



TERMINOS Y CONDICIONES SERVICIO ASP ADVANTAGE V5.0 Ó SUPERIOR

INFORMACIÓN GENERAL

Actualización 2025

Se entrega los términos y condiciones del servicio ASP de Advantage 5.0

Este documento regula los términos y condiciones generales del acceso y uso del sistema LanixERP Advantage 5.0 producto de LANIX ERP SOCIEDAD ANÓNIMA, , RUT: 76.214.167-1, representada ALDO MOYANO ARANCIBIA, c.i. . 7.321.267-7 El cual presta servicio ASP mensual, EL CLIENTE, es decir, la empresa que cuenta con facturación vigente y sin deudas pendientes la cual al momento de realizado el pago acepta los siguiente términos y condiciones del servicios ASP Advantage v5.0:

UNO) OBJETO:

El cliente está autorizado a usar el software de Administración denominado Lanix ERP Advantage a través de la plataforma de servidores dispuestos por Lanix ERP para operar sobre internet. El software Lanix ERP Advantage es de propiedad de Lanix ERP S.A. y el presente contrato no implica ni el licenciamiento ni la transferencia del dominio sobre este.

El software Lanix ERP Advantage es un software estándar que no es susceptible de configuración personalizada.

El software Lanix ERP Advantage consta de distintos módulos independientes que pueden ser contratados por el cliente en forma separada y cuyas especificaciones técnicas constan en la



página web www.lanixerp.cl. Estas especificaciones se entenderán formar parte del presente contrato.

Por el presente acto el cliente podrá contratar los siguientes módulos en relación a la factura vigente y pagada del cliente, según el mes correspondiente. Según el número de factura asociado a EL CLIENTE esta podría contar con los siguientes módulos activos.

- MÓDULO VENTAS
- MÓDULO COMPRAS
- MÓDULO INVENTARIO
- MÓDULO POS.
- MÓDULO TESORERÍA
- MÓDULO REMUNERACIONES
- MÓDULO CONTABILIDAD
- MÓDULO PRODUCCIÓN
- APP DE CELULAR
- MODULO CARRO DE COMPRA
- DTE

1.- desde 1 a 19.999 documentos mensuales sin COSTO

2.- desde 20.000 a 29.999 documentos mensuales valor*

3.- desde 30.000 a 49.999 documentos mensuales valor *

4.- desde 50.000 documentos mensuales , valor *

Los valores mensuales de los servicios serán entregados en Unidades de Fomento (UF) al momento de la cotización y corresponderá a la lista de precios vigente en dicho momento.



DOS) VIGENCIA DEL ACUERDO:

El presente contrato tendrá una duración indefinida. Cualquiera de las partes podrá ponerle término unilateralmente, el cliente debe informar al menos 10 días hábiles previo a la facturación mensual.

El cliente deberá completar un formulario de solicitud de baja que será enviado a su correo.

Sin perjuicio de lo anterior, en el evento que el cliente retarde el pago de la cuenta mensual por más de 10 días corridos contados desde la fecha de vencimiento contenida en la Cuenta, LANIX ERP tendrá derecho a suspender unilateralmente la prestación de todos los servicios derivados de este contrato, sin necesidad de aviso previo. Transcurridos 30 días desde la emisión de la factura, LANIX ERP podrá poner término unilateralmente al contrato.

El CLIENTE libera anticipadamente a LANIX ERP de cualquier tipo de responsabilidad por eventuales perjuicios que pudieran derivarse con motivo de la interrupción del servicio por no pago del servicio mensual.-

TRES) PRECIO DEL SERVICIO Y FORMA DE PAGO:

El servicio objeto de este contrato tendrá un precio mensual, que corresponde a la factura del servicio mensual adquirido. Este servicio se pagará anticipadamente los días 10 de cada mes. Para esos efectos, LANIX ERP despachará por medios electrónicos el correspondiente Estado de Cuenta con una anticipación de al menos 5 días a la fecha de vencimiento de la obligación. Se exceptúa de lo anterior, la cuenta correspondiente al primer mes de servicio, que se paga al momento de suscribir el presente contrato.-

Los precios de las mensualidades serán ajustados mensualmente al valor de la Unidad de Fomento (UF) del mes correspondiente. Los servicios adicionales se ajustarán al Índice de Precios al Consumidor (IPC) dos veces al año.



CUATRO) OBLIGACIONES DE LANIX ERP: Son obligaciones de LANIX ERP.

Primero) Prestar oportunamente al CLIENTE los servicios objeto del presente contrato. Estos incluyen los servicios de habilitación Software CLOUD y soporte mediante herramientas de acceso remoto como Anydesk u otro similar, telefónicamente o vía correo electrónico. En caso de requerir de forma presencial servicios en las oficinas del cliente, éste será evaluado su costo por el área de post-venta.

