

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

SECCIÓN I: INTRODUCCIÓN

1. **QUÉ CONTIENE ESTE DOCUMENTO:** Es un acuerdo de suscripción a nuestros servicios.
2. **ESTRUCTURA:** Este documento está dividido en 4 secciones:

SECCIÓN I: INTRODUCCIÓN	1. QUÉ CONTIENE ESTE DOCUMENTO
	2. ESTRUCTURA
	3. TÉRMINOS DEFINIDOS
	4. EJEMPLOS

SECCIÓN II: ASPECTOS GENERALES	1. PARTES
	2. QUÉ HACER PARA PODER LOS SERVICIOS DE JUSTO
	3. JUSTO Y SUS SERVICIOS
	4. COMISIONES
	5. VIGENCIA DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES
	6. VIGENCIA DE LOS SERVICIOS
	7. OBLIGACIONES DE JUSTO
	8. OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE
	9. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL Y LICENCIA DE LAS APLICACIONES JUSTO
	10. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
	11. CONFIDENCIALIDAD
	12. PROTECCIÓN DE LAS PARTES
	13. PERSONAS AUTORIZADAS PARA EL USO DE LOS SERVICIOS
	14. VARIOS

SECCIÓN III: DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS	1. ADMIN 2. SITIO DE E-COMMERCE 3. SOPORTE 4. SERVICIO DE PAGOS 5. PUNTO DE VENTA 6. DELIVERY 7. DELIVERY ESPECIAL 8. ÚLTIMA MILLA 9. APP JUSTO 10. APP MÓVIL 11. MARKETING DIGITAL 12. PEDIDOS A LA MESA 13. HERRAMIENTA PARA QUE los Clientes Finales que realicen presenciales en sus locales, puedan realizar pedidos y pagar sus consumos vía Internet. PAGO EN EFECTIVO 14. JUSTO COMMANDER 15. SERVICIO DE ATENCIÓN A CLIENTES FINALES 16. RESERVAS 17. JUSTO TRACK 18. GLOW-UP 19. MAILING 20. LOYALTY 21. SERVICIOS ADICIONALES
--	---

SECCIÓN IV: DISPONIBILIDAD Y NIVELES DE LOS SERVICIOS	1. DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS 2. TIEMPOS DE RESPUESTA Y SOLUCIÓN
--	--

3. TÉRMINOS DEFINIDOS: Para facilitar la lectura definiremos los conceptos de uso frecuente, los que estarán marcados en comillas. Por ejemplo, llamaremos a estos términos y condiciones “Términos y Condiciones”, por lo que cada vez que se use este concepto,



simplemente diremos Términos y Condiciones con mayúsculas.

4. EJEMPLOS. Cada vez que utilicemos la palabra “especialmente” antes de incluir una lista de conceptos o situaciones, o cuando esté entre paréntesis, significa que estaremos dando ejemplos y que se trata de un listado abierto y no cerrado.

También usaremos textos entre paréntesis para explicar o exemplificar conceptos.

SECCIÓN II: ASPECTOS GENERALES

Esta sección contiene la regulación general de los servicios de Justo.

1. PARTES

Las partes de este acuerdo son, Justo, que llamaremos “Justo” y usted o la empresa que representa, que llamaremos “Contratante” o “Usted”.

2. QUÉ HACER PARA PODER LOS SERVICIOS DE JUSTO

Usted deberá:

- a) **TÉRMINOS Y CONDICIONES:** Aceptar estos Términos y Condiciones.
- b) **COMISIONES:** Aceptar las comisiones de cada uno de los servicios que contrata.
- c) **PERMISOS:** Tener los permisos y patentes que le sean aplicables a su actividad.
- d) **REQUISITOS TÉCNICOS:** Tener una conexión a Internet y cumplir con las especificaciones técnicas mínimas establecidas por Justo.
- e) **CONTENIDO:** Tener derecho o autorización para usar el contenido que publique o ponga a disposición del público usando los Servicios, especialmente, de los isotipos, imagotipos, fotografías, tipografías, logos, dominio web, marcas comerciales, etc.
- f) **PAGOS:** Pagar a tiempo las comisiones a Justo.

