

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO

FACTOA – FACTOA EL SALVADOR S.A.

Documento creado: 9 de abril de 2024

Versión vigente: 9 de abril de 2024

1. Partes e identificación

El presente documento contiene los **Términos y Condiciones de Uso del Servicio** (en adelante, los “**Términos**”), aplicables a los servicios prestados en El Salvador por **FACTOA EL SALVADOR S.A.**, sociedad constituida conforme a las leyes de la República de El Salvador, identificada con:

- **NIT:** 0210-050424-103-5
- **NRC:** 343338-1
- **Domicilio:** 11 Calle Oriente entre Avenida Independiente y Tercera Avenida Sur, Barrio San Miguelito #5, Santa Ana, El Salvador
- **Nombre comercial:** FACTOA

FACTOA presta sus servicios principalmente a través de:

- Sitio web El Salvador: <https://factoa.sv/>
- Sitio web corporativo global: <https://factoa.net/>
- Y demás dominios, subdominios o interfaces web que FACTOA habilite y comunique oficialmente.

Estos Términos están disponibles para consulta dentro de la plataforma en cualquier momento.

2. Aceptación de los Términos

La relación entre FACTOA y el usuario no se documenta en un contrato físico independiente, sino que se rige exclusivamente por estos Términos y por las políticas complementarias publicadas por FACTOA en sus canales oficiales.

El usuario acepta estos Términos cuando:

1. Navega en los sitios web de FACTOA; y/o
2. Se registra y crea una cuenta; y/o
3. Utiliza cualquiera de los servicios de FACTOA.

Si el usuario actúa en representación de una persona jurídica, declara que cuenta con facultades suficientes para obligarla conforme a estos Términos.

Si el usuario no está de acuerdo con lo aquí dispuesto, debe abstenerse de usar el Servicio.

FACTOA podrá modificar estos Términos en cualquier momento. La versión actualizada reemplazará las anteriores. El uso continuado del Servicio implica aceptación de los cambios, conforme a la normativa salvadoreña de comercio electrónico y mensajes de datos.

3. Definiciones

Para efectos de estos Términos:

- **“Contrato” o “Acuerdo”:** este documento, junto con las políticas complementarias publicadas por FACTOA.
 - **“Leyes aplicables”:** normas vigentes de El Salvador relativas a comercio, consumo, comercio electrónico, facturación electrónica, Documentos Tributarios Electrónicos (DTE), protección de datos personales y demás disposiciones relacionadas.
 - **“Sitio” o “Sitios web”:** <https://factoa.sv/>, <https://factoa.net/> y otros dominios habilitados por FACTOA.
 - **“Servicio”:** conjunto de módulos y funcionalidades ofrecidas por FACTOA, incluyendo, sin limitarse a, facturación electrónica, emisión de documentos electrónicos exigidos o reconocidos por el Ministerio de Hacienda de El Salvador, generación de documentos operativos no fiscales, módulo POS, inventarios, reportes, integraciones y demás herramientas asociadas.
 - **“Sistema”:** plataforma web utilizada por FACTOA para prestar el Servicio, su software, infraestructura y contenidos.
 - **“Titular de la cuenta”:** persona natural o jurídica a cuyo nombre se registra la cuenta principal y/o el medio de pago.
 - **“Usuario”:** toda persona que visita, se registra y/o utiliza el Sitio o el Sistema.
 - **“Plan”:** modalidad de servicio elegida por el usuario, con vigencia, funcionalidades y límites de uso definidos.
 - **“Documentos electrónicos MH”:** Documentos Tributarios Electrónicos (DTE), notas, y demás documentos electrónicos regulados por el Ministerio de Hacienda de El Salvador. Para efectos operativos internos, FACTOA podrá usar denominaciones comerciales o técnicas equivalentes.
 - **“Tiquetes POS”:** documentos generados por el módulo POS del Sistema para la operación y control interno del usuario y/o para soporte de procesos comerciales, incluyendo formatos que puedan corresponder soportes de venta, según aplique.
-

4. Capacidad para contratar

El usuario declara que es legalmente capaz para celebrar acuerdos conforme a la legislación salvadoreña. En caso de actuar por cuenta de una persona jurídica, declara contar con autorización suficiente.

