

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO – PLATAFORMA COYHUE

1. IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES

Los presentes Términos y Condiciones de Uso (en adelante, los “Términos y Condiciones”) regulan el acceso y utilización de la Plataforma COYHUE, un sistema informático de gestión ofrecido bajo modalidad de Plataforma como Servicio (SaaS).

La plataforma COYHUE es provista por COYHUE S.R.L., CUIT N° 30-71742371-9, con domicilio legal en Obispo Pacífico Scozzina N° 1775, Ciudad de Formosa, Provincia de Formosa, República Argentina, en adelante LA EMPRESA.

La persona humana o jurídica que contrata el uso de la Plataforma COYHUE, ya sea mediante suscripción directa, aceptación electrónica, firma de contrato o aceptación de una propuesta comercial, será denominada EL CLIENTE.

Las personas humanas autorizadas por EL CLIENTE para operar el sistema, acceder a sus funcionalidades y utilizar la Plataforma COYHUE en su nombre serán denominadas LOS USUARIOS.

EL CLIENTE y LA EMPRESA podrán ser referidos conjunta o indistintamente como LAS PARTES.

2. DEFINICIONES

A los efectos de los presentes Términos y Condiciones, los términos que se detallan a continuación tendrán el significado que se les asigna, independientemente de que se utilicen en singular o plural:

Plataforma COYHUE: Conjunto de sistemas, módulos, aplicaciones y funcionalidades estándar, accesibles vía web u otros medios tecnológicos, desarrollados y provistos por COYHUE S.R.L., destinados a la gestión administrativa, comercial, operativa o profesional del CLIENTE.

LA EMPRESA: COYHUE S.R.L., titular de la Plataforma COYHUE, responsable de su desarrollo, mantenimiento y puesta a disposición bajo la modalidad de servicio.

CLIENTE: Persona humana o jurídica que contrata la Plataforma COYHUE, ya sea mediante suscripción, aceptación de una propuesta comercial y/o firma de un contrato específico, y que asume las obligaciones económicas, operativas y legales derivadas de dicha contratación.

USUARIO: Persona física autorizada por el CLIENTE para acceder y operar la Plataforma COYHUE, utilizando las credenciales asignadas. Los USUARIOS actúan por cuenta y bajo responsabilidad exclusiva del CLIENTE.

Servicios: Conjunto de prestaciones brindadas por LA EMPRESA a través de la Plataforma COYHUE, bajo modalidad de servicio, incluyendo el acceso al sistema, el uso de los módulos habilitados, el soporte técnico según el plan contratado y, en su caso, los desarrollos personalizados acordados, conforme a los alcances y limitaciones establecidos en los presentes Términos y Condiciones y en el plan contratado.

Plan de Suscripción: Modalidad de contratación que define el alcance de los Servicios, los módulos disponibles, la cantidad de USUARIOS habilitados, las condiciones económicas y las características del soporte técnico.

Desarrollos a Medida: Funcionalidades, módulos, adaptaciones o integraciones desarrolladas específicamente a solicitud del CLIENTE, conforme a un alcance, plazo y condiciones acordadas por separado, que podrán formar parte de la Plataforma COYHUE.

Datos: Información cargada, generada o gestionada por el CLIENTE y/o los USUARIOS dentro de la Plataforma COYHUE, incluyendo datos operativos, comerciales, administrativos y/o técnicos, cuya titularidad corresponde exclusivamente al CLIENTE.

Formulario de Suscripción: Documento electrónico disponible en el sitio web de COYHUE mediante el cual el CLIENTE solicita el alta de la suscripción, indicando el tipo de contratación aplicable y aceptando los presentes Términos y Condiciones.

Cotización: Documento comercial emitido por LA EMPRESA que detalla funcionalidades, módulos, condiciones económicas y alcances de una suscripción determinada o de funcionalidades específicas, y que resulta vinculante una vez aceptado por el CLIENTE.

Las definiciones precedentes se aplicarán de manera uniforme a lo largo de todo el documento.

3. OBJETO

Los presentes Términos y Condiciones regulan el acceso, uso y contratación de la Plataforma COYHUE, una plataforma tecnológica de gestión desarrollada y provista por COYHUE S.R.L., que comprende distintos sistemas, módulos, funcionalidades estándar y desarrollos a medida, prestados bajo la modalidad de software como servicio (SaaS), mediante suscripción y/o contratación específica.

La Plataforma COYHUE podrá incluir, entre otros, módulos de gestión administrativa, comercial, operativa, técnica o profesional, tales como gestión de stock, facturación, ventas, compras, cuentas corrientes, integraciones con organismos oficiales, circuitos operativos específicos y desarrollos personalizados según las necesidades del CLIENTE.

El alcance concreto de las funcionalidades habilitadas para cada CLIENTE será el que surja del plan de suscripción contratado, de los módulos activados y, en su caso, de los acuerdos particulares o propuestas comerciales aceptadas.

4. ALCANCE Y APLICACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

Los presentes Términos y Condiciones regulan la relación contractual entre COYHUE S.R.L. y el CLIENTE, y resultan aplicables a todos los Servicios brindados a través de la Plataforma COYHUE, con independencia del plan de suscripción contratado, los módulos habilitados o la existencia de desarrollos a medida, sin perjuicio de las condiciones particulares que pudieran surgir de propuestas comerciales específicas aceptadas por el CLIENTE.

Las definiciones específicas de los términos utilizados a lo largo del documento se encuentran detalladas en la Sección 2 – Definiciones.

5. ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

El CLIENTE reconoce que la aceptación de propuestas comerciales, documentos o acuerdos remitidos por medios electrónicos constituye manifestación válida de voluntad. La contratación de la Plataforma COYHUE, ya sea mediante el envío del formulario de suscripción online, la aceptación de una propuesta comercial, la firma de un contrato específico o el uso efectivo del sistema, implica la aceptación plena, expresa y sin reservas de los presentes Términos y Condiciones.

La aceptación de los Términos y Condiciones es indivisible. En consecuencia, no se admitirá una aceptación parcial ni condicionada de los mismos.

En caso de que el CLIENTE no esté de acuerdo con alguno de los términos aquí establecidos, deberá abstenerse de contratar y/o utilizar la Plataforma COYHUE.

6. ACCESO, CREDENCIALES Y USO DE LA PLATAFORMA

El acceso a la Plataforma COYHUE se realizará mediante credenciales personales e intransferibles asignadas a cada USUARIO autorizado por el CLIENTE.

El CLIENTE es el único responsable de:

- Definir, autorizar y administrar los USUARIOS con acceso a la Plataforma.
- Garantizar que las credenciales sean utilizadas únicamente por las personas autorizadas.

- Mantener la confidencialidad de los datos de acceso y notificar de inmediato a LA EMPRESA ante cualquier uso no autorizado o incidente de seguridad.

Los USUARIOS deberán utilizar la Plataforma COYHUE de conformidad con la normativa vigente, los presentes Términos y Condiciones y las instrucciones operativas proporcionadas por LA EMPRESA.

Queda expresamente prohibido:

- Compartir, ceder o transferir credenciales de acceso.
- Utilizar la Plataforma para fines ilícitos, fraudulentos o no autorizados.
- Intentar acceder a funcionalidades, módulos o información no habilitados para el plan contratado.
- Realizar acciones que puedan afectar la seguridad, integridad o disponibilidad de la Plataforma COYHUE.

LA EMPRESA suspenderá o limitará el acceso a la Plataforma, total o parcialmente, ante el incumplimiento de estas obligaciones, sin que ello genere derecho a reclamo o indemnización alguna, sin perjuicio de las acciones legales que pudieran corresponder.

El CLIENTE reconoce que todo uso realizado por los USUARIOS se entenderá efectuado en su nombre y bajo su exclusiva responsabilidad, incluyendo los accesos realizados mediante credenciales válidas aun cuando estas hubieran sido utilizadas indebidamente por terceros.

7. TIPOS DE USUARIOS Y ADMINISTRACIÓN DE ACCESOS

La Plataforma COYHUE contempla dos tipos de USUARIOS, con diferentes niveles de acceso y responsabilidades dentro del sistema:

7.1. Usuario Administrador

El USUARIO ADMINISTRADOR es la persona designada por el CLIENTE como responsable de la administración técnica y operativa del uso de la Plataforma. Este usuario es creado inicialmente por LA EMPRESA a partir de los datos proporcionados por el CLIENTE en el Formulario de Suscripción, incluyendo, de manera enunciativa pero no limitativa, nombre, correo electrónico y demás información necesaria para la habilitación del acceso.

El USUARIO ADMINISTRADOR cuenta con acceso total a los módulos, funcionalidades y configuraciones habilitadas para el CLIENTE conforme al plan de suscripción contratado y a los servicios efectivamente activos en la Plataforma COYHUE y tiene, entre otras, las siguientes facultades:

- Crear, modificar y eliminar USUARIOS OPERATIVOS.

- Asignar, modificar y revocar roles, permisos y accesos.
- Configurar las funcionalidades habilitadas para cada USUARIO, conforme a las necesidades operativas del CLIENTE.

7.2. Usuario Operativo

El USUARIO OPERATIVO es la persona autorizada por el USUARIO ADMINISTRADOR para operar la Plataforma COYHUE dentro de los alcances y permisos que le hayan sido asignados.

LA EMPRESA no interviene ni asume responsabilidad alguna por la definición, configuración o asignación de roles, permisos o funcionalidades otorgadas a los USUARIOS OPERATIVOS, siendo esta una atribución exclusiva del CLIENTE a través de su USUARIO ADMINISTRADOR.

El CLIENTE reconoce que toda acción realizada por los USUARIOS ADMINISTRADORES y USUARIOS OPERATIVOS se entenderá efectuada en su nombre y bajo su exclusiva responsabilidad.

8. PLANES DE SUSCRIPCIÓN, SERVICIOS Y DESARROLLOS A MEDIDA

8.1. Modalidad de contratación del servicio

El acceso y uso de la Plataforma COYHUE se brinda bajo modalidad de suscripción, la cual podrá contratarse a través de:

- a) Planes de suscripción base previamente definidos por LA EMPRESA;
- b) Suscripciones basadas en cotizaciones previas aceptadas por el CLIENTE, que podrán incluir planes base, funcionalidades individuales o combinaciones de ambos;
- c) Suscripciones asociadas a desarrollos a medida previamente acordados, conforme a lo establecido en el proyecto correspondiente.

La suscripción comprende el derecho de uso de la Plataforma mientras se encuentre vigente y al día con las obligaciones de pago.

8.2. Planes de suscripción

LA EMPRESA ofrecerá distintos planes de suscripción, cuyos alcances podrán variar en función de, entre otros criterios:

- Cantidad de USUARIOS habilitados.
- Módulos o funcionalidades incluidas.
- Capacidad operativa, volúmenes de datos o transacciones.
- Nivel de soporte incluido.

El detalle actualizado de los planes, sus alcances y valores será informado al CLIENTE por los canales formales y/o publicado en los medios oficiales de LA EMPRESA.

8.3. Desarrollos a medida y funcionalidades específicas

Los desarrollos, adaptaciones o funcionalidades solicitadas específicamente por el CLIENTE y no incluidas en los planes base:

- Serán presupuestados y contratados de forma independiente.
- No implican cesión de propiedad intelectual, la cual permanecerá en todos los casos en cabeza de LA EMPRESA.
- Podrán requerir plazos, condiciones de implementación y/o costos adicionales.

