



**REGLAMENTO DE CONDICIONES, LIMITACIONES Y RESPONSABILIDADES  
POR EL USO DE SERVICIOS A TRAVÉS DE LA  
PLATAFORMA DE LA EMPRESA IT EXPERTS SOFTWARE DE COSTA RICA, S.A.**

IT Experts Software de Costa Rica, S.A., sociedad creada bajo las leyes costarricense, con cédula de persona jurídica número 3-102-727083, en adelante conocida como "IT EXPERTS", empresa dedicada al alquiler de sistemas de información en la nube, establece el siguiente REGLAMENTO DE CONDICIONES, LIMITACIONES Y RESPONSABILIDADES POR EL USO DE LOS DIFERENTES SOFTWARE A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA DE LA EMPRESA IT EXPERTS SOFTWARE DE COSTA RICA, S.R.L.", como forma de regular los servicios que ofrece a los clientes interesados en los servicios brindados a través de su estructura o plataforma, especialmente por la página [www.factura-cloud.com/tienda](http://www.factura-cloud.com/tienda).

**PROPIEDAD Y RESPONSABILIDAD**

1. La empresa IT EXPERTS SOFTWARE DE COSTA RICA, S.R.L., en adelante IT EXPERTS, como proveedor de las soluciones de facturación electrónica, sistema contable, sistema de administración de nómina y sistema de Punto de Venta en sitios Web, establece el presente documento para regular la relación entre las empresas, personas o instituciones, tanto de carácter privado como público; que utilicen los sistemas informáticos de IT EXPERTS a través de su plataforma [www.factura-cloud.com/tienda](http://www.factura-cloud.com/tienda).

2. Los derechos de autor de las actividades que aquí se describen, incluyendo este Reglamento, así como todas las páginas, documentos, software que se encuentren en la página <http://www.factura-cloud.com/tienda> o [www.facturaelectronica.cr](http://www.facturaelectronica.cr), al igual que cualquier tipo de publicidad, información, comunicación, documento que se realice con respecto a la Factura Electrónica de Gestión de Tecnología e Información S.A. en adelante IT EXPERTS, fijados en la red, o impresos, o cualquiera de sus subsidiarias o empresas comerciales ligadas al grupo IT EXPERTS, SON Y SERÁN PROPIEDAD EXCLUSIVA DE IT EXPERTS. Cualquier uso indebido o sin autorización de la propiedad intelectual de IT EXPERTS, se considerará violación a las leyes de la Propiedad Intelectual, y como tal será denunciado, demandado o querellado según corresponda, ello por cualquier medio legal que conceda la ley.

## **CONCEPTOS CONTRACTUALES:**

### NominaCLOUD

Software para la administración del recurso humano de una institución, posee las siguientes utilidades: Creación de pólizas, puestos, departamentos, centros de costos, incapacidades, ingresos, deducciones y asientos contables.

Soporte de gestión de nóminas semanales, bi-semanales, quincenales y mensuales con adelanto y sin adelanto.

Provee análisis estadístico en tiempo real, informes para internos, informes para las instituciones públicas (INS, CCSS, Ministerio de Hacienda y Magisterio Nacional), conexión bancaria con BCR, BNCR y BAC San José.

### ContaCLOUD

Software para el control contable de una empresa. El sistema provee los siguientes módulos: Inventario, control de productos, servicios, existencias de productos por medio de un Kardex de múltiples bodegas. El módulo de contabilidad general permite definir los centros de costo, cuentas contables y asientos manuales. Las cuentas por pagar permiten definir proveedores, órdenes de compra, cuentas por pagar y antigüedad de saldos de los proveedores. Las cuentas por cobrar permiten definir los clientes, las cuentas por cobrar y la antigüedad de los clientes. El módulo de control bancario permite realizar anticipos de depósitos, transferencias, cheques, notas de débito, notas de crédito y depósitos. El módulo de facturación permite definir órdenes de pedido y facturar utilizando facturación electrónica (depende de la conexión con FacturaCloud). Incluye reportes contables como balance de comprobación, cuentas contables, estado de resultados entre otros. También incluye un módulo de activos fijos, depreciaciones y presupuesto.

