



**Términos y condiciones de adhesión de Licencia de Uso - Garantía Limitada
y Declaración de Confidencialidad**

EL CLIENTE, antes de instalar **EL SERVICIO**, deberá leer cuidadosamente los términos y condiciones de este documento. El hecho de solicitar la emisión de la **FACTURA** por **EL SERVICIO** convalida la total aceptación de los términos especificados en el presente documento. Si no está de acuerdo, tendrá derecho a retractarse de este documento dentro de un plazo de siete (7) días continuos contados a partir activación de **EL SERVICIO**.

**Términos y condiciones de adhesión de Licencia de Uso -Garantía Limitada
GÁLAC CLOUD, SOFTWARE AL CONSUMO, LICENCIA PERPETUA, GÁLAC WEB**

Entre **GÁLAC** Y **EL CLIENTE** más adelante identificados, se ha resuelto suscribir el presente documento de condiciones de adhesión, el cual estará regido por los siguientes términos:

PRIMERO: DEFINICIONES

En el presente documento, los términos utilizados tienen los siguientes significados:

- a) **GÁLAC**, es Infotax, Informática Tributaria S.A., sociedad anónima inscrita en el Registro Mercantil V de la Circunscripción Judicial del Distrito Federal y del Estado Miranda, bajo el Número 99, Tomo 118A-Qto, domiciliada en Caracas, representada en este acto por su director Vicente Tinoco, venezolano, mayor de edad, de este domicilio y titular de la cédula de identidad N° 4.082.671. **GÁLAC** es titular de los derechos de autor, conexos y similares, sobre los programas de computación de marca **GÁLAC**.
- b) **LICENCIA DE USO**, tal como se usa en este documento es el permiso que otorga **GÁLAC** a **EL CLIENTE** para utilizar **EL SERVICIO** identificado en la **FACTURA** relacionada con este documento.
- c) **EL SERVICIO** tal como se utiliza en este documento significa el derecho de uso que contrata **EL CLIENTE** de los sistemas de computación o software desarrollados por **GÁLAC**, o aquellos cuyos derechos le han cedido o licenciado sus autores. El desempeño, el alcance, la funcionalidad, el número de empresas que soporta, el número de computadores que pueden conectarse al servidor de base de datos, el intervalo de tiempo de contratación, y otras funcionalidades, dependerá del tipo de plan contratado, y el cual será especificado en la **FACTURA**. **EL SERVICIO** se ofrece en cuatro modalidades:
 - (i) **LICENCIA PERPETUA**: Bajo esta modalidad, **GÁLAC** otorga a **EL CLIENTE** el derecho para utilizar **EL SERVICIO** contratado identificado en la **FACTURA**, por un período de tiempo indeterminado. Sin embargo, el derecho de actualizaciones de las versiones, quedará sujeta a la suscripción del PLAN DE ASISTENCIA Y SERVICIO definido en este documento..
 - (ii) **SOFTWARE AL CONSUMO (SaC)**: también identificado con las siglas **SaC**, es un modelo de comercialización donde **GÁLAC** otorga a **EL CLIENTE** el derecho para utilizar **EL SERVICIO** contratado identificado en la **FACTURA**, por el período de tiempo especificado.



- (iii) **GÁLAC CLOUD:** Tal y como se usa en este documento, es un servicio que consta de: Un SERVIDOR CLOUD, **EL SERVICIO** más los servicios de terceros necesarios para el funcionamiento del sistema integral durante un tiempo convenido.
- (iv) **GÁLAC WEB:** aplicaciones que funcionan en internet, es decir, que los datos o los archivos en los que se trabaja son procesados y almacenados dentro de la web (**nodo ubicado en la plataforma de la nube de GÁLAC, que integra todos los elementos de la aplicación web**) durante un tiempo convenido; no necesitan ser instaladas en el computador de **EL CLIENTE** y se acceden utilizando una URL.
- d) **EL CLIENTE** es la persona natural o jurídica identificada en la **FACTURA** emitida por **GÁLAC** que soporta la contratación de **EL SERVICIO**.
- e) **EL USUARIO**, es cualquier persona natural que utilice **EL SERVICIO** bajo la autorización o consentimiento de **EL CLIENTE**.
- f) **LAS MARCAS**, tal como se usa en este documento, se refieren a los signos distintivos de productos o servicios de la exclusiva propiedad de **GÁLAC**, y han sido solicitadas para registro en la República Bolivariana de Venezuela, o son usadas por **GÁLAC**, mediante autorización de su titular.
- g) **LA GARANTIA LIMITADA**, de acuerdo con lo estipulado en este documento, significa las obligaciones que asume **GÁLAC** frente a **EL CLIENTE** de conformidad con las cláusulas presentadas aquí.
- h) **FACTURA**, tal y como se usa en el presente documento, significa el comprobante emitido por **GÁLAC** con las características del **SERVICIO** contratado por **EL CLIENTE**, de acuerdo con las “**NORMAS DE EMISIÓN DE FACTURAS Y OTROS DOCUMENTOS**” vigente por las leyes de la República Bolivariana de Venezuela.
- i) **PLAN DE ASISTENCIA Y SERVICIO:** Denotado también bajo las siglas PAS, aplica únicamente a **EL SERVICIO** contratado bajo la modalidad de **LICENCIA PERPETUA** y establece las condiciones mediante el cual se extiende por un (1) año la validez de la cláusula QUINTA de este documento.
- j) **DATOS SUMINISTRADOS:** Identificaremos con esta palabra todos los elementos suministrados verazmente por **EL CLIENTE**, requeridos para la emisión de la **FACTURA**, tales como nombre o razón social, dirección, teléfonos y dirección de correo electrónico que serán utilizados para comunicarse con **EL CLIENTE** cada con razón de las obligaciones asumidas por **GÁLAC** con ocasión de este documento.
- k) **VIRTUALIZAR:** Es crear un entorno informático simulado, localizado en un entorno físico. A menudo, incluye versiones de hardware, sistemas operativos, dispositivos de almacenamiento, etc., generadas por un equipo.
- l) **SERVIDOR:** Un servidor es un equipo diseñado para procesar solicitudes y entregar datos a otros ordenadores a los que podríamos llamar clientes. Esto se puede hacer a través de una red local o a través de Internet.
- m) **SERVIDOR CLOUD:** Tal y como se entiende en este documento, el servicio informático que se crea al **VIRTUALIZAR** un **SERVIDOR**, y que ofrece funcionalidades similares a las de un servidor físico. El servidor virtual se hospeda con un proveedor de servicio externo que puede estar en cualquier lugar del mundo y prestar servicios de forma remota a través de un entorno de informática de nube.