Dichas funcionalidades podrán incorporarse al entorno productivo del CLIENTE únicamente mientras la suscripción se encuentre vigente, salvo acuerdo expreso en contrario por escrito.

En el caso de desarrollos a medida en curso, LA EMPRESA requerirá que el CLIENTE contrate una suscripción activa a la Plataforma COYHUE a partir de un determinado momento del proyecto, aun cuando el desarrollo no se encuentre totalmente abonado, como condición para:

- Acceder a entornos de prueba.
- Utilizar funcionalidades estándar existentes.
- Implementar el sistema de manera progresiva o escalonada.

8.4. Relación entre suscripción y desarrollos a medida

La falta de suscripción activa:

- Impedirá el uso de la Plataforma, incluyendo funcionalidades estándar y desarrollos a medida.
- No otorga derecho alguno al CLIENTE a exigir la entrega de código fuente, instalaciones locales o copias del sistema.
- La suscripción es condición necesaria para la utilización continua del sistema, aun cuando existan desarrollos a medida previamente abonados.

La contratación de la suscripción no implica, por sí sola, la cancelación total de los desarrollos a medida presupuestados, los cuales se regirán por las condiciones económicas y de pago establecidas en el proyecto o cotización correspondiente.

9. ALCANCE DEL SERVICIO

9.1. Alcance general

LA EMPRESA brindará al CLIENTE el acceso y uso de la Plataforma COYHUE conforme al plan de suscripción contratado, habilitando las funcionalidades, módulos y capacidades previstas en dicho plan. El alcance específico del servicio para cada CLIENTE será el que surja del plan de suscripción contratado, de la cotización aceptada o del proyecto de desarrollo acordado, según corresponda, y del formulario de suscripción enviado.

El servicio se presta bajo modalidad “software como servicio” (SaaS), sin que ello implique la entrega de copias del sistema, código fuente, instalaciones locales ni derechos distintos a los expresamente establecidos en los presentes Términos y Condiciones.

9.2. Servicios comprendidos

Salvo estipulación expresa en contrario, el servicio incluye:

- Acceso a la Plataforma COYHUE según el plan vigente.
- Uso de las funcionalidades estándar incluidas en dicho plan.
- Servicios de infraestructura, alojamiento, administración técnica y respaldo de la información.
- Soporte técnico y mantenimiento general del sistema, conforme al plan contratado.
- Actualizaciones generales que no alteren desarrollos específicos realizados a medida para el CLIENTE.

9.3. Exclusiones

No se encuentran comprendidos dentro del alcance del servicio, salvo contratación expresa:

- Desarrollos o adaptaciones a medida.
- Integraciones con sistemas de terceros no contempladas en el plan contratado.
- Capacitación personalizada, consultoría funcional o asistencia operativa específica.
- Soporte sobre hardware, conectividad, redes internas o sistemas ajenos a la Plataforma.

9.4. Remisión a condiciones específicas

El alcance, modalidades, canales, horarios y limitaciones del soporte técnico, mantenimiento y actualizaciones se regirán por lo establecido en la Sección 15- Soporte, Mantenimiento y Actualizaciones.

10. PRECIOS, FACTURACIÓN, AJUSTES Y MORA

10.1. Valores de la suscripción

El CLIENTE deberá abonar el valor correspondiente al plan de suscripción contratado, conforme a los precios vigentes al momento de la contratación, alta del servicio o modificación del plan.

El valor del plan podrá variar en función de, entre otros factores:

- Cantidad de USUARIOS habilitados.

- Cantidad de sucursales, establecimientos o unidades operativas asociadas al CLIENTE.
- Funcionalidades o módulos incluidos.
- Servicios adicionales contratados.
- Capacidad operativa, volúmenes de datos, transacciones o uso del sistema.
- Existencia de desarrollos a medida o configuraciones específicas.

En los casos de suscripciones basadas en cotización previa y/o proyectos con desarrollos a medida, los valores allí indicados tendrán carácter estimativo y no implicarán la fijación definitiva del valor de la suscripción. El precio final aplicable será el vigente al momento en que el CLIENTE efectivice la suscripción al servicio, y se determinará considerando las condiciones comerciales, el plan seleccionado, las funcionalidades contratadas y demás parámetros aplicables al momento de la contratación.

Las condiciones económicas pactadas mediante contrato particular, propuesta comercial aceptada o acuerdo escrito entre COYHUE S.R.L. y el CLIENTE prevalecerán sobre lo dispuesto en los presentes Términos y Condiciones, exclusivamente respecto de los conceptos expresamente acordados.

10.2. Facturación

LA EMPRESA emitirá las facturas correspondientes a la suscripción mensual y a cualquier servicio adicional contratado.

La facturación se realizará con la periodicidad informada al CLIENTE y los importes deberán ser abonados dentro del plazo indicado en cada comprobante, utilizando los medios de pago habilitados.

10.3. Ajustes y actualización de precios

LA EMPRESA actualizará el valor de la suscripción de manera periódica, en forma razonable y conforme a criterios objetivos, entre los que se incluyen, de manera enunciativa pero no limitativa:

- Variaciones del Índice de Precios al Consumidor (IPC).
- Incrementos en costos operativos, tecnológicos, de infraestructura o mantenimiento.
- Cambios regulatorios o impositivos que impacten en la prestación del servicio.
- Ampliaciones, reducciones o modificaciones del plan contratado.
- Incorporación de nuevas sucursales, USUARIOS o capacidades operativas.