3. JUSTO Y SUS SERVICIOS

- a) **QUIÉN ES JUSTO:** Justo Colombia S.A.S, NIT N° 901420665-8.
- b) **QUÉ HACE JUSTO:** Justo es un proveedor de servicios de *software as a service* o SaaS, para restaurantes y comercios (SaaS, significa que son servicios de software en la nube, los que Usted usa por internet, sin hacerse dueño del software).
- c) **ACCESO A LOS SERVICIOS:** Usted podrá usar nuestros servicios:
 - 1) Vía internet, entrando al Admin.
 - 2) Usando las aplicaciones POS y/o HUB, en sus versiones web, móviles y/o de escritorio, vía Internet o instalándolas en sus equipos, las que se conectan con nuestros servidores *cloud* y que llamaremos “Aplicaciones Justo”.
- d) **CANALES DE VENTA:** Los servicios incluyen canales de venta para que usted pueda



comercializar sus productos a sus clientes, los que llamaremos, "Clientes Finales".

- e) **OPERACIÓN DE LOS CANALES DE VENTA:** Los canales operados son operados por Usted como vendedor y Justo tiene un rol de intermediación entre el Usted y los clientes finales, lo que se rige por el artículo 53 de la Ley 1480 de 2011.

4. COMISIONES

- a) **COMISIONES:** Usted pagará a Justo las comisiones que acepte en forma separada a estos Términos y Condiciones.
- b) **COMISIONES FIJAS O SUSCRIPCIONES:** Estas comisiones o suscripciones mensuales o anuales (que no son un porcentaje de sus ventas), serán pagadas dentro de los primeros 5 días del mes o dentro de los primeros 5 días del primer mes del año, respectivamente (en forma anticipada).
- c) **COMISIONES VARIABLES:** Las comisiones que son un porcentaje de las ventas y las comisiones por el uso de medios de pago, se pagarán semanalmente.
- d) **MANDATO:** Usted da a Justo un mandato mercantil irrevocable, para que descuento del Saldo Empresa de la cláusula 4 de la Sección III, las comisiones y las deudas que Usted tenga con Justo.
- e) **INTERESES POR PAGOS ATRASADOS:** Si Usted se atrasa en el pago de las comisiones a Justo, quedará obligado a pagar el interés máximo convencional por cada día de atraso. Los montos adeudados a Justo podrán ser cargado a la Tarjeta Contratante.
- f) **SUSPENSIÓN Y/O TÉRMINO:** Si Usted se atrasa en el pago de las comisiones a Justo, se podrán suspender y/o terminar los servicios y se podrá limitar el acceso a secciones específicas del Admin.
- g) **REAJUSTABILIDAD:** Las comisiones en pesos, se reajustarán cada 6 meses de acuerdo a la variación positiva del Índice de Precios al Consumidor, o que lo reemplace.
- h) **IMPUESTOS:** Las comisiones son netas de impuestos.

5. VIGENCIA DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

- a) **VIGENCIA DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES:** Estos Términos y Condiciones se mantendrán vigentes hasta que Justo los reemplace.
- b) **ACTUALIZACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES:** Cada vez que se actualicen, la nueva versión será informada cuando ingrese al Admin. Usted tendrá un plazo de 90 días corridos para aceptar o rechazar la nueva versión.

Si Usted no los acepta dentro del plazo, entenderemos que los rechaza, por lo que terminará la vigencia de los servicios.

6. VIGENCIA DE LOS SERVICIOS

- a) **VIGENCIA DE LOS SERVICIOS Y COMISIONES:** Los servicios que Usted contrate a Justo



y las comisiones aceptadas, tendrán vigencia indefinida a partir del día en que Usted los acepte.

b) TÉRMINO DE LOS SERVICIOS: La vigencia indefinida significa que los servicios no tienen una fecha definida para su término, sino que Usted y/o Justo, podrán ponerle término en cualquier momento.