- n) **RENOVACIÓN:** Es el mecanismo mediante el cual **EL CLIENTE** solicita, la continuidad del servicio del que viene haciendo uso. Previo a la aceptación de la **RENOVACIÓN**, **EL CLIENTE** debe pagar el monto de **EL SERVICIO** indicado en la **FACTURA**.
- o) **DATA:** es una representación simbólica ya sea numérica o alfabética, cuyo valor está listo para ser procesado por un ordenador y mostrarlo a un usuario en modo de información.
- p) **CONTROL DE ACCESO Y USO DE LOS DATOS:** **GÁLAC** implementa sistemas de autenticación, autorización y auditoría para controlar el acceso y el uso de los datos por parte del personal autorizado.
- q) **COPIAS DE SEGURIDAD:** para las modalidades **GÁLAC WEB** y **GÁLAC CLOUD**, **GÁLAC** realiza copias de seguridad periódicas y automáticas de los datos en sistemas de almacenamiento ubicados en diferentes infraestructuras tecnológicas, garantizando la recuperación rápida y eficiente de los datos en caso de pérdida o corrupción.
- r) **SEGURIDAD INFORMÁTICA:** **GÁLAC** aplica políticas y procedimientos para prevenir, detectar y mitigar posibles amenazas o ataques informáticos que puedan comprometer los datos. **GÁLAC** realizará evaluaciones de riesgos periódicas para garantizar que nuestras medidas de seguridad sean adecuadas.
- s) **CAPACITACIÓN DEL PERSONAL:** **GÁLAC** garantiza la capacitación y sensibiliza a su equipo de trabajo sobre las buenas prácticas en materia de seguridad y protección de datos, fomentando una cultura de responsabilidad y cuidado en el manejo de la información, como parte de los valores y principios de **GÁLAC**.

SEGUNDO: OBJETO DEL DOCUMENTO

La finalidad de este documento que suscriben **GÁLAC** y **EL CLIENTE** es determinar las responsabilidades que asumen las partes para utilizar **EL SERVICIO** definido en el presente documento.

TERCERO: EL PRECIO

El precio pagado en la **FACTURA** objeto del presente documento comprende:

1. El derecho no exclusivo que **GÁLAC** otorga a **EL CLIENTE** por medio del presente documento, a utilizar **EL SERVICIO** de acuerdo con las condiciones contratadas.
2. Los compromisos, garantías y limitaciones establecidas en este documento.

CUARTO: TARIFAS E IMPUESTOS

- a) Todas las tarifas pagaderas a **GÁLAC** serán calculadas en USD (\$). Dichas tarifas podrán ser pagadas en la moneda de curso legal calculada a la tasa de cambio publicada por el Banco Central de Venezuela (BCV), en la fecha de ejecución del pago; pagadas en USD (\$). **EL CLIENTE** deberá soportar los impuestos exigidos por la ley aplicable que **GÁLAC** deba pagar en función de **EL SERVICIO** que **EL CLIENTE** haya solicitado. Asimismo, **EL CLIENTE** reembolsará a **GÁLAC** los gastos asociados con la prestación de los servicios profesionales. Las tarifas por los Servicios detalladas en un documento de pedido no incluyen impuestos ni gastos.
- b) **EL CLIENTE** acepta que podrá recibir varias facturas por los Servicios que ha solicitado.
- c) **EL CLIENTE** acepta y reconoce que no se ha basado en la disponibilidad futura de cualesquiera servicios, programas o actualizaciones al asumir las obligaciones de pago en virtud de **EL SERVICIO** contratado; no obstante, lo anterior no exime a **GÁLAC** de su obligación de prestar, durante el



Período de Servicios, los Servicios que **EL CLIENTE** haya solicitado conforme a los términos de este Documento.

QUINTO: DURACIÓN Y TERMINACIÓN

Este documento entrará en vigor desde la fecha de emisión de la **FACTURA** y continuará vigente por el tiempo definido en **LA FACTURA**, con excepción de aquellas cláusulas en donde se limiten algunas garantías y funcionalidades.