5. Registro de cuentas y usuarios

Para usar el Servicio, el usuario deberá registrarse y suministrar información veraz y actualizada.

El Titular de la cuenta es responsable de:

- La administración de usuarios asociados,
- La confidencialidad de credenciales, y
- Toda actividad realizada bajo su cuenta.
- Mantener su información tributaria actualizada ante el Ministerio de Hacienda.
- Usar el sistema conforme a la ley.
- No usar FACTOA para actividades ilícitas o fraudulentas.
- Custodiar resoluciones, credenciales y accesos relacionados con DTE.

FACTOA no será responsable por accesos no autorizados derivados de culpa o negligencia del usuario.

FACTOA no será responsable por daños indirectos, pérdida de ingresos, interrupción del negocio o sanciones impuestas al usuario por autoridades.

6. Obligaciones del usuario

El usuario se obliga a:

- Suministrar información veraz, completa y actualizada, incluyendo datos tributarios, comerciales y de contacto.
- Mantener vigentes y correctamente configurados ante el Ministerio de Hacienda sus responsabilidades fiscales, credenciales, configuraciones técnicas y demás requisitos normativos necesarios para la emisión de documentos electrónicos.
- Utilizar el Sistema únicamente para fines lícitos y conforme a la legislación salvadoreña vigente.
- Abstenerse de usar el Sistema para la emisión de documentos falsos, fraudulentos, simulados o que no correspondan a operaciones reales.
- No permitir el acceso, uso, cesión, sublicenciamiento o explotación del Sistema a terceros no autorizados.

El incumplimiento de estas obligaciones faculta a FACTOA para suspender o terminar el Servicio conforme a estos Términos, sin derecho a reembolso.

7. Naturaleza de la relación jurídica y condiciones comerciales de documentos electrónicos y tickets POS

7.1 Relación sujeta exclusivamente a estos Términos

La relación entre FACTOA y el usuario se rige únicamente por estos Términos. La aceptación electrónica tiene validez jurídica conforme a la normativa salvadoreña sobre mensajes de datos, firma electrónica y comercio electrónico.

7.2 Cantidad de documentos electrónicos incluida en el Plan (no modificable durante la vigencia)

Al adquirir un Plan, el usuario tiene derecho a emitir hasta la cantidad de documentos electrónicos incluida en dicho plan durante su vigencia.

FACTOA no reducirá ni modificará en perjuicio del usuario la cantidad de documentos electrónicos del plan adquirido antes del vencimiento de su vigencia.

Los cambios de cantidad, condiciones o precios aplicarán únicamente para:

- Nuevas adquisiciones, y/o
- Renovaciones posteriores.

7.3 Tickets POS ofrecidos como “ilimitados” (pueden pasar a limitados durante la vigencia)

El usuario acepta que la condición de tickets POS “ilimitados”, en caso de estar disponible en un Plan, corresponde a una oferta comercial vigente al momento de adquirirlo y no constituye un derecho adquirido permanente.

Por razones técnicas, de almacenamiento, seguridad, optimización del servicio, cambios de política interna o ajustes normativos, FACTOA podrá, incluso antes de finalizar la vigencia del Plan:

- Sustituir la condición de tickets POS “ilimitados” por un esquema de tickets POS limitados, y
- Definir y publicar los nuevos límites aplicables.

En todo caso:

1. Esta modificación no afectará la cantidad de documentos electrónicos incluida en el Plan vigente.
2. FACTOA procurará comunicar el cambio por canales oficiales (plataforma, correo u otros).
3. Esta modificación no se considerará incumplimiento y no dará derecho a devolución total o parcial del valor pagado por el Plan, sin perjuicio del derecho del usuario de no renovar.

7.4 Libertad de no renovación

Si el usuario no está de acuerdo con las condiciones vigentes al momento de la renovación, podrá optar por **NO renovar** sin penalidades adicionales.