### FacturaCLOUD

IT EXPERTS como Proveedor de solución de facturación en sitios Web ofrece el servicio de FACTURA ELECTRÓNICA, como una herramienta eficiente en términos administrativos, para ser utilizado por todas las personas y empresas que deseen realizar sus cobros y lograr las ventajas que el sistema ofrece; fundamentado en la resolución N° DGT-R-51-2016. Por ello, los cambios que se realicen o las sustituciones en dicha resolución no son ni serán responsabilidad de IT EXPERTS, quién se ajustará a ellos en todo momento.

## POSCloud

Mediante una interfaz gráfica agradable y amigable el sistema de punto de venta POSCloud es capaz de conectarse con los sistemas de gestión contable (ContaCLOUD) y con el sistema de facturación electrónica (FacturaCLOUD).

Usuario: la persona física o jurídica que se adhiere a uno o varios de los servicios brindados por IT EXPERTS.

Plataforma: Es la tecnología que incluye software y hardware, que IT EXPERTS dispone para poder brindar los servicios a los que se refiere este documento.

Servidor: es el equipo (hardware) en el que se almacenan la información que se genere en virtud de este contrato.

Hardware: son los equipos físicos (computadoras) que dispone IT EXPERTS para poder brindar los servicios que se señalan en este reglamento. Para los efectos de este contrato, el Cliente también debe tener su propio hardware y conexión a internet.

Software: es el lenguaje o sistema de comunicación entre computadoras que permite acceder a los servicios de IT EXPERTS que requiere de una conexión a internet.

[www.factura-cloud.com/tienda](http://www.factura-cloud.com/tienda): es el sitio oficial de IT EXPERTS en el que se encuentra este documento.

## **EL SERVICIO:**

16. IT EXPERTS ofrece los siguientes servicios, sin que por ello no se puedan incorporar a futuro otros más, relacionados cuando la legislación así lo permita, lo cual se hará de acuerdo a lo dicho más adelante en cuanto a las reformas a este reglamento.

Sistema Contable

Sistema de Administración de Nómina

Sistema de Punto de Venta

## **COSTOS DEL SERVICIO:**

17. En su página [www.factura-cloud.com/tienda](http://www.factura-cloud.com/tienda), se encuentra la información del costo de cada servicio.

18. El costo de cada servicio será cobrado en dólares.

19. El costo publicado será el que rija al momento.

20. La forma de pago será por los servicios de conectividad que tiene IT EXPERTS con los Bancos. IT EXPERTS pondrá a disposición de los usuarios adheridos al servicio: CANALES ELECTRÓNICOS para tales menesteres. Será una ventana de pagos, con las diferentes alternativas o modos de pago. El modo de cancelación de tales servicios es bajo la modalidad de Pago adelantado (esto significa que el servicio es cancelado previo a ser utilizado).

## **PLAZO**

21. La actividad aquí regulada es por tiempo indefinido, y finalizará en cualquier momento a juicio de IT EXPERTS sin previo aviso. El servicio dejará de tener vigencia, en el momento que IT EXPERTS deje de ofrecerlo por medio de las páginas de acceso. IT EXPERTS también podrá migrar o trasladar el programa a otras páginas o dominios de internet (ya sea por simple traslado de dominios, servidores o portales), lo cual advertirá por medio de instrucciones o guías en su página.

## **SOBRE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

22. Los servicios de IT EXPERTS y su plataforma, estarán disponibles 24 horas al día, los 365 días del año, salvo situaciones de fuerza mayor o mantenimientos requeridos por el servicio los cuales de ser posible se anunciarían con la debida antelación.

23. En el caso del servicio de Facturación Electrónica, el usuario debe estar registrado en la Dirección de Tributación, bajo formulario D-140, "DECLARACIÓN DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO DE CONTRIBUYENTES" o por medio de la dirección electrónica <https://www.haciendadigital.go.cr/tribunet/>.

24. El usuario deberá registrarse en IT EXPERTS una vez cumplido el punto anterior, en [www.factura-cloud.com/tienda](http://www.factura-cloud.com/tienda). En esa página dispondrá de una sección de prueba de treinta días sin ningún costo, una vez cumplido este plazo, el usuario definirá si desea seguir con el servicio para lo cual deberá realizar el pago correspondiente. El usuario deberá conocer bien el sistema, por eso deberá ver o escuchar los video tutoriales disponibles a fin de no cometer errores. Para su correcto registro se contará en la página con un parte en la que se debe de dar un check para su correcta inscripción.

25. El usuario al ingresar en el portal correspondiente del servicio contratado, deberá ingresar con su usuario y contraseña.

26. Cada usuario definirá de acuerdo con sus necesidades las cuentas que requiera para poder aprovechar el servicio al máximo.