Segundo) Emitir oportunamente el Estado de Cuenta Mensual y la Factura correspondiente, y otorgar al Cliente las facilidades necesarias para que acceda a la Información relativa a estos mientras se encuentre vigente el contrato.-

Tercero: Mantener reserva absoluta respecto de la información confidencial del CLIENTE a que tenga acceso con motivo de este contrato. Se entenderá por "información confidencial" la referente a sus actividades comerciales, incluyendo entre otras, secretos de comercio, proyectos de mercado, productos, fórmulas, inventos, actividades de investigación, información sobre el personal y datos financieros o cualquier información producida por efectos de su explotación y contenida en sus bases de datos. Lanix ERP no revelará Información Confidencial del cliente, salvo en caso de autorización expresa de este, o exigencia de autoridad judicial o administrativa dentro de un procedimiento legalmente tramitado. En tal evento, notificará inmediatamente al Cliente, proporcionándole una copia de la solicitud, a menos que lo prohíba la legislación vigente.

Cuarto) Usar técnicas de seguridad conforme a los estándares de la Industria, que aseguren al Cliente que su información sólo estará disponible para él y los usuarios autorizados. Para esos efectos, LANIX ERP proporcionará al Cliente una Password o contraseña de seguridad, destinada a controlar el acceso y habilitación del sitio Web de LANIX ERP, y a su cuenta personal. La contraseña será elegida libremente por el cliente dentro de los parámetros mínimos fijados por LANIX ERP. El cliente tendrá derecho a solicitar el cambio de contraseña las veces que estime necesarias, sin cargo adicional para él, y siguiendo los procedimientos establecidos en la página web. En caso de olvido o extravío de la password por parte del Cliente, LANIX ERP le proporcionará una nueva contraseña, libre de costo, al día siguiente hábil de la solicitud formal del cliente. Toda solicitud de reposición de contraseña deberá hacerse por



escrito, por el representante legal de la empresa o la persona con poder suficiente que éste designe por escrito. Salvo lo expresado anteriormente, LANIX ERP no asume ninguna otra obligación para con el cliente derivado del uso que éste haga de su contraseña o password, las que son y serán siempre de exclusiva responsabilidad del cliente.

Quinto) Mantener disponibles en forma continua y sin interrupciones los Servicios en la modalidad ASP, 24 horas por día, 7 días por semana con Acuerdo de Nivel de Servicio o SLA (Service Level Agreement) mínimo de 98.%. Las partes reconocen expresamente que en atención a la naturaleza de Internet, en cuyo funcionamiento intervienen terceros cuya actividad y diligencia no dependen ni están bajo el control de LANIX ERP, pueden producirse interrupciones programadas y no programadas de los Servicios, que no son de responsabilidad ni imputables a LANIX ERP.

En el evento de requerirse interrupciones programadas del servicio, LANIX ERP procurará ejecutarlas de modo que implique el menor tiempo de interrupción posible de los Servicios. Esto será notificado mediante la web www.lanixerp.cl

En caso de interrupciones no programadas, LANIX ERP activará sus políticas de contingencia con el objeto de reponer el servicio tan pronto como sea posible.

Sexto) Emplear técnicas dentro de los estándares de la industria, incluyendo redundancia de la información, fail-over y prácticas de respaldo, para proveer los servicios en caso de interrupciones no planificadas y evitar la pérdida de los datos del cliente. Sin embargo, en atención a la naturaleza de Internet, que implica la intervención de terceros cuya actividad y diligencia no dependen ni están bajo el control de LANIX ERP tales como daños o fallas ocasionadas por caso fortuito, fuerza mayor, actos de Dios, actos delictuales, falla de energía eléctrica y/o ventilación y, en general, por cualquier causa no imputable a LANIX ERP, esta no será responsable de los efectos producidos por esos eventos.

Séptimo) Garantizar el funcionamiento de las aplicaciones conforme a sus especificaciones descritas en el Sitio www.lanixerp.cl, obligándose a emplear sus recursos técnicos para corregir las fallas e interrupciones que puedan producirse a la brevedad posible.

Octavo) Respaldo de Base de dato:



- a) Los primeros 5 días hábiles de cada mes calendario, Lanix ERP levantará un respaldo que contendrá toda la información histórica ingresada el software hasta el último día del mes anterior.
- b) La información respaldada se subirá a la Página WEB de LANIX ERP www.lanixerp.cl, donde quedará a disposición del Cliente por un mes calendario.
- c) Será de responsabilidad exclusiva del cliente bajar la información desde la página WEB de Lanix ERP a sus medios de respaldo, y dentro del periodo señalado anteriormente.
- d) La información se subirá al Sector de descargas de la página Web de Lanix ERP. El contenido sólo será accesible mediante el uso del Login de Usuario y Clave de Acceso proporcionadas al Representante Legal de la empresa.
- e) Bajo ningún respecto Lanix ERP estará obligado a conservar respaldos de meses anteriores a aquel que se encuentre actualmente subido a www.lanixerp.cl en la forma expresada en esta cláusula, ya que el último respaldo disponible siempre contendrá toda la información desde el inicio del proyecto.

El servicio de respaldo ofrecido vía página web de que trata esta cláusula es mensual. Si el cliente requiere respaldos diarios, o por periodos menores, deberá solicitarlo expresamente por escrito y para cada periodo en particular, y las condiciones de entrega de la información se definirán convencionalmente con el cliente y serán previamente cotizadas.