Todo ajuste será informado al CLIENTE con una antelación razonable, a través de los canales de notificación habilitados.

La continuidad en el uso de la Plataforma COYHUE con posterioridad a la entrada en vigencia del nuevo valor implicará la aceptación del ajuste por parte del CLIENTE.

10.4. Mora

El incumplimiento en el pago de las sumas adeudadas en los plazos establecidos generará mora automática, sin necesidad de interpellación previa.

Mientras subsista la mora, LA EMPRESA aplicará, a su exclusivo criterio, una o más de las siguientes medidas:

- Suspender total o parcialmente el acceso a la Plataforma COYHUE.
- Limitar el acceso a determinadas funcionalidades o módulos.
- Suspender el soporte técnico y los servicios asociados.

La suspensión del servicio podrá aplicarse, de manera orientativa y no limitativa, cuando hayan transcurrido 20 días corridos desde la fecha de vencimiento de la cuota mensual sin que se haya registrado el pago correspondiente. La suspensión del servicio no extingue la obligación de pago de los importes adeudados.

10.5. Reactivación del servicio

Una vez regularizada la situación de pago, LA EMPRESA podrá restablecer el acceso a la Plataforma dentro de un plazo razonable.

LA EMPRESA podrá exigir el pago de cargos administrativos o costos derivados de la suspensión y posterior reactivación del servicio.

10.6. Impuestos

Todos los valores indicados corresponden a precios netos. A los mismos se adicionarán los impuestos, tasas o contribuciones que resulten aplicables conforme a la normativa vigente.

11. VIGENCIA, SUSPENSIÓN Y RESCISIÓN

11.1. Vigencia

Los presentes Términos y Condiciones entran en vigencia a partir de su aceptación por parte del CLIENTE y permanecerán vigentes mientras el CLIENTE mantenga activa su suscripción a la Plataforma COYHUE.

La vigencia de la suscripción podrá iniciarse aun cuando el CLIENTE se encuentre utilizando entornos de prueba o implementando el sistema de manera progresiva, conforme lo acordado entre las partes.

COYHUE S.R.L. podrá actualizar los presentes Términos y Condiciones. Dichas actualizaciones serán notificadas al CLIENTE a través de los medios de contacto declarados en la Plataforma o al correo electrónico informado al momento de la suscripción.

Las modificaciones no afectarán condiciones particulares previamente pactadas entre las partes mediante contrato, propuesta comercial aceptada o acuerdo escrito, salvo acuerdo expreso en contrario.

11.2. Suspensión del servicio

LA EMPRESA suspenderá total o parcialmente el acceso a la Plataforma COYHUE, sin necesidad de notificación previa, salvo que la normativa aplicable disponga lo contrario, en los siguientes casos:

- Incumplimiento de las obligaciones de pago por parte del CLIENTE.
- Uso indebido o contrario a los presentes Términos y Condiciones.
- Riesgos para la seguridad, estabilidad o integridad de la plataforma.
- Requerimientos legales, judiciales o administrativos, incluyendo medidas preventivas o cautelares que impidan total o parcialmente la prestación del servicio.

La suspensión del servicio no libera al CLIENTE de las obligaciones de pago devengadas hasta la fecha de suspensión.

11.3. Rescisión por parte del CLIENTE

El CLIENTE podrá rescindir la suscripción en cualquier momento, notificándolo por escrito a LA EMPRESA a través de los canales formales habilitados y/o la dirección de correo electrónico informada a tal efecto.

La rescisión:

- No genera derecho a reembolso por períodos ya facturados o abonados.
- No extingue obligaciones económicas pendientes.

11.4. Rescisión por parte de LA EMPRESA

LA EMPRESA podrá rescindir la relación contractual en forma inmediata en caso de:

- Incumplimiento grave o reiterado por parte del CLIENTE.
- Uso del sistema con fines ilícitos.
- Afectación deliberada de la seguridad o funcionamiento de la plataforma.
- Falta de regularización de pagos luego de un período razonable de mora.

La rescisión podrá efectuarse sin necesidad de intimación ni notificación previa, sin que ello genere derecho a indemnización alguna a favor del CLIENTE.

11.5. Efectos de la rescisión

Producida la rescisión:

- El CLIENTE perderá el acceso a la Plataforma COYHUE y a todas sus funcionalidades.
- Los USUARIOS asociados quedarán deshabilitados.

- No existirá obligación por parte de LA EMPRESA de mantener activos los desarrollos a medida.

LA EMPRESA conservará los datos del CLIENTE durante el plazo y bajo las condiciones establecidas en la normativa vigente, conforme se detalla en la sección correspondiente a datos y confidencialidad.

Ello sin perjuicio de las obligaciones de confidencialidad y protección de la información que subsistan aun luego de la rescisión.

12. PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS SOBRE EL SISTEMA

12.1. Titularidad de la Plataforma

La Plataforma COYHUE, también identificada internamente como "COYHUE – Plataforma Web de Gestión Empresarial", incluyendo de manera enunciativa pero no limitativa su software, código fuente, arquitectura, bases de datos, procesos, flujos operativos, pantallas, diseño, documentación técnica, infraestructura tecnológica y cualquier otra creación intelectual asociada, es de propiedad exclusiva de LA EMPRESA.

El presente acuerdo no implica, en ningún caso, cesión, licencia perpetua ni transferencia de derechos de propiedad intelectual a favor del CLIENTE o de los USUARIOS, más allá del derecho de uso no exclusivo, no transferible ni sublicenciable previsto en la suscripción vigente.

Asimismo, forman parte de la Tecnología protegida, la Plataforma COYHUE, su sitio web oficial www.coyhue.com.ar, los manuales de uso, documentación técnica, materiales de capacitación y cualquier otra tecnología, desarrollo, mejora o funcionalidad actual o futura vinculada a la Plataforma COYHUE.