8. Licencia de uso y propiedad intelectual

El usuario adquiere una licencia no exclusiva, temporal e intransferible para utilizar el Sistema conforme al Plan adquirido.

Los derechos de propiedad intelectual del software, código, marcas, contenidos y plataforma pertenecen a **FACTOA EL SALVADOR S.A.**

9. Alcance y nivel de servicio

FACTOA realizará esfuerzos razonables para mantener disponibilidad del Sistema. No garantiza continuidad absoluta ante fallas de conectividad del usuario, terceros, mantenimientos, fuerza mayor o caso fortuito.

10. Información de la cuenta

La información que el usuario ingrese en el Sistema es administrada bajo su cuenta y riesgo. FACTOA adopta medidas razonables de seguridad, sin garantizar una invulnerabilidad absoluta frente a ataques de terceros.

11. Facturación electrónica en El Salvador

FACTOA presta servicios de apoyo tecnológico para la gestión y emisión de Documentos Tributarios Electrónicos regulados por el Ministerio de Hacienda.

El usuario reconoce que:

- La responsabilidad por el contenido, exactitud, veracidad y cumplimiento normativo de los documentos recae en el usuario como emisor.
-

12. Medios de pago

El usuario podrá adquirir y pagar su Plan mediante los medios habilitados en <https://factoa.sv/> u otros canales autorizados por FACTOA.

El pago corresponde a una suscripción mensual o anual, según plan, no a un pago único vitalicio.

13. Condiciones económicas, reembolsos y devoluciones

13.1 Regla general de no reembolso

Salvo las excepciones de este numeral, los pagos por planes, renovaciones o ampliaciones de capacidad son no reembolsables.

No habrá devoluciones por:

- No utilización del servicio,
- Error del usuario al escoger plan,
- Cambio de necesidades del negocio,
- Decisión de dejar de usar el Sistema antes del vencimiento,
- Modificación de la condición de tickets POS de ilimitados a limitados conforme al numeral 7.3.

13.2 Excepción técnica de devolución

De manera excepcional, FACTOA podrá reconocer devolución proporcional o crédito únicamente cuando exista una imposibilidad técnica continua y comprobada, atribuible a FACTOA, que impida la emisión o transmisión de documentos electrónicos ante el Ministerio de Hacienda en condiciones normales durante un período relevante dentro de un plan activo.

No serán causales de devolución:

- Indisponibilidades o fallas del Ministerio de Hacienda,
- Fallas de proveedores externos ajenos al control razonable de FACTOA,
- Errores de contenido imputables al usuario,
- Problemas de equipos o conexión del usuario.
- Cambios normativos abruptos
- Ataques cibernéticos
- Fallas de proveedores Cloud
- Decisiones gubernamentales

13.3 Excepción por trato comercial irrespetuoso

FACTOA podrá evaluar una devolución excepcional si existe una falta grave de respeto por parte de personal comercial o de atención, debidamente acreditada con evidencia (chats, correos, grabaciones) y validada internamente.

Canal de radicación: **info@factoa.net**

Asunto sugerido: “Queja por trato comercial – Solicitud de revisión”.

14. Comunicaciones, cookies y analítica

El usuario acepta recibir comunicaciones operativas y comerciales relacionadas con su cuenta, cambios de servicio y promociones.

15. Suspensión por falta de pago

En caso de mora o falta de pago del plan:

- FACTOA podrá inactivar la cuenta y restringir el acceso a módulos transaccionales.
- El usuario solo tendrá acceso al módulo de reportes/consulta, que genera información en Excel.
- No podrá emitir nuevos documentos ni usar módulos operativos.

FACTOA conservará la información por hasta **cinco (5) años**, salvo norma distinta.

La suspensión no exime al usuario de pagar saldos pendientes.

16. Uso indebido y terminación por causa grave

- Uso fraudulento del sistema.
- Emisión de documentos falsos.
- Violación de la ley o de los Términos.
- Reventa o sublicenciamiento no autorizado.