27. Una vez registrado en el portal correspondiente recibirá una clave de acceso con la cual dispondrá del ingreso a sus servicios en el sistema de información. Una vez entregados a los Clientes los nombres de usuario y claves de acceso, estas personas serán los responsables de la asignación de las mismas a su personal de confianza y autorizado para llevar a cabo las actualizaciones, bloqueos, anulaciones, o cualquier otro proceso operativo en el manejo de la información respectiva. A partir de ese momento, IT EXPERTS no asume responsabilidad por el inapropiado manejo de dichas claves o de la información.

28. Por los medios que brinda IT EXPERTS, se generarán los documentos de FACTURA ELECTRÓNICA, que serán almacenados vía Internet a un lugar seguro de IT EXPERTS, pero podrán ser revisados por el usuario vía su clave, de ahí la importancia de resguardarlas. Todo movimiento también generará un correo electrónico.

29. De todo movimiento quedará un registro electrónico y en su momento en línea en el servidor respectivo podrá consultar.

30. El envío de la factura de los diferentes servicios utilizados por el usuario, será responsabilidad del usuario.

31. El contenido, el monto, el plazo y demás características que contengan las facturas de los servicios utilizados por el usuario son responsabilidad del usuario.

32. IT EXPERTS, se compromete al fiel resguardo de la información y hacer uso de la misma 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 corresponda a la Dirección General de Tributación.

33. El usuario definirá los rubros (detalle de la factura) que componen cada pago. Estos rubros se confeccionan en la plataforma de IT EXPERTS.

34. El usuario tendrá acceso a la información del estado de sus cuentas por medio de IT EXPERTS y sus claves seguras. Estas consultas permitirán conocer en cualquier momento el estado de sus cuentas.

#### **HARDWARE Y SOFTWARE. SOPORTE TÉCNICO RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES**

35. IT EXPERTS garantiza el funcionamiento adecuado de cada uno de sus sistemas de información, tecnología de información y telecomunicaciones durante la vigencia del contrato. Si existiera algún daño o avería por caso fortuito o fuerza mayor se compromete a llevar a cabo el mantenimiento correctivo de inmediato. Entiéndase por inmediato el tiempo que los técnicos determinen, dependiendo de la magnitud del daño o avería.

36. IT EXPERTS se comprometen a tener en disponibilidad a personal de soporte técnico y operativo en días hábiles, sábados, domingos y feriados, en caso de presentarse problemas en la aplicación o de comunicación, facilitando los medios de localización (teléfono oficina y/o celular, correo electrónico) necesarios para contactar al personal asignado, con un tiempo de respuesta no mayor a una hora. Lo anterior, con el fin que se preste el servicio ininterrumpidamente en los horarios establecidos.

37. Toda factura emitida se procesará y almacenará en servidores de los centros de datos de Microsoft Azure que mantienen altos estándares de seguridad y protección tanto física como tecnológica, comprometiéndose IT EXPERTS a observar una actitud diligente que corresponda con la información almacenada y la actividad desarrollada.

38. El usuario exonera de responsabilidad a IT EXPERTS por cualquier uso indebido que terceros puedan hacer de la información, en el caso de la ocurrencia de una falla no imputable a IT EXPERTS 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.

39. IT EXPERTS no se responsabiliza por mal uso que puedan dar los empleados del usuario o terceros a las claves de seguridad.

40. IT EXPERTS tampoco será responsable por cualquier virus que pudiera infectar el sistema como consecuencia del acceso o uso indebido de cualquier transferencia de datos, archivos, imágenes, textos o audio contenidos en el mismo que no esté bajo su control. No se podrá imputarle responsabilidad alguna ni exigir pago por lucro cesante, daño emergente, indirecto o consecuencial en virtud de perjuicios resultantes de dificultades técnicas o fallas en los sistemas. Sin embargo IT EXPERTS dispondrá del software necesario para resguardar los equipos, para lo cual aplicarán las mismas restricciones que establezca la empresa propietaria y licenciante del software.

41. IT EXPERTS no garantiza el acceso y uso continuado o in-interrumpido debido a dificultades técnicas o fallas de Internet o los proveedores de estos servicios, o por cualquier otra circunstancia ajena a la empresa, sin que por ello pueda imputarse a IT EXPERTS algún tipo de responsabilidad.