La titularidad de dichos derechos se encuentra amparada por la Ley 11.723 de Propiedad Intelectual, el Código Civil y Comercial de la Nación (Ley 26.994), las leyes de propiedad industrial vigentes en la República Argentina, la Constitución Nacional y los tratados internacionales aplicables en la materia.

COYHUE S.R.L. conserva y ejerce plenamente el derecho de licenciar, autorizar o ceder el uso de la Plataforma COYHUE y de los derechos asociados conforme a los términos establecidos en el presente documento.

12.2. Funcionalidades estándar y desarrollos a medida

Tanto las funcionalidades estándar de la Plataforma COYHUE como los desarrollos, adaptaciones o funcionalidades específicas realizadas a pedido del CLIENTE:

- Permanecen bajo titularidad exclusiva de LA EMPRESA.

- Podrán ser reutilizadas, adaptadas o evolucionadas por LA EMPRESA en otros proyectos o para otros clientes, salvo acuerdo expreso en contrario por escrito.
- No otorgan al CLIENTE derecho alguno sobre el código fuente ni sobre la estructura interna del sistema.

12.3. Derecho de uso

El CLIENTE obtiene un derecho de uso no exclusivo, no transferible y revocable de la Plataforma COYHUE, limitado:

- Al plazo de vigencia de la suscripción.
- Al plan contratado.
- A las funcionalidades habilitadas para su cuenta.

12.4. Propiedad de los datos

El CLIENTE es propietario exclusivo de los datos que ingrese, genere o administre dentro de la Plataforma COYHUE.

LA EMPRESA actuará como custodio y responsable del resguardo técnico de dichos datos, comprometiéndose a:

- Almacenarlos de forma segura.
- Implementar medidas razonables de protección.
- No utilizarlos para fines ajenos a la prestación del servicio, salvo obligación legal o conforme a lo dispuesto en la sección de Confidencialidad y Protección de la Información.

12.5. Acceso a infraestructura y código

El CLIENTE reconoce y acepta que:

- No tendrá acceso a la infraestructura, servidores, bases de datos, código fuente ni configuraciones internas de la Plataforma COYHUE.
- No podrá solicitar instalaciones locales, copias del sistema ni entregas de código fuente.
- No se otorgará acceso administrativo ni técnico fuera de las funcionalidades expuestas por la plataforma.

12.6. Uso indebido y protección de derechos

Queda expresamente prohibido al CLIENTE y a los USUARIOS:

- Copiar, reproducir, modificar, descompilar, desensamblar o intentar obtener el código fuente.
- Realizar ingeniería inversa sobre la Plataforma COYHUE.
- Ceder, sublicenciar, alquilar o permitir el uso del sistema a terceros no autorizados.

El incumplimiento de esta sección habilita a LA EMPRESA a suspender o rescindir el servicio, sin perjuicio de las acciones legales que pudieran corresponder.

13. REQUISITOS PARA EL CORRECTO USO DEL SOFTWARE

El uso de la Tecnología y de los Servicios brindados a través de la Plataforma COYHUE requiere que el USUARIO cuente con dispositivos compatibles y con una conexión a Internet adecuada.

En tal sentido, será exclusiva responsabilidad del CLIENTE y/o del USUARIO, según corresponda:

- Proveer, instalar, configurar y mantener todos los recursos técnicos necesarios para el uso adecuado de la Plataforma COYHUE, incluyendo —sin carácter limitativo— hardware, software, sistemas operativos, navegadores web, redes, servicios de conectividad, APIs y cualquier otro componente tecnológico requerido.
- Asegurar que dichos recursos se encuentren en condiciones técnicas apropiadas, actualizadas y compatibles con los requerimientos del sistema.
- Contar con una conexión a Internet estable, con un ancho de banda mínimo recomendado de aproximadamente 10 Mbps, necesario para el correcto funcionamiento de la plataforma.
- Utilizar un navegador web actualizado y compatible, tales como Google Chrome, Mozilla Firefox, Apple Safari o Microsoft Edge, o aquellos que en el futuro se informen como compatibles por LA EMPRESA.

LA EMPRESA no será responsable por interrupciones, demoras, errores de funcionamiento, pérdida de información ni imposibilidad de acceso a la Plataforma COYHUE que tengan origen en:

- Fallas, cortes o deficiencias en la conexión a Internet del CLIENTE o de los USUARIOS.
- Problemas propios de los dispositivos, sistemas operativos, configuraciones internas, redes locales o servicios de terceros utilizados por el CLIENTE.
- Cualquier circunstancia ajena al control razonable de **LA EMPRESA** relacionada con la infraestructura tecnológica del CLIENTE o de los USUARIOS.

14. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

14.1. Información confidencial

Se considera Información Confidencial toda aquella información, documentación, datos, procesos, configuraciones, credenciales, definiciones técnicas o funcionales, know-how

y cualquier otro contenido al que las PARTES accedan con motivo del uso de la Plataforma COYHUE o de la relación contractual, ya sea en formato escrito, digital, verbal o de cualquier otra naturaleza.

14.2. Obligaciones de confidencialidad

El CLIENTE y LA EMPRESA se obligan a:

- Mantener la confidencialidad de la Información Confidencial.
- No divulgarla a terceros sin autorización previa y expresa de la otra parte.
- Utilizarla exclusivamente para los fines vinculados al uso de la Plataforma COYHUE y a la prestación del servicio.

Esta obligación se extiende a los USUARIOS, empleados, colaboradores y a cualquier tercero que actúe bajo la órbita de responsabilidad del CLIENTE.