SEXTO: PERÍODO Y FIN DE EL SERVICIO

- a) **EL SERVICIO** en virtud del presente documento será prestado durante el período definido en la **FACTURA**, salvo suspensión o terminación anticipada de conformidad con este documento.
- b) Durante el último mes anterior a la finalización del **SERVICIO** contratado, se enviarán mensajes de alerta indicando la próxima culminación de este, con el fin que **EL CLIENTE** de continuidad al **SERVICIO**.
- c) Al finalizar el período contratado, **EL CLIENTE** podrá continuar haciendo uso de este siempre que renueve la contratación del **SERVICIO**, para lo cual deberá cancelar el nuevo costo.
- d) A continuación, el detalle del esquema de uso del **SERVICIO**, en caso de que el **CLIENTE** no renueve, finalizado el período contratado:
 - i. **LICENCIA PERPETUA: EL SERVICIO** queda operativo, sin derechos a actualizaciones de versiones, y con soporte restringido (por un período de hasta tres (3) años, se atenderá por correo electrónico y por orden de llegada). En caso de que se requiera asistencia especializada, el mismo tendrá costos los cuales serán presupuestados para la aprobación de **EL CLIENTE**. En la oportunidad que **EL CLIENTE** requiera renovar **EL SERVICIO**, **GÁLAC** se reserva el derecho de adicionar al costo de la renovación de **EL SERVICIO**, el costo asociado al suministro y al servicio técnico de actualización de las versiones y base de datos.
 - ii. **SOFTWARE AL CONSUMO (SaC):** ya no dispondrá de derechos de acceso al uso del **SERVICIO**.
 - iii. **GÁLAC CLOUD: EL CLIENTE** ya no dispondrá de derechos de acceso al uso del **SERVICIO**.
 - iv. **GÁLAC WEB: EL CLIENTE** ya no dispondrá de derechos de acceso al uso del **SERVICIO**.
- e) Si **EL CLIENTE** solicita su **DATA**, previa aprobación del respectivo presupuesto, **GÁLAC** pondrá a disposición el contenido y las aplicaciones que se encuentren en el entorno de servicio a los fines de que **EL CLIENTE** los recupere por un período de hasta 60 días continuos después de la finalización del respectivo servicio. Al finalizar dicho período de 60 días, y salvo por lo exigido por la ley aplicable, **GÁLAC** eliminará o de otro modo tornará inaccesible su contenido y las aplicaciones que permanezcan en el entorno de servicios.
- f) **GÁLAC** podrá suspender en forma temporal su contraseña, cuenta, acceso y uso del **SERVICIO**, si **EL CLIENTE** o sus usuarios violan cualquier disposición contenida en las cláusulas del presente documento o si, según el criterio razonable de **GÁLAC**, los **SERVICIOS** o cualquiera de sus componentes estuvieran por sufrir una amenaza significativa a la seguridad o funcionalidad. **GÁLAC** le notificará con anticipación tal suspensión a discreción razonable de **GÁLAC** en función de la naturaleza de las circunstancias que dieran origen a la suspensión. **GÁLAC** empleará esfuerzos razonables para restablecer los **SERVICIOS** afectados, sin demora, una vez que **GÁLAC** determine a su discreción, que la situación que dio origen a la suspensión ha sido subsanada. No obstante, lo anterior, durante cualquier período de suspensión, **GÁLAC** habilitará el **SERVICIO** tal como se encontraban previo a la fecha de la suspensión. **GÁLAC** podrá dar por terminado el **SERVICIO** si la



causa de la suspensión no fuera subsanada dentro de los 30 días posteriores a la notificación enviada por **GÁLAC**.

- g) Si cualquiera de las partes incumple con algún término del presente documento y no subsana dicho incumplimiento en un plazo de 30 días continuos a partir de la notificación por escrito de dicho incumplimiento, dicha parte se considerará en incumplimiento y la parte afectada por ello podrá dar por terminado el presente documento. Si **GÁLAC** da por terminada la orden en virtud de lo establecido anteriormente, **EL CLIENTE** deberá pagar dentro del plazo de 30 días continuos todos los importes devengados hasta la fecha de la terminación, así como las sumas pendientes de pago por **SERVICIOS** conforme a dicha orden, más los impuestos y gastos relacionados. Salvo por la falta de pago de tarifas, la parte afectada por el incumplimiento podrá, a su discreción, prorrogar el plazo de 30 días continuos para subsanar el incumplimiento.
- h) **EL CLIENTE** acepta que, en caso de hallarse en incumplimiento de los términos del presente documento, no podrá utilizar los **SERVICIOS** solicitados.
- i) Las disposiciones que continuarán en vigencia con posterioridad a la terminación o el vencimiento del presente documento son aquellas referidas a la limitación de responsabilidad, indemnización, pagos y otras que por su naturaleza se pretenden que subsistan.

SÉPTIMO: COMPROMISOS, GARANTÍAS Y LIMITACIONES

GÁLAC garantiza por el período contratado en la **FACTURA** y contado a partir de la emisión de esta, que soporta la contratación de **EL SERVICIO**, en los siguientes términos:

- 1. Suministra atención a **EL CLIENTE**, a través de un equipo dedicado, bajo las siguientes condiciones:
 - 1.1. Asistencia telefónica, por correo electrónico u otro canal de contacto ofrecidos por la empresa, para toma de requerimientos y resolver dudas, consultas o incidencias relacionadas con el servicio.
 - 1.2. El equipo estará disponible durante el horario comercial, de **lunes a viernes**.

