución de Logosoft como: A) Interrupción de servicios públicos, B) Mal estado del hardware, o falta de capacidad, C) Utilización de software no desarrollado por Logosoft, D) Morosidad en el pago, se le indicará que se contacte con su proveedor de servicio a efectos de solventar la resolución de su incidente.

46. EL rango de jerarquía de Logosoft en el centro de servicios es el siguiente: A.- Ejecutivo de Servicio, Ejecutivo de Servicio Senior, Líder de Soporte, Gestor de Post Ventas, Sub Gerente General y Gerente General, siendo que cada etapa deberá ser necesariamente escalada por el cliente en caso de reclamo, no se permite la comunicación, ni será atendida, cuando sea realizada sin agotar previamente la etapa anterior indicada.

47. Logosoft recomienda requerimientos óptimos para el funcionamiento del software disponibles en www.logosoftla.com

Principio de Confidencialidad

48. Producto de la relación comercial existente entre LAS PARTES, se tiene acceso a información confidencial de las políticas y giros comerciales que desarrollan ambos y sus clientes, por lo que está expresamente prohibido utilizar en su beneficio particular o en beneficio de

terceras personas dicha información. Así LAS PARTES reconocen que para el desarrollo de sus actividades comerciales tienen acceso a información propiedad de cada uno, por lo que aceptan que su relación comercial se rige por el PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD, regulado al efecto por el Ordenamiento Jurídico del país correspondiente, de este modo se obligan a manejar con estricto secreto toda la información escrita o verbal, obtenida por cualquier medio, sea suministrada o producida a lo largo de la relación comercial. La violación de este principio acarrea las sanciones contenidas en el presente contrato y la legislación vigente. De igual forma toda información confidencial obtenida por terceras personas ajenas a la presente relación comercial, se tendrá por no cierta y carecen de toda validez probatoria por haber sido obtenida de forma ilícita.

49. De la relación con otras empresas que realizan las mismas actividades comerciales: LAS PARTES poseen la obligación de velar por el correcto uso de la información privilegiada en el desempeño de su relación comercial, por lo que deberán vigilar que sus colaboradores, empleados, y agentes externos, no faciliten ni distribuyan información propia del giro comercial de su contratante, con especial cuidado de aquellas empresas que desarrollen una actividad comercial similar o idéntica a la que realiza su contraparte, quedando bajo su responsabilidad el uso inadecuado de la misma por falta, negligencia, dolo u omisión.

50. Ambas partes se comprometen mutuamente al fiel y exacto cumplimiento de las cláusulas del presente contrato. El cual estará regido por los principios contractuales de la BUENA FE, EQUIDAD, LEALTAD y el CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO ADQUIRIDO.