14.3. Excepciones

No se considerará Información Confidencial aquella información que:

- Sea o pase a ser de dominio público sin incumplimiento de este acuerdo.
- Haya sido obtenida legítimamente de un tercero sin obligación de confidencialidad.
- Deba ser revelada por imperativo legal, judicial o administrativo, en cuyo caso la parte obligada a divulgarla deberá notificar a la otra, en la medida en que la normativa aplicable lo permita.

14.4. Protección de datos

LA EMPRESA se compromete a implementar medidas técnicas y organizativas razonables, acordes a la naturaleza del servicio prestado, destinadas a:

- Proteger la información y los datos del CLIENTE contra accesos no autorizados.
- Evitar la pérdida, alteración o divulgación indebida de la información.
- Mantener la integridad y disponibilidad de los datos conforme a estándares habituales de la industria y a la normativa aplicable en materia de protección de datos personales.

14.5. Responsabilidad del CLIENTE sobre accesos

El CLIENTE es responsable de:

- La correcta administración de sus USUARIOS, credenciales y permisos.
- El uso que los USUARIOS realicen del sistema.
- La confidencialidad de contraseñas y accesos.

Cualquier acción realizada mediante credenciales válidas será considerada efectuada por cuenta y orden del CLIENTE.

14.6. Vigencia de la confidencialidad

Las obligaciones asumidas en la presente sección continuarán vigentes aun después de la suspensión o rescisión de la suscripción, por un plazo indefinido, en la medida permitida por la normativa aplicable.

15. SOPORTE, MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIONES

15.1. Soporte técnico

LA EMPRESA brindará soporte técnico al CLIENTE conforme al plan de suscripción contratado.

El soporte técnico tendrá por objeto asistir ante incidencias relacionadas con:

- El funcionamiento general de la Plataforma COYHUE.
- La disponibilidad del servicio.
- El uso de las funcionalidades incluidas en el plan vigente.

Los canales de contacto, modalidades de comunicación, horarios de atención y niveles de respuesta serán informados al CLIENTE al momento de confirmar la suscripción y podrán consultarse en cualquier momento a través del sitio web oficial de LA EMPRESA.

Dichos canales y horarios podrán variar según el plan contratado, actualizaciones de la Plataforma o modificaciones de la organización del servicio, sin necesidad de actualización específica de los presentes Términos y Condiciones.

Se considerará que cualquier comunicación enviada por los canales habilitados, incluyendo correo electrónico, bandeja de notificaciones de la Plataforma u otros medios publicados en el sitio web de LA EMPRESA, ha sido debidamente recibida por el CLIENTE.

15.2. Alcance del soporte

Salvo estipulación expresa en contrario, el soporte técnico comprende:

- Atención de errores o fallas atribuibles a la Plataforma COYHUE.
- Asistencia general sobre el uso de funcionalidades estándar incluidas en el plan contratado.
- Registro, seguimiento y resolución de incidentes técnicos reportados.

Quedan excluidos del soporte técnico, salvo contratación específica:

- Asistencia operativa o funcional personalizada.
- Capacitación individual o grupal.
- Resolución de problemas derivados de hardware, conectividad, redes internas, sistemas operativos o servicios de terceros.
- Soporte sobre desarrollos a medida que hayan sido modificados, intervenidos o integrados por terceros ajenos a LA EMPRESA.

15.3. Mantenimiento

LA EMPRESA realizará tareas de mantenimiento correctivo, evolutivo y preventivo sobre la Plataforma COYHUE, con el objetivo de asegurar su correcto funcionamiento, seguridad, estabilidad y continuidad operativa.

Cuando las tareas de mantenimiento puedan afectar la disponibilidad del servicio, LA EMPRESA procurará informar al CLIENTE con una antelación razonable, salvo en casos de urgencia, fallas críticas o riesgos de seguridad que requieran intervención inmediata.

15.4. Actualizaciones y mejoras

LA EMPRESA introducirá actualizaciones, mejoras o cambios en la Plataforma COYHUE, incluyendo, de manera enunciativa pero no limitativa:

- Correcciones de errores.
- Mejoras de rendimiento y seguridad.
- Actualizaciones tecnológicas necesarias para la continuidad del servicio.
- Incorporación de nuevas funcionalidades generales.

Las actualizaciones podrán ser:

- Generales, aplicables a todos los CLIENTES, sin afectar desarrollos a medida.
- Específicas, vinculadas a funcionalidades o desarrollos contratados en forma particular por el CLIENTE, únicamente cuando dichas actualizaciones formen parte del alcance contratado o de acuerdos previamente vigentes, las cuales serán informadas oportunamente al CLIENTE a través de los canales de notificación habilitados.

Dichas actualizaciones no darán derecho a reclamo alguno por parte del CLIENTE y no implicarán modificación, reducción ni ampliación de desarrollos a medida, funcionalidades específicas o condiciones particulares previamente contratadas, acordadas o aceptadas por el CLIENTE, ya sea mediante contrato, propuesta comercial, documento remitido por correo electrónico u otro medio electrónico válido, salvo acuerdo expreso en contrario

15.5. Solicitud de nuevas funcionalidades

El CLIENTE podrá solicitar:

- Nuevas funcionalidades.
- Mejoras o adaptaciones sobre funcionalidades existentes.

Cada solicitud será evaluada por LA EMPRESA y, en caso de implicar desarrollos adicionales, será presupuestada y acordada de manera independiente, no formando parte del plan de suscripción base salvo indicación expresa.

15.6. Limitaciones del servicio

LA EMPRESA no garantiza que la Plataforma COYHUE se encuentre libre de errores ni que su funcionamiento sea ininterrumpido.

No obstante, LA EMPRESA se compromete a realizar esfuerzos razonables, acordes a la naturaleza del servicio prestado, para resolver los incidentes que se presenten dentro de los alcances del plan contratado.