Lunes	de 9:00 am a 12:00m y de 1:00pm a 5:00 pm
Martes a jueves	de 8:00 am a 12:00m y de 1:00pm a 5:00 pm
Viernes	de 8:00 am a 12:00m y de 2:00pm a 5:00 pm

Durante los fines de semana, días feriados y fuera de este horario, sus consultas o requerimientos serán tratados con la mayor celeridad posible en el próximo inicio de jornada laboral.

- 1.3. Se generará la apertura y seguimiento de un ticket para cada solicitud de soporte, con un tiempo de respuesta estimado según la prioridad y la complejidad del requerimiento, en los horarios establecidos en el punto 1.2.
- 1.4. Para brindar una respuesta adecuada y personalizada a la solicitud o pregunta de **EL CLIENTE**, los medios de comunicación y/o canales de contacto disponibles son los siguientes:
 - 1.4.1. **Correo electrónico:** Puede enviar un correo electrónico a la dirección soporte@galac.com con el asunto relacionado a su requerimiento y el número de contacto de **EL CLIENTE**.
 - 1.4.2. **Teléfono:** Puede llamar a los números 0212.718.18.11 / 0212.820.92.00 de lunes a viernes donde un agente le atenderá y ayudará con su duda o problema.

En la modalidad de **GÁLAC WEB** el nivel de disponibilidad del servicio está sujeta a los siguientes términos:

- 1.1.1. El servicio se considera disponible mientras los componentes del sistema adquirido por **EL CLIENTE** ubicados en la nube de **GÁLAC**, estén funcionando.
- 1.1.2. La disponibilidad del servicio se estará garantizando en un 94%. La no disponibilidad de los elementos del sistema del lado de la plataforma de **EL CLIENTE**, no serán tomadas en cuenta en este cálculo.
- 1.1.1. **Niveles de severidad:** **GÁLAC** clasificará las incidencias o problemas que puedan surgir durante la prestación del servicio en cuatro (4) niveles de severidad, según su impacto y urgencia. **GÁLAC** también definirá los tiempos máximos de respuesta, así como las acciones correctivas y preventivas que se tomarán. El siguiente cuadro resume esta información:

Nivel	Descripción	Tiempo máx. de Respuesta en horario regular	Tiempo máx. de Respuesta fuera de horario regular
Crítico	El servicio está completamente inoperativo o presenta un riesgo grave para la seguridad o la integridad de los datos.	1 hora	8 horas
Alto	El servicio está parcialmente inoperativo o presenta un rendimiento muy bajo que afecta significativamente a las operaciones de EL CLIENTE .	2 horas	12 horas
Medio	El servicio presenta problemas menores o intermitentes que no impiden su funcionamiento normal, pero que pueden causar inconvenientes o molestias a EL CLIENTE .	4 horas	36 horas
Bajo	El servicio funciona correctamente, pero EL CLIENTE tiene dudas, sugerencias o solicitudes de mejora.	4 horas	72 horas

El tiempo de resolución de cada uno de ellos dependerá del análisis realizado a las causas de la falla o solicitud y los elementos intervinientes en la misma.

- 1.1.2. **Protección y recuperación de los datos:** **GÁLAC** se compromete a proteger la seguridad, confidencialidad e integridad de los datos que se manejan durante la prestación del servicio en ambiente web. Para lograr esto, **GÁLAC** ha implementado las siguientes medidas:
- Control de acceso y uso de los datos: **GÁLAC** implementa sistemas de autenticación, autorización y auditoría para controlar el acceso y el uso de los datos por parte del personal autorizado.
 - Copias de seguridad: **GÁLAC** realiza copias de seguridad periódicas y automáticas de los datos en sistemas de almacenamiento ubicados en diferentes infraestructuras tecnológicas, garantizando la recuperación rápida y eficiente de los datos en caso de pérdida o corrupción.
 - Seguridad informática: **GÁLAC** aplica políticas y procedimientos para prevenir, detectar y mitigar posibles amenazas o ataques informáticos que puedan comprometer los datos. **GÁLAC** realizará evaluaciones de riesgos periódicas para garantizar que nuestras medidas de seguridad sean adecuadas.