FACTOA podrá terminar el servicio sin reembolso en esos casos y colaborar con autoridades si se requiere.

17. Legislación aplicable y jurisdicción

Estos Términos se rigen por las leyes de la República de El Salvador.

Cualquier controversia se someterá a los jueces competentes de **Santa Ana, El Salvador**, salvo norma imperativa en contrario.

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

FACTOA EL SALVADOR S.A. – FACTOA

Documento creado: 9 de abril de 2024

Versión vigente: 9 de abril de 2024

1. Identificación del responsable

Empresa: **FACTOA EL SALVADOR S.A.**

Nombre comercial: **FACTOA**

NIT: **0210-050424-103-5**

NRC: **343338-1**

Dirección: **11 Calle Oriente entre Avenida Independiente y Tercera Avenida Sur, Barrio San Miguelito #5, Santa Ana, El Salvador**

Correo general: **info@factoa.net**

Sitio web: <https://factoa.sv/> | <https://factoa.net/>

2. Marco legal

Esta Política se rige principalmente por:

- **Ley de Protección de Datos Personales de El Salvador** (Decreto Legislativo No. 788, año 2023) y sus disposiciones reglamentarias.
- Normativa aplicable de comercio electrónico, mensajes de datos y firma electrónica vigentes en la República de El Salvador.

La autoridad administrativa competente en El Salvador en materia de protección de datos personales será la que determine la legislación vigente.

3. Principios

FACTOA adopta los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad/calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad, conforme a la Ley de Protección de Datos Personales de El Salvador.

4. Finalidades del tratamiento

FACTOA tratará datos personales, entre otros, para:

1. Crear y administrar cuentas de usuario.
2. Prestar soporte técnico y funcional.
3. Gestionar facturación, cobros, renovaciones y comunicaciones operativas.
4. Mejorar el Sistema mediante analítica de uso.
5. Enviar información comercial o promocional, cuando el titular lo autorice o cuando sea permitido por la norma.

6. Cumplir obligaciones legales y requerimientos de autoridades competentes.
-

5. Datos tratados

FACTOA podrá recolectar:

- Datos de identificación y contacto.
- Datos tributarios necesarios para la prestación del servicio.
- Información operativa vinculada al uso del sistema.
- Registros técnicos de acceso y seguridad.

Como regla general, FACTOA no solicita datos sensibles. Si llegara a requerirlos, se solicitará autorización expresa conforme a la ley.

6. Autorización del titular

La autorización podrá otorgarse mediante:

- Registro en el sitio web.
 - Aceptación electrónica de los Términos y Condiciones y de esta Política.
 - Formularios de contacto.
 - Conductas inequívocas permitidas por la ley.
-

7. Derechos del titular

El titular podrá ejercer los derechos de conocer, actualizar, rectificar, suprimir datos y revocar la autorización, cuando proceda, conforme a la Ley de Protección de Datos Personales de El Salvador.

8. Canales de atención

Correo general: info@factoa.net

Asunto sugerido:

“Solicitud de datos personales // Consulta / Actualización / Rectificación / Supresión”

9. Encargados y transferencias

FACTOA podrá compartir datos con proveedores tecnológicos, hosting, pasarelas de pago y aliados estrictamente necesarios para prestar el servicio, bajo acuerdos de confidencialidad y seguridad.

El uso de infraestructura en la nube puede implicar tratamiento de datos fuera de El Salvador. El usuario autoriza dichas transferencias cuando sean necesarias para la prestación del servicio.

10. Medidas de seguridad

FACTOA implementa medidas técnicas, humanas y administrativas razonables para proteger los datos personales. Sin embargo, ningún sistema es completamente infalible frente a ataques de terceros.

11. Conservación

FACTOA conservará los datos personales durante la relación comercial y por los términos adicionales necesarios para cumplir obligaciones legales o atender requerimientos de autoridad.

12. Modificaciones

FACTOA podrá modificar esta Política. La versión vigente será la publicada en los sitios oficiales.