42. Siendo que los sistemas no son perfectos, y que pueden causar errores por cualesquiera 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 deberá tener almacenados en sistemas de respaldo todos los documentos electrónicos.

43. IT EXPERTS no se responsabiliza por daño, perjuicio o pérdida de información causados por fallas en el sistema, cuando se refiera a infiltraciones, ataques deliberados en el servidor o actos parecidos, siendo esta actividad ajena a su control.

44. Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, no generarán responsabilidad para IT EXPERTS cuando el servicio se interrumpa o paralice.

45. Los hechos y actos del hombre derivados del terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, motín o tumulto popular, paros huelgas, bloqueos, etc., no generarán responsabilidad para IT EXPERTS cuando el servicio se interrumpa o paralice.

46. Los actos como golpe de estado, ataque de fuerzas armadas, fuerzas o cuerpos de seguridad que afecten el servicio no generarán responsabilidad para IT EXPERTS.

## **PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL**

47. Los contenidos de las pantallas de las páginas de IT EXPERTS, así como el sistema y sus plataformas, incluyendo los programas, bases de datos, redes, archivos que permiten acceder y usar su cuenta, son propiedad de IT EXPERTS y están protegidas por las leyes y los tratados internacionales de derecho de autor, marcas, patentes, modelos y diseños industriales. El uso indebido y la reproducción total o parcial de dichos contenidos quedan estrictamente prohibidos, salvo autorización expresa y por escrito de IT EXPERTS.

## **GENERALIDADES Y RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES**

48. El usuario que se adhiere a este Reglamento, lo hace a todos los términos expresados en este contrato, y es muestra de su voluntad y espíritu de la contratación, y forma el parte del perfeccionamiento del negocio aquí aceptado

49. El adherente al aceptar este contrato, lo hace de buena tal y como generalmente se le reconoce en el mundo de los negocios.

50. IT EXPERTS podrá reformar y actualizar este documento en forma automática y sin previo aviso, y los cambios entrarán en vigencia una vez que se haya dado a conocer la reforma en sus páginas, o bien cuando se le sustituya en Internet en forma total.

51. IT EXPERTS podrá utilizar cualquier otro sistema de comunicación que considere conveniente para dar a conocer la reforma o sustitución.

52. Si un usuario no acepta las reformas o cambios, deberá comunicarlos a IT EXPERTS en un plazo máximo de 45 días naturales contados a partir de la reforma o sustitución, en cuyo caso la relación se dará por terminada, sin ningún tipo de responsabilidad para las partes, salvo las económicas que no se hayan satisfecho.

53. El contrato únicamente podrá ser rescindido cuando alguna de las partes haga dicha solicitud por escrito con un mínimo de 30 días de anticipación. Además, se entiende que, si el usuario no cumple, una o más de las cláusulas de este reglamento, esta situación dará derecho a IT EXPERTS a rescindir su obligación, sin perjuicio de los daños y perjuicios que puedan reclamarse. En cualquier caso, que se dé la finalización del contrato, no habrá responsabilidad de ningún tipo para las partes, salvo las económicas que no se hayan satisfecho.

54. IT EXPERTS no será responsable de aquellas obligaciones que derivadas de este contrato estén a su cargo y no pueda cumplir en los términos del mismo, debido al acontecimiento de una causa fortuita o de fuerza mayor.

55. Las obligaciones que este contrato impone o los derechos que otorga, no podrán ser cedidos, total o parcialmente. Sin embargo, IT EXPERTS podrá dar en garantía incluso traspasar el contrato a un Banco o entidad financiera, para garantizar cualquier tipo de obligación contraída, sin que ello implique que el servicio se considere cedido, sino su valor contable únicamente.

56. Las partes se someten a las leyes de la República de Costa Rica, para la interpretación de este contrato.

57. Para todos los efectos, los anexos se consideran parte integral de este contrato y no podrán ser, ni viceversa, reclamados sin la presentación de este documento, sometidos a la misma legislación.

58. Si alguna disposición de este Contrato resultare inválida o ilegal se entenderá inexistente, pero la legalidad y validez del resto del Contrato no se verá afectada o limitada por dicha omisión.

## **PARAMETROS EXCLUSIVOS DEL SERVICIO DE FACTURACION ELECTRONICA**

2. El uso de FACTURA ELECTRÓNICA está autorizado en todo el país, por medio de la directriz o resolución, N° DGT-R-51-2016, de la DIRECCIÓN GENERAL DE TRIBUTACIÓN del Ministerio de Hacienda, de las 16:20 horas del día 9 de enero de dos mil nueve, publicado en el Diario Oficial La Gaceta N° 25 del jueves 5 de febrero del 2009.