- Capacitación del personal: **GÁLAC** capacita y sensibiliza al personal sobre las buenas prácticas en materia de seguridad y protección de datos, fomentando una cultura de responsabilidad y cuidado en el manejo de la información.
- 1.1.2.1. El objetivo principal de la recuperación de datos es restaurar los últimos datos respaldados, con el menor punto en el tiempo (RPO) registrado en los sistemas de backup. **GÁLAC** posee un plan de recuperación contra desastres en el cual utiliza herramientas de hardware y software con el más alto estándar de la industria de TI. Esto asegura que los datos estén protegidos y disponibles en caso de una eventualidad.
 - 1.1.2.2. La recuperación de datos es un proceso que puede requerirse por diversas razones. Algunas de las causas más comunes incluyen errores humanos, corrupción del software, fallas del hardware, fallas eléctricas y desastres naturales. Dependiendo de la causa o eventualidad presentada, se aplicarán distintos procedimientos y tiempos en la recuperación. Para esto, se realizará una evaluación técnica sobre el punto en el tiempo de la recuperación requerida.
 - 1.1.3. **Mantenimiento:** Se realizará el mantenimiento periódico al sistema, bien sea planificado o no, para actualizaciones propias de las bondades ofrecidas por el mismo, aplicación de correctivos o mejoramiento de la plataforma en la cual está contenido para el aseguramiento de la calidad y/o la operatividad de este. Las limitaciones a la disponibilidad del servicio derivadas de este tipo de trabajos no serán tomadas en cuenta en el cálculo de la disponibilidad del servicio. Por lo general, dichas actividades serán llevadas a cabo los fines de semana en espacios de tiempo comprendidos entre el viernes a las 8:00 pm y el domingo a las 6:00 pm, o de noche en cualquier día de la semana entre las 8:00 pm y las 5:00 am del siguiente día. En casos extraordinarios el mantenimiento podrá llevarse a cabo en cualquier otro momento, con la debida consideración hacia la limitación más baja posible de operaciones en curso. **EL CLIENTE** será informado por correo electrónico del mantenimiento del sistema tan pronto como sea posible indicando el tiempo estimado de la suspensión del servicio y la fecha y hora en que se producirá. Este tiempo se considerará fuera de la garantía de disponibilidad del servicio, es decir, no afectará al 94% de disponibilidad garantizada.
 - 1.1.4. **Excepciones y limitaciones:** **GÁLAC** está comprometida en realizar su mejor esfuerzo en utilizar y aplicar los estándares de la industria de TI, para garantizar la seguridad y disponibilidad de los datos. Sin embargo, existen ciertas excepciones y limitaciones del servicio que exoneran a **GÁLAC** de responsabilidad dependiendo del caso. Estos incluyen:
 - Fuerza mayor: Los eventos climáticos extremos o conflictos bélicos, están fuera del control **GÁLAC**.
 - Ataques cibernéticos: **GÁLAC** no será responsable por daños causados por ataques cibernéticos ajenos a su control.
 - Mantenimiento de emergencia: **GÁLAC** no será responsable por interrupciones del servicio debido a mantenimiento de emergencia necesario para garantizar la seguridad y estabilidad del sistema.
 - Problemas con proveedores: **GÁLAC** no será responsable por interrupciones del servicio o pérdida de datos debido a problemas con proveedores externos.
 - Cambios en las necesidades de **EL CLIENTE**: **GÁLAC** no será responsable por cambios en las necesidades de **EL CLIENTE** que resulten en la necesidad de modificar el servicio.
 - Cumplimiento de regulaciones: **GÁLAC** no será responsable por interrupciones del servicio debido al cumplimiento de regulaciones gubernamentales o legales.



- Sanciones de política exterior (OFAC): **GÁLAC** no será responsable por interrupciones del servicio debido a posibles sanciones impuestas por la OFAC (Oficina de Control de Activos Extranjeros) en relación con la política exterior.
- 1.1.5. Nuestra plataforma web se encuentra geográficamente distribuida en diversos sistemas de nube, apegados a distintas normas y legislaciones según el país y/o continente, estos proveedores cumplen con altos estándares de seguridad y alta disponibilidad. No obstante, nuestros niveles de servicio se extienden a los acuerdos suscritos con terceros y a las excepciones y limitaciones que ellos puedan presentar.
- 1.1.6. En resumen, **GÁLAC** quedará exento de responsabilidad por daños indirectos o incidentales sin derecho a compensación por parte de **GÁLAC** en los casos mencionados anteriormente.
- 2. Publicará en la página web www.GÁLAC.com información sobre las correcciones, cambios y nuevas versiones que se produzcan en **EL SERVICIO** y notificará a **EL CLIENTE**, siempre y cuando cuente con los **DATOS SUMINISTRADOS** actualizados.
- 3. La instalación de nuevas versiones depende de la modalidad de contratación del **SERVICIO**:
 - 3.1. **GÁLAC CLOUD** o **GÁLAC WEB**: **GÁLAC** realizará la instalación de las nuevas versiones que se liberen, para lo cual, notificará oportunamente a **EL CLIENTE**.
 - 3.2. **LICENCIA PERPETUA** (**EL CLIENTE** deberá contar el **PAS** activo): **GÁLAC** pondrá a disposición de **EL CLIENTE** en la página web www.galac.com todas las nuevas versiones. El servicio de instalación y configuración de las versiones no tendrá costo, siempre y cuando **EL CLIENTE** lo ejecute siguiendo los instructivos publicados en los diferentes medios, utilizando sus propios recursos.
 - 3.3. **SaC**: **GÁLAC** pondrá a disposición de **EL CLIENTE** en la página web www.galac.com todas las nuevas versiones. El servicio de instalación y configuración de las versiones no tendrá costo, siempre y cuando **EL CLIENTE** lo ejecute siguiendo los instructivos publicados en los diferentes medios, utilizando sus propios recursos.
- 4. Cualquier servicio técnico no especificado en el presente documento, y requerido por **EL CLIENTE** tendrá un costo asociado, el cual debe ser pagado previo a su ejecución.
- 5. Es responsabilidad de **GÁLAC** el aseguramiento de la disponibilidad del sistema en el nodo correspondiente a su nube, en el alcance de las condiciones dispuestas en este acuerdo.
- 6. **GÁLAC** no garantiza que
 - a) Los servicios funcionarán en combinación con su contenido o sus aplicaciones, o con cualquier otro hardware, software, sistemas, servicios o datos no provistos por **GÁLAC**.
 - b) **EL CLIENTE** reconoce que **GÁLAC** no controla la transferencia de datos a través de sistemas de comunicaciones, incluida la internet, y que los servicios podrán estar sujetos a limitaciones, demoras y otros problemas inherentes al uso de dichos sistemas de comunicaciones.
 - c) **GÁLAC** no es responsable de: demoras, incumplimientos en el envío, de los problemas relacionados con el rendimiento, el funcionamiento o la seguridad de los servicios que surjan de su contenido, sus aplicaciones o el contenido de terceros.
- 7. **GÁLAC** no formula declaraciones ni provee garantías con respecto a la confiabilidad, exactitud, integridad, corrección o utilidad del contenido o servicio de terceros, y no asume ninguna responsabilidad que se derive en virtud o como consecuencia del contenido o servicios de terceros.
- 8. Si se produjera cualquier incumplimiento de la garantía de los servicios, el único recurso que tendrá **EL CLIENTE** y la única responsabilidad que tendrá **GÁLAC** consistirá en la corrección de los servicios deficientes que ocasionaron el incumplimiento de la garantía, o, si **GÁLAC** no pudiera corregir sustancialmente la deficiencia de un modo comercialmente razonable, **EL CLIENTE** podrá dar por terminados los servicios deficientes y **GÁLAC** le reembolsará las tarifas correspondientes a los servicios terminados que **EL CLIENTE** haya prepagado a **GÁLAC**, por el período posterior a la fecha de entrada en vigencia de la terminación.