16. INTERRUPCIONES DEL SERVICIO Y DISPONIBILIDAD

16.1. Disponibilidad del servicio

LA EMPRESA realizará esfuerzos razonables para mantener la disponibilidad y continuidad operativa de la Plataforma COYHUE.

El CLIENTE reconoce y acepta que, por la naturaleza del servicio prestado bajo modalidad *software como servicio* (SaaS), la disponibilidad puede verse afectada por factores técnicos, operativos, de mantenimiento o por causas ajenas al control de LA EMPRESA.

16.2. Interrupciones programadas

LA EMPRESA suspenderá temporalmente el acceso a la Plataforma COYHUE con motivo de:

- Tareas de mantenimiento.
- Actualizaciones del sistema.
- Mejoras técnicas.
- Cambios operativos necesarios para la continuidad del servicio.

Cuando dichas interrupciones sean programadas y puedan afectar de manera significativa la disponibilidad del servicio, LA EMPRESA procurará comunicarlo al CLIENTE con una antelación razonable, salvo en casos de urgencia, contingencias técnicas o situaciones de fuerza mayor.

Se considerará que cualquier comunicación sobre interrupciones enviada a través de los canales habilitados, incluyendo correo electrónico, bandeja de notificaciones de la Plataforma u otros medios publicados en el sitio web de LA EMPRESA, ha sido debidamente recibida por el CLIENTE.

16.3. Interrupciones no programadas

LA EMPRESA no será responsable por interrupciones, demoras o fallas en el servicio originadas por causas ajenas a su control, incluyendo, de manera enunciativa pero no limitativa:

- Fallas en los servicios de conectividad, energía eléctrica o infraestructura del CLIENTE o de terceros.
- Problemas en servicios externos, integraciones de terceros o plataformas ajenas a LA EMPRESA.
- Casos fortuitos o de fuerza mayor.

- Actos, medidas o disposiciones de organismos públicos, autoridades administrativas o judiciales.

Las notificaciones sobre interrupciones no programadas realizadas por los canales habilitados de LA EMPRESA se considerarán válidas y recibidas por el CLIENTE, aun cuando el evento sea imprevisible o urgente.

El CLIENTE reconoce y acepta que ninguna interrupción, ya sea programada o no programada, generará derecho a reembolso, compensación o reclamo alguno, siendo estas interrupciones independientes de cualquier facultad de suspensión o rescisión prevista en la Sección 11 – Vigencia, Suspensión y Rescisión.

16.4. Relación con suspensiones por incumplimiento

Las interrupciones del servicio reguladas en la presente sección son independientes y no sustituyen las facultades de suspensión o rescisión previstas en la Sección 11 – Vigencia, Suspensión y Rescisión.

La suspensión del servicio por incumplimiento del CLIENTE no generará derecho a indemnización, compensación ni reclamo alguno por parte del CLIENTE.

17. LIMITACIONES SOBRE FUNCIONALIDADES EXISTENTES Y PEDIDOS DE AJUSTES

17.1. Funcionalidades estándar

Las funcionalidades estándar de la Plataforma COYHUE son compartidas y utilizadas por múltiples CLIENTES. En consecuencia:

- No se admitirán solicitudes de cambios estéticos, visuales o de personalización particular que afecten módulos estándar, incluyendo, de manera enunciativa pero no limitativa, diseño, colores, iconografía, estructura de pantallas o disposición de elementos.
- Las solicitudes de ajustes o modificaciones funcionales sobre módulos estándar serán evaluadas por LA EMPRESA únicamente cuando:
 - Resulten aplicables de manera general a la Plataforma COYHUE, y
 - Aporten mejoras objetivas o valor agregado para una mayoría de los CLIENTES.

LA EMPRESA se reserva el derecho de aceptar o rechazar dichas solicitudes, sin que ello genere obligación alguna de implementación.

17.2. Solicitudes particulares y desarrollos específicos

Cuando un ajuste, modificación o funcionalidad solicitada:

- Responda exclusivamente a la operatoria, procesos internos o necesidades particulares del CLIENTE, y

- Sea técnicamente viable sin afectar la estabilidad, seguridad o estructura general de la Plataforma COYHUE,

podrá ser evaluada y, en su caso, presupuestada como desarrollo adicional, bajo las condiciones técnicas, comerciales y de implementación que LA EMPRESA informe oportunamente.

Dichos desarrollos no implicarán modificación de las funcionalidades estándar ni afectarán a otros CLIENTES de la Plataforma.

18. NOTIFICACIONES

Todas las comunicaciones oficiales entre LA EMPRESA y el CLIENTE, incluyendo notificaciones sobre soporte, suscripción, facturación o incidencias del sistema, se realizarán a través de los canales habilitados y publicados en el sitio web de LA EMPRESA. Estos canales podrán variar sin necesidad de actualización en este documento, y se considerará que cualquier comunicación enviada por dichos medios ha sido debidamente recibida.

LA EMPRESA podrá notificar al CLIENTE mediante:

- El correo registrado en la sección "Datos del Cliente" del Formulario de Suscripción, o aquel que el CLIENTE indique posteriormente por los canales formales habilitados.
- La bandeja de notificaciones de la Plataforma COYHUE, accesible según el tipo de notificación.

El CLIENTE podrá solicitar que las notificaciones se envíen a otro correo. Para que la solicitud sea válida, deberá enviarse desde el correo registrado originalmente en la sección "Datos del Cliente", autorizando el cambio.

18.1. Tipos de notificaciones

- Cambios en los Términos y Condiciones.
- Modificaciones relevantes en servicios, funcionalidades o planes.
- Avisos de mantenimiento, interrupciones programadas o incidencias del sistema.
- Comunicaciones operativas relacionadas con el uso de la Plataforma COYHUE.