3. IT EXPERTS como Proveedor de solución de facturación en sitios Web, ofrece el servicio de FACTURA ELECTRÓNICA, primero que todo como una herramienta ágil y eficiente en términos administrativos, para ser utilizada por todas las personas y empresas que deseen realizar sus cobros y lograr las ventajas que el sistema ofrece; y desde luego como una oportunidad de comercio, fundamentado en la resolución N° DGT-R-51-2016. Por ello, los cambios que se realicen o las sustituciones en dicha resolución no son ni serán responsabilidad de IT EXPERTS, quién se ajustará a ellos en todo momento.

4. El presente Reglamento tiene incorporado en forma implícita la resolución, N° DGT-R-51-2016, a la que se refiere el artículo anterior. Se entiende que este reglamento, se emite en función y vigencia de dicha resolución y sus reformas. Cualquier cambio que se realice en dicha resolución, y que afecte el funcionamiento de FACTURA ELECTRÓNICA, se entiende que modifica tácitamente este Reglamento, para lo cual IT EXPERTS realizará los cambios necesarios en el menor tiempo posible.



5. Se entiende siempre que las reformas a dicha resolución N° DGT-R-51-2016, o su sustitución, y que afecten el servicio de FACTURA ELECTRÓNICA, tendrán vigencia inmediata a partir del día de su publicación en la Gaceta, y el usuario deberá ajustarse a partir de esa fecha a los cambios, ello independientemente si IT EXPERTS ha modificado o no su reglamento de acuerdo al siguiente artículo; pues dicha resolución tiene carácter legal y público, y desde luego que su rango es superior a este Reglamento.

6. En los casos que IT EXPERTS no haya sido informada (o notificada, o enterada) oficialmente de algún cambio o sustitución, entendiéndose con anterioridad a la publicación que afecte N° DGT-R-51-2016, y que inesperadamente llegue a ser publicada en la Gaceta sin previo anuncio o conocimiento; entonces IT EXPERTS en forma inmediata, -entendido dentro de sus posibilidades físicas y tecnológicas, así como personal idóneo y disponible-, tratará de hacer el cambio y adaptación de reglamento en el menor tiempo posible. Siendo que se trata de un asunto no previsible para IT EXPERTS, ni tampoco en sus manos poder anticiparlo, se entenderá que no tendrá responsabilidad alguna por los problemas que le pueda causar al usuario.

7. Cualquier persona que se sienta afectada por los cambios en dicha resolución, deberá reclamarlos por las vías administrativas o judiciales pertinentes, pero nunca contra IT EXPERTS. En estos casos, los usuarios deberán renunciar al servicio que ofrece IT EXPERTS.

8. Por este reglamento, -que se considera la parte dispositiva del contrato de utilización de FACTURA ELECTRÓNICA con IT EXPERTS, que se entiende aprobado y suscrito a través de la boleta de suscripción del caso-; el usuario renuncia a cualquier demanda, denuncia o querrelada contra IT EXPERTS; precisamente porque los cambios que se realicen, o por la sustitución de la resolución, N° DGT-R-51-2016, no han sido de conocimiento previo de IT EXPERTS, sino que dependen de la Dirección General de Tributación. La obligación de IT EXPERTS será siempre -y únicamente- la de actualizar este reglamento, cuándo ello sea necesario al haber cambios en la resolución

9. IT EXPERTS podrá suspender o dejar de brindar el servicio total o parcialmente, sin responsabilidad alguna; si una o más reformas o sustituciones de la resolución N° DGT-R-51-2016 puedan afectar o afecten realmente el servicio, o ello le implique o genere algún tipo de responsabilidad que no pueda asumir. En estos casos a través de la página [www.factura-cloud.com/tiendao](http://www.factura-cloud.com/tiendao) [www.facturaelectronica.cr](http://www.facturaelectronica.cr) se dará a conocer la posición de IT EXPERTS.

10. LA FACTURA ELECTRÓNICA en términos generales se fundamenta en la resolución N° DGT-R-51-2016, mientras que la FACTURA ELECTRÓNICA de IT EXPERTS, se regula por este reglamento, en concordancia con la mencionada resolución.