9. En la medida en que la ley no lo prohíba, estas garantías son exclusivas y no existen otras garantías ni condiciones expresas ni implícitas, incluidas las garantías o condiciones relacionadas con software, hardware, sistemas, redes o entornos, o garantías de comerciabilidad o adecuación a un fin particular.

OCTAVO: COMPROMISOS DE EL CLIENTE

EL CLIENTE se compromete a:

1. Revisar periódicamente la página web **www.galac.com** con el fin de informarse sobre cambios y mejoras (versiones) que se produzcan en el **SERVICIO**.
2. Mantener actualizados los **DATOS SUMINISTRADOS**.
3. Revisar detalladamente los resultados de los cálculos que se realice mediante **EL SERVICIO** e informar inmediatamente a **GÁLAC** sobre cualquier diferencia en cálculo, criterios tributarios o de cualquier otra naturaleza. **EL CLIENTE**, (y no **GÁLAC**) es responsable ante terceras personas por los errores que pudiera presentar el uso de **EL SERVICIO**, ya que **EL CLIENTE** es responsable de revisar y verificar los cálculos y resultados antes de presentarlos ante terceras personas o entidades gubernamentales.
4. No ceder, expresa o tácitamente, el presente documento, a no usar las **MARCAS** de los productos o **SERVICIOS** relacionados con el documento, siendo entendido que cualquier violación a lo anterior, dará lugar al ejercicio de las acciones penales, civiles o administrativas que consagre la ley en favor de **GÁLAC**.
5. Mantener en sus equipos licencias originales de los Sistemas Operativos. **GÁLAC**, no tiene responsabilidad alguna por el funcionamiento de dicho sistema operativo.
6. No permitir copias de **EL SERVICIO**, siendo responsable por los daños y perjuicios que dicha conducta pueda ocasionar, y por cualquier clase de reclamos judiciales o extrajudiciales o daños que puedan ocurrir como resultado de la copia no autorizada del **SERVICIO**; y reembolsará a **GÁLAC** todos los gastos ocasionados en relación con dichas reclamaciones o perjuicios, incluyendo honorarios de abogado y costa de los procesos, si hubiere lugar a ello.
7. El manejo, administración, respaldo y recuperación de la **DATA** que maneja a través del **SERVICIO**, con excepción de la modalidad **GÁLAC CLOUD y GÁLAC WEB**, en el cual **GÁLAC** es responsable por el backup (copia de seguridad) y restauración en caso de ser solicitado por **EL CLIENTE**.
8. Para el buen funcionamiento de las aplicaciones web de **GÁLAC**, es responsabilidad de **EL CLIENTE**, el aseguramiento de la disponibilidad de su plataforma, base de datos, y la herramienta de conexión remota.

NOVENA: EXCEPCIONES

Con excepción de lo señalado anteriormente, **GÁLAC**, no ofrece garantías explícitas o implícitas, ni asume responsabilidad alguna por cualquier daño o perjuicio, de cualquier índole, que pueda sufrir **EL CLIENTE**, incluyendo daños y perjuicios o imposibilidad de utilizar este **PROGRAMA**. **GÁLAC** no será responsable por los daños y perjuicios ocasionados por **EL CLIENTE** a terceras personas no autorizadas en virtud de las infracciones en contra de sus derechos patrimoniales por el uso de **EL SERVICIO** y por la contravención de las estipulaciones del documento de **SERVICIO**. Así mismo, **GÁLAC** no asume responsabilidad alguna, y así lo reconoce explícita y solidariamente **EL CLIENTE**, por las infracciones y delitos tributarios que pudiera cometer **EL CLIENTE** o sus **USUARIOS** mediante el uso de este programa, en grado de autor o coautor. Esta declaración también se hace extensiva a los cómplices o encubridores de **EL CLIENTE** en las mencionadas infracciones o delitos.