Las notificaciones contractuales y administrativas se enviarán únicamente al correo del CLIENTE registrado y, en su caso, también se podrán informar en la bandeja de la Plataforma. Las comunicaciones operativas se enviarán únicamente a través de la bandeja de la Plataforma.

18.2. Responsabilidad del CLIENTE

Es responsabilidad del CLIENTE:

- Mantener actualizados sus datos y correo registrado en el Formulario de Suscripción.
- Informar cualquier cambio mediante los canales formales habilitados.
- Revisar periódicamente su correo y la bandeja de notificaciones de la Plataforma.

Las notificaciones se consideran válidas desde el momento de su envío o puesta a disposición, aunque no hayan sido leídas efectivamente.

Se considerará que cualquier comunicación enviada a través de dichos canales ha sido debidamente recibida por el CLIENTE.

19. RESPONSABILIDAD Y LIMITACIÓN DE GARANTÍAS

19.1. Naturaleza del servicio

El CLIENTE reconoce y acepta que la Plataforma COYHUE se brinda bajo la modalidad de "software como servicio" (SaaS), y que LA EMPRESA no garantiza resultados comerciales, económicos, operativos ni de ningún otro tipo derivados del uso del sistema.

La obligación de LA EMPRESA se limita a poner a disposición la Plataforma COYHUE conforme al plan contratado y a realizar esfuerzos razonables para su correcto funcionamiento dentro de los alcances definidos en los presentes Términos y Condiciones.

19.2. Uso de la Plataforma

El uso que el CLIENTE y los USUARIOS realicen de la Plataforma COYHUE, así como las decisiones administrativas, comerciales, contables, impositivas u operativas que se adopten en base a la información obtenida del sistema, son de exclusiva responsabilidad del CLIENTE.

LA EMPRESA no será responsable por:

- Errores derivados de la carga incorrecta de datos.
- Interpretaciones erróneas de la información generada por la Plataforma.
- Decisiones adoptadas por el CLIENTE o terceros en base al uso del sistema.
- Incumplimientos legales, fiscales, laborales o regulatorios del CLIENTE.

19.3. Disponibilidad y fallas

LA EMPRESA deberá realizar los esfuerzos razonables y acordes a las buenas prácticas de la industria para garantizar la disponibilidad, estabilidad y seguridad de la Plataforma COYHUE. No obstante, el CLIENTE reconoce que, por la propia naturaleza de los sistemas informáticos y de los servicios prestados a través de internet,

circunstancialmente podrían producirse interrupciones temporales, demoras, errores o fallas técnicas, circunstancias no imputables a la empresa.

Dichas situaciones podrán derivar de tareas de mantenimiento, actualizaciones, causas técnicas, operativas o de casos fortuitos o fuerza mayor, y serán gestionadas conforme a lo establecido en la Sección 16 – Interrupciones del Servicio y Disponibilidad.

Que tales circunstancias no darán lugar a indemnizaciones automáticas, ni derechos a exigir reembolsos a la Empresa, por parte del cliente o usuarios, considerando la naturaleza del servicio prestado.

19.4. Servicios de terceros

LA EMPRESA no será responsable por:

- Fallas en servicios de terceros.
- Interrupciones de conectividad a Internet.
- Integraciones externas.
- Cambios en APIs, servicios web u organismos externos.
- Problemas derivados de hardware, redes internas o software ajeno a la Plataforma COYHUE.

19.5. Exoneración por uso indebido

LA EMPRESA quedará exenta de toda responsabilidad frente a reclamos derivados de:

- Uso indebido o contrario a los presentes Términos y Condiciones.
- Accesos realizados con credenciales válidas, aun cuando hayan sido utilizadas indebidamente por terceros.
- Incumplimientos contractuales, legales o regulatorios imputables al CLIENTE o a los USUARIOS.

20. CONTROVERSIAS

20.1 Resolución Alternativa de Conflictos

En caso de controversias, las partes se someterán previamente a cualquier litigio judicial, a la mediación a ser realizada en la ciudad de Formosa ante la Dirección de Prevención y Resolución Alternativas de Conflictos de la Provincia de Formosa o ante la Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos del Poder Judicial de Formosa.

20.2. Prórroga de Jurisdicción

En caso de no prosperar la mediación descripta en el apartado 20.1, se acuerda la jurisdicción exclusiva del Poder Judicial de la ciudad de Formosa – Argentina a fin de dirimir cualquier conflicto surgido por la utilización de la plataforma COYHUE. Esta cláusula de prórroga de jurisdicción será válida conforme a las leyes de Argentina, con jurisdicción en los tribunales de la ciudad de Formosa.

21. ORDEN DE PRELACIÓN DOCUMENTAL

En caso de contradicción, divergencia o diferencia de interpretación entre los documentos que regulan la relación contractual entre COYHUE S.R.L. y el CLIENTE, se establece el siguiente orden de prelación:

1. Contrato particular, proyecto de desarrollo, propuesta comercial o cotización aceptada por el CLIENTE, ya sea mediante firma, aceptación expresa por correo electrónico u otro medio electrónico válido, únicamente respecto de los aspectos expresamente acordados.
2. Formulario de suscripción enviado y aceptado por el CLIENTE.
3. Presentes Términos y Condiciones de Uso.
4. Información comercial publicada en el sitio web de COYHUE S.R.L.

Las condiciones particulares acordadas conforme al inciso 1) prevalecerán sobre lo dispuesto en los presentes Términos y Condiciones exclusivamente en relación con los puntos específicos pactados, manteniéndose plenamente vigentes y aplicables el resto de las disposiciones aquí previstas.