11. El usuario que se registre en IT EXPERTS, se ajustará a este reglamento, y a las disposiciones de la resolución N° DGT-R-51-2016 a la que se refiere este Reglamento.

12. Para efectos de la presente resolución se entiende por:

Documento Electrónico: Es cualquier manifestación con carácter representativo o declarativo, expresado o transmitido por un medio electrónico o informático (tomado de la resolución N° DGT-R-51-2016).□

FACTURA ELECTRÓNICA: documento comercial con efectos tributarios, generado, expresado y transmitido en formato electrónico (tomado de la resolución N° DGT-R-51-2016). Comprende Nota de Crédito y Nota de Débito Electrónicas.

NOTA DE CREDITO Y NOTA DE DEBITO ELECTRONICAS: son los documentos electrónicos que permiten anular o hacer ajustes a la factura electrónica y a estos documentos, sin alterar la información del documento origen (tomado de la resolución N° DGT-R-51-2016).

Emisor-Receptor Electrónico: Persona física o jurídica registrada en la Administración Tributaria para emitir y recibir documentos electrónicos (tomado de la resolución N° DGT-R-51-2016).□

Receptor Electrónico-No emisor: Sujetos pasivos acogidos a regímenes especiales que no realizan ventas en el territorio aduanero nacional y que reciben documentos electrónicos por las compras efectuadas en el mercado local (tomado de la resolución N° DGT-R-51-2016).

Receptor manual: Persona física o jurídica que por la compra de bienes o servicios recibe como comprobante de la transacción realizada, la impresión de la factura electrónica y sus documentos electrónicos asociados y que será el que ampare el respectivo asiento contable (tomado de la resolución N° DGT-R-51-2016).□

Proveedor de solución de facturación en sitios Web: Las personas físicas o jurídicas interesadas en ofrecer el servicio de facturación electrónica mediante sitios Web (tomado de la resolución N° DGT-R-51-2016).□

## **CONCILIACIÓN –ARBITRAJE**

59. 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.

## **CONFIDENCIALIDAD**

60. De conformidad con la Ley de Información No Divulgada No. 7975, Publicada en la Gaceta Número 12 del 18 de enero del 2000, ambas partes se comprometen a proteger la información no divulgada ni expuesta en este documento, así como a impedir que información legítimamente bajo su control sea divulgada a terceros, adquirida o utilizada sin consentimiento de su contraparte por terceros, de manera contraria a los usos comerciales honestos, para lo cual se considerará que dicha información deberá contar con las siguientes características:

- a. Sea secreta, en el sentido que no sea, como cuerpo ni en la configuración y reunión precisas de sus componentes, generalmente conocida ni fácilmente accesible para las personas introducidas en los círculos donde normalmente se utiliza este tipo de información.
- b. Tenga un valor comercial por su carácter de secreta.
- c. La información no divulgada se refiere, en especial, a la naturaleza, las características o finalidades de los productos y los métodos o procesos de producción.

Por lo anterior, las partes se obligan a tomar las providencias necesarias para que las personas que manejan información proporcionada por éstas con motivo o como consecuencia de los servicios objeto del presente Contrato, no la divulguen y que terceras personas ajenas a las partes, no tengan acceso a ella. Para los efectos de este acápite, se definirán como formas contrarias a los usos comerciales honestos, entre otras, las prácticas de incumplimiento de contratos, el abuso de confianza, la instigación a la infracción y la adquisición de información no divulgada por terceros que hayan sabido que la adquisición implicaba tales prácticas o que, por negligencia grave, no lo hayan sabido. De esta forma, ambas partes declaran que no revelarán, salvo requerida por ley, orden

judicial, o por acuerdo escrito entre las partes, (a) cualquier hecho o contenido de discusiones o negociaciones entre las partes, en forma directa o indirecta, oral o por escrito sobre los hechos y obligaciones presentes y/o futuros relativos a este contrato. (b) cualquier información secreta o confidencial, concerniente a políticas de la empresa contratante y sus servicios, y en general cualquier información relativa a su contra parte, adquirida antes o después de este contrato. 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 incumpliente a favor de su contra parte.

### **NATURALEZA CONTRACTUAL**

61. La relación entre las partes es enteramente comercial y excluye cualquier otra jurisdicción.

### **DOMICILIOS**

64. Para los efectos el domicilio de IT EXPERTS será en. sus oficinas centrales ubicadas Cartago, La Unión, San Juan, Llano Verde, Oficina 56E y para el "USUARIO" la señalada en su adhesión.