EL CLIENTE y **GÁLAC**, manifiestan que conocen que este **SERVICIO** no está normalizado por entidades públicas gubernamentales o no gubernamentales y que, en todo caso, la responsabilidad de **GÁLAC**, sólo asciende al monto del valor pagado por **EL CLIENTE** al adquirir **EL SERVICIO**. En la máxima medida permitida por la legislación aplicable, **GÁLAC** renuncia a todas las demás garantías, expresas o tácitas incluyendo entre otras, garantías implícitas de comercio e idoneidad para un determinado fin con respecto al **SERVICIO**. La presente garantía limitada le concede a **EL CLIENTE** derechos legales específicos y podrá competirle otros que varían según el estado o territorio. En la medida máxima permitida por la legislación aplicable, **GÁLAC** no se responsabilizará de daños (incluyendo entre otros, daños directos o indirectos por lesiones a las personas, lucro cesante, interrupción de actividad comercial, pérdida de información comercial o cualquier otra pérdida pecuniaria) que derive del uso o incapacidad de usar **EL SERVICIO**, incluso si **GÁLAC** ha sido informado de la posibilidad de dichos daños. En cualquier caso, toda la responsabilidad de **GÁLAC** en virtud de cualquier estipulación de este documento de **SERVICIO** se limitará a la cantidad efectivamente pagada por **EL CLIENTE** por el **SERVICIO**. De no acatar los lineamientos estipulados, **EL CLIENTE** (y no **GÁLAC**) asumirá el riesgo total en cuanto al rendimiento del **SERVICIO**, y los costos de las reparaciones o correcciones necesarios para el restablecimiento de este. **GÁLAC** no garantiza que: las funciones contenidas en **EL SERVICIO** puedan satisfacer sus requerimientos, la operación del **SERVICIO** sea de forma ininterrumpida, el **SERVICIO** esté libre de errores, y que los defectos del **SERVICIO** serán corregidos.

DÉCIMA: LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Ninguna de las partes será responsable por daños indirectos, incidentales, especiales, punitivos o consecuentes, ni por lucro cesante o pérdida de ingresos (a excepción de las tarifas en virtud de este documento), data o uso de data. La responsabilidad total de **GÁLAC** por cualquier daño y perjuicio que surja en virtud o como consecuencia del presente documento o su orden, ya sea contractual o extracontractual, o de cualquier otra naturaleza, se limitará al monto total pagado a **GÁLAC** por los servicios conforme a la orden que da origen a la responsabilidad en el período de doce (12) meses inmediatamente anteriores al evento que dio origen a dicha responsabilidad, menos los reembolsos o créditos que **EL CLIENTE** haya recibido de **GÁLAC** en virtud de dicha orden.

DÉCIMA PRIMERA: FUERZA MAYOR

Ninguna de las partes será responsable por el incumplimiento o la demora en el cumplimiento de sus obligaciones si ello fuera causado por actos de guerra, hostilidad o sabotaje; causas de fuerza mayor; pandemias, interrupción de los servicios de telecomunicaciones, internet o electricidad que no sean provocados por la parte obligada; restricciones gubernamentales (incluida la denegación o cancelación de cualquier licencia de exportación, importación o de otro tipo); o cualquier otro acontecimiento ajeno al control razonable de la parte obligada. Ambas partes emplearán esfuerzos razonables para atenuar los efectos de un acontecimiento de fuerza mayor. Si tal acontecimiento persistiera durante más de 30 días, cualquiera de las partes podrá cancelar los servicios pendientes de prestación y las órdenes afectadas mediante notificación por escrito. Esta cláusula no exime a las partes de la obligación de adoptar medidas razonables para seguir sus procedimientos normales de recuperación de desastres, ni de su obligación de pagar por los servicios.



DÉCIMA SEGUNDA: LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Este documento se registrará conforme a las leyes sustantivas y procesales de la República Bolivariana de Venezuela. **EL CLIENTE** y **GÁLAC** acuerdan someterse a la jurisdicción exclusiva de los tribunales competentes de la Ciudad de Caracas para cualquier controversia relacionada con este documento. Salvo en lo que se refiere al procedimiento, ejecución, cobro y acciones para el pago de los montos especificados en LA FACTURA, en caso de haber dos o más cuotas vencidas las partes renuncian al domicilio y se someten al juez civil de la Ciudad de Caracas y al juicio ejecutivo y/o verbal sumario a elección del actor, en todo lo demás que concierna a conflictos y/o controversias y/o desacuerdos derivados de la aplicación de este acuerdo, de su ejecución, cumplimiento, pagos, interpretaciones, las partes acuerdan someter sus diferencias a una mediación entre las partes. De haber acuerdo este se dejará constancia en un acta que servirá como documento, modificatorio, aclaratorio o anexo al presente documento y con su misma fuerza legal.