CINCO) OBLIGACIONES DEL CLIENTE:

- Primero) Pagar oportunamente el precio del servicio contratado
- Segundo) Respalidar debida y oportunamente la información contenida en sus discos duros y medios autónomos involucrados en el servicio. Lanix ERP no es responsable por la pérdida de información en dichos medios.
- Tercero) Ser titular del dominio sobre todos los programas, sistemas, aplicaciones, manuales, documentación, y cualquier otro producto adquirido, puesto o instalado en equipos de sus dependencias. En este acto libera a LANIX ERP de toda responsabilidad por los



perjuicios que pudiere experimentar o pagos que deba realizar por no contar con la documentación o material físico que demuestre la legalidad del software que usa.

Cuarto) Mantener la confidencialidad de la password o contraseña de acceso que se le proporcione, y controlar su debido uso por terceros. El cliente será el único responsable por todas las actividades que se realicen en su Cuenta de Cliente haciendo uso de su contraseña de acceso. El cliente deberá dar aviso inmediatamente a LANIX ERP de cualquier evento que estime pueda implicar que la seguridad de su cuenta ha sido comprometida, y solicitar cambio de la misma.

Quinto) Cooperar con LANIX ERP durante las interrupciones programadas y no programadas a efectos de facilitar la solución de las mismas.

Sexto) El cliente debe nombrar un encargado de la Administración del Lanix ERP. Este administrador será responsable de la administración de usuarios, permisos y en general, toda la infraestructura necesaria para el correcto funcionamiento del sistema.

SEIS) SERVICIO DE SOPORTE:

Primero) Servicio de Soporte

Se entiende por servicio de Soporte, el respaldo que el personal técnico de Lanix ERP prestará al usuario para brindar apoyo técnico a la operación del Software ERP.

Este servicio se prestará en los horarios, modalidades y condiciones que se detallan en las cláusulas siguientes.

Segundo) Modalidades de prestación del servicio de soporte.

El servicio de Soporte de Lanix ERP se proporcionará exclusivamente en las siguientes modalidades:

- a) Vía correo electrónico dirigido a soporte@lanixerp.cl
- b) Vía telefónica +56 2 2925 8510



Toda solicitud quedará registrada en el sistema de control interno Help Desk (HD), entregando un número de atención (Ticket). En toda atención posterior vinculada con la solicitud el cliente deberá proporcionar su número de atención.

Solo si el servicio de soporte lo estima necesario se prestará a través del software control remoto que Lanix ERP determinará, a través del cual un técnico de Lanix ERP y para este sólo y único fin, puede tomar control remoto de los equipos del usuario. A fin de impedir accesos no autorizados, el cliente deberá autorizar el acceso a su equipo haciendo uso de su ID y clave de acceso.

Tercero) Horarios

El servicio de soporte estará disponible en forma estándar en días hábiles de lunes a viernes entre las 8:30 horas y 17:30 horas en horario continuado por medio de correo electrónico, las llamadas cuentan con 30 minutos antes de cierre , no incluye fines de semana o feriados.

Después de dicho horario, usted podrá comunicarse al correo disponible soporte@lanixerp.cl para ser registrado mediante su ticket y ser atendido en el siguiente horario hábil.

Cuarto) Exclusiones:

El Servicio de Soporte NO incluye:

- Visitas en terreno.
- Asesorías contables
- Instalación de sistema operativo, drivers, impresoras, servidores, periféricos y configuración de redes.

Quinto)

En caso alguno LANIX ERP no será responsable por pérdidas de información del cliente que se produzcan durante el proceso de soporte que hayan sido informadas previamente.

SIETE) LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD:



Las partes limitan recíproca, anticipada y convencionalmente su responsabilidad por cualquier tipo de perjuicios directos, indirectos, previstos o no previstos derivados del cumplimiento o incumplimiento de cualquier obligación derivada directa o indirectamente del presente contrato, incluyendo aquellas de carácter legal, administrativo, e incluso de carácter extracontractual, a la suma de la última factura mensual. Se exceptúan de la limitación anterior aquellas derivadas de culpa lata o dolo de las partes, y las acciones destinadas al cobro de mensualidades morosas.-

OCHO) AVISOS:

Todos los avisos y comunicaciones que deban enviarse en relación a este Contrato serán escritos y enviados a:

- a) LANIX ERP: marketing@lanixerp.cl o soporte@lanixerp.cl o gerencia@lanixerp.cl
- b) CLIENTE : al correo que haya registrado dentro de nuestro sistema y que aparezca en la emisión de la factura en su mensualidad.

NUEVE) JURISDICCIÓN:

Para todos los efectos legales, las partes fijan su domicilio en la ciudad y comuna de Santiago, y se someten a la competencia de sus Tribunales ordinarios de Justicia.

DIEZ) ACEPTACIÓN TÉRMINOS Y CONDICIONES:

Se entiende que el CLIENTE acepta los términos y condiciones presentados en este documento al momento de recibir y aceptar el cobro de la factura mensual por servicio de ASP LanixERP ADVANTAGE