DÉCIMA TERCERA: NOTIFICACIONES

- a) Toda notificación requerida en virtud del presente documento será cursada a la otra parte por escrito. En caso de que **EL CLIENTE** tenga un conflicto con **GÁLAC** o desee enviar una notificación conforme a la cláusula sobre indemnización incluida en este documento, o **EL CLIENTE** estuviera sometido a un concurso preventivo o cualquier otro procedimiento legal similar, deberá notificar dicha circunstancia de inmediato por escrito a: Infotax, Informática Tributaria s.a., avenida Sanatorio del Ávila, Conjunto Ciudad Center, torre C, piso 1, Boleíta Norte. Caracas, 1070. Atención - Departamento Legal.
- b) A fin de solicitar la terminación del **SERVICIO** de conformidad con este documento, **EL CLIENTE** deberá presentar una solicitud a **GÁLAC** en la dirección indicada en la cláusula anterior.
- c) **GÁLAC** podrá otorgar avisos a **EL CLIENTE** mediante la publicación de un aviso general en el portal de **GÁLAC**, por correo electrónico, o mediante una comunicación por escrito enviada a través de un servicio de encomienda a nivel nacional.

DÉCIMA CUARTA: EL CLIENTE declara conocer el alcance de los términos y definiciones establecidos en la cláusula **PRIMERA** del presente documento y manifiesta expresamente que, al instalar, solicitar la activación de **EL SERVICIO**, está de acuerdo en quedar obligado por las cláusulas de este documento.

DÉCIMA QUINTA: El presente documento está regido por la Leyes de la República Bolivariana de Venezuela y no podrá ser modificado por terceros, a menos que medie comunicación escrita, suscrita por el representante legal de **GÁLAC**.

DÉCIMA SEXTA: NO es del interés de **GÁLAC** recibir información confidencial o de su propiedad a través de nuestro sitio Web. Considere que la información o material enviado por este medio a **GÁLAC** se considerará como NO confidencial. y usted entonces concede a **GÁLAC** una licencia irrevocable y sin límites para utilizar libremente, esos materiales o información. Usted también acepta que **GÁLAC** pueda usar cualquier idea, conceptos, conocimiento, o técnicas que usted nos envíe para cualquier propósito. Sin embargo, no publicaremos su nombre ni haremos público el hecho de que usted nos remitió materiales u otra información, a menos que: (a) obtengamos su permiso para utilizar su nombre; o (b) le notifiquemos antes que los materiales u otra información que remita a una parte específica de este sitio se publicarán o, de algún otro modo, utilizarán su nombre; o (c) estemos obligados a hacerlo por ley. La Información de identificación personal que usted envíe a **GÁLAC**, con el fin de recibir productos o servicios, se manejará de acuerdo con



nuestras políticas de privacidad de **GÁLAC**. Consulte el apartado en este documento que se titula “Declaración de Confidencialidad” para obtener información relacionada.

Declaración de Confidencialidad

PRIMERO: **GÁLAC** durante la prestación de servicios profesionales a **EL CLIENTE**, podrá tener acceso a lo que en lo sucesivo y a los efectos de este documento, se conocerá como “**INFORMACION CONFIDENCIAL**”.

SEGUNDO: Se considerará “**INFORMACION CONFIDENCIAL**” lo siguiente:

- a. Ideas, innovaciones, planes de negocios, propuestas de negocios, proyectos, listas de clientes, listas de prospectos de clientes, propuestas técnicas, descripciones de productos antes de su salida al mercado, códigos fuente de programas, programas ejecutables, interfaces de programación, diagramas de flujo de programas, data (propia o de clientes), dibujos, bocetos de campañas publicitarias, gráficos, esquemas de diseño de sistemas de computación (tales como UML y otros), programas de adiestramiento interno, información de operaciones de mercadeo y ventas.
- b. La información contable, administrativa y financiera de **EL CLIENTE**
- c. Los archivos de datos que contengan información contable, administrativa o financiera de los clientes de **EL CLIENTE**, que le fueran entregados a **GÁLAC** para su revisión.
- d. Claves de acceso (Passwords) de programas, servidores y bases de datos, sistemas de seguridad, protección de software o hardware.
- e. Políticas de salario, políticas y/o estrategias de trato a los clientes, información de otras personas obtenidas en reuniones de éxito, talleres de mejoramiento profesional impartidos por la empresa (liderazgo, planificación, etc.)

TERCERA: **GÁLAC** se obliga a utilizar la “**INFORMACION CONFIDENCIAL**” sólo para actividades inherentes a la prestación de sus servicios a **EL CLIENTE**. Se obliga además a no divulgar, publicar y/o reproducir la “**INFORMACION CONFIDENCIAL**” a ningún tercero.

CUARTA: **GÁLAC** no podrá:

- a. SaCar copias o realizar reproducciones de la “**INFORMACION CONFIDENCIAL**” que le fuera confiada
- b. Entregar la “**INFORMACION CONFIDENCIAL**” a terceros, ni permitirá que éstos tomen conocimiento de su contenido.
- c. Utilizar la “**INFORMACION CONFIDENCIAL**” para beneficio propio, aun después de finalizar el servicio prestado, sin contar con un permiso expreso por escrito de la empresa.

QUINTA: **GÁLAC** no venderá, cederá ni distribuirá la información personal que es recopilada en nuestro sitio web, salvo que sea requerido por funcionarios gubernamentales o autoridad judicial de acuerdo con la legislación vigente. No obstante, **GÁLAC** podrá compartir la información recopilada en nuestro sitio web, de acuerdo con las condiciones referidas en la cláusula decimosexta de los Términos y condiciones, en este documento.