La parte que quiera terminar los servicios, deberá comunicarlo a la otra por correo electrónico, con al menos 45 días corridos de anticipación (los días corridos se cuentan de lunes a domingo y no descuentan los feriados.)

c) TÉRMINO DE LOS SERVICIOS POR INCUMPLIMIENTO: Justo podrá terminar de inmediato los servicios si Usted no cumple los Términos y Condiciones, especialmente, las cláusulas 4, 8, 10 y 14.

d) EFECTOS DEL TÉRMINO: Cuando se terminen los servicios:

- 1) Justo dejará de prestar los servicios;
- 2) Perderá el acceso al Admin, HUB y POS;
- 3) Terminará la licencia de las Aplicaciones Justo;
- 4) Dejará de tener presencia en la Justo App y en Reservando.com;
- 5) Se eliminará la App Móvil del AppStore© y PlayStore©;
- 6) No se realizarán devoluciones por las comisiones pagadas por Usted antes del término, especialmente, las que se pagan por anticipado;
- 7) Justo le cobrará las comisiones pendientes;
- 8) Justo le depositará los fondos que tenga, descontando de las deudas que tenga con Justo; y
- 9) Usted realizará los respaldos de la información antes de que deje de tener de acceso al Admin, HUB y POS.

e) CORREOS DE CONTACTO PARA TÉRMINO DE LOS SERVICIOS: Para el término de los Servicios, Usted deberá enviar un correo electrónico a partnerexperience@getjusto.com con copia a legal@getjusto.com, informado la fecha de término.

7. OBLIGACIONES DE JUSTO

Justo deberá cumplir estas obligaciones:

- a) SERVICIOS:** Darle los servicios que Usted contrate, los que se detallarán en la Sección III.
- b) NIVELES DE SERVICIO:** Cumplir con los compromisos de disponibilidad de la Sección IV.
- c) TRANSFERENCIAS:** Transferir a su cuenta los fondos que recaude en el Servicio de Pagos.

8. OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE

Usted deberá cumplir con estas obligaciones:

- a) **OBLIGACIÓN DE ENTREGA:** Entregar a los Clientes Finales los productos comercializados en los Canales de Venta. Lo que hará permitiéndole a los Clientes Finales, retirarlos en su local, lo que llamaremos "Orden Pick-Up", o enviándolos a domicilio, usando de sus propios repartidores o bien, a través del Delivery.
 - b) **USO DE LOS SERVICIOS:** Usar los servicios para fines legales y cumplir con las leyes, especialmente, las regulaciones de protección al consumidor, venta, sanitarias, de manejo de alimentos, propiedad intelectual, propiedad industrial y protección de datos.
 - c) **ASISTIR A LOS CLIENTES FINALES:** Asistir a los Clientes Finales durante todo el proceso de compra. Para lo que Usted deberá configurar los canales de atención en el Admin.
 - d) **TARJETA DE CRÉDITO:** Inscribir una tarjeta de crédito en la sección Finanzas del Admin, la que llamaremos "Tarjeta Contratante", y que será utilizada para el pago de las comisiones y deudas que pueda tener con Justo.
 - e) **RESGUARDO DE ACCESOS Y SEGURIDAD:** Proteger sus contraseñas y tomar medidas de seguridad de sus sistemas y hardware.
 - f) **ADMINISTRACIÓN DE ROLES Y USUARIOS:** Administrar en el Admin los roles y usuarios que usarán los servicios, los que llamaremos "Usuarios Admin".
- Hacerse responsable por lo que hagan los Usuarios Admin en su interacción con Justo.
- g) **RESPONSABILIDAD:** Usted será responsable frente a los Clientes Finales o a cualquier persona o autoridad, respecto todos los daños y multas, producto de:
 - 1) **OPERACIÓN:** El uso que Usted haga de los servicios.
 - 2) **CONTENIDO:** Del contenido puesto a disposición del público por Usted usando los Servicios.
 - 3) **INCUMPLIMIENTOS:** Cuando Usted incumpla las normas aplicables a su actividad.
 - h) **EMISIÓN DE DOCUMENTOS TRIBUTARIOS:** Emitir las boletas y/o facturas a Clientes Finales(deberá incluir la comisión del repartidor).

9. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL Y LICENCIA DE LAS APLICACIONES JUSTO

- a) **NATURALEZA DE LOS SERVICIOS:** Nuestros servicios son SaaS y no son de venta, ni desarrollo de software o de aplicaciones móviles.
- b) **PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL DE JUSTO:** Justo es dueño de los diseños, procedimientos, aplicaciones y programas computacionales, softwares, de sus componentes y demás elementos técnicos necesarios para su funcionamiento (no se transferirán a Usted).
- c) **ALCANCE DE LOS SERVICIOS:** Los servicios no le permiten a usted:
 - 1) Eludir la seguridad de la tecnología de Justo.
 - 2) Desensamblar, descompilar, descifrar, conectarse ilegalmente, emular, efectuar

ingeniería inversa respecto al software u otro aspecto de los servicios, incluida la interfaz gráfica de usuario o GUI, reducir la propiedad de Justo a un formato que sea perceptible y entendible para el conocimiento humano;

3) Utilizar robots o scrapers, de *data mining* o *data gathering* para usar a los servicios y su contenido.

4) Publicar, copiar, arrendar, vender, exportar, importar, distribuir prestar, licenciar, sublicenciar, ni transferir, el software o los servicios.

5) Usar los servicios de cualquier manera no autorizada por Justo.

6) Usar o introducir código no autorizado al software.

7) Solicitar privilegios industriales o de propiedad intelectual asociados a los servicios, o impugnar la tramitación u obtención de Justo de tales derechos.

d) **PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL DEL CONTRATANTE:** Usted retendrá los derechos propiedad intelectual y/o industrial que pueda tener sobre el contenido que publique usando los servicios.

e) **LICENCIA APLICACIONES JUSTO:** Usted tendrá una licencia de uso de las Aplicaciones Justo, con los mismos alcances indicados en la letra c) de esta cláusula 9.

f) **AUTORIZACIÓN DE USO DE MARCAS:** Usted autoriza a Justo, durante la vigencia de los servicios, para usar sus marcas comerciales para la promoción y prestación de los servicios y para promocionar los Canales de Venta con de alianzas y otros medios.

10. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

a) **TRATAMIENTO DE DATOS:** Justo tratará los datos personales de las personas que se registren para usar los servicios, a las que llamaremos “Usuarios”.

b) **TRATAMIENTO:** El tratamiento de los datos personales es desde la primera interacción que un Usuario tenga con alguno de los comercios que han contratado los servicios de Justo, por lo que, en las siguientes interacciones con otros comercios, Justo reconocerá ese Usuario como un titular de datos ya registrado en Justo.

c) **POLÍTICAS:** Justo publicará un enlace a la Política de Privacidad y a los términos y condiciones de Justo, los que Usted conoce y acepta.

d) **ACCESO A LOS DATOS POR OTROS COMERCIOS:** Los otros comercios que han contratado los servicios de Justo, no acceden a los datos personales de los Usuarios que no hayan hecho transacciones con ellos. Justo no comparte los datos personales de los Usuarios entre los comercios, ni con terceros.

e) **AUSENCIA DE RESPONSABLES CONJUNTOS:** Usted y Justo no son responsables conjuntos de las bases de datos.

f) **JUSTO COMO RESPONSABLE:** Justo será el responsable de las bases de datos de los de los Usuarios. Esto en forma independiente a Usted y a cada uno de los comercios que han contratado los servicios de Justo.

g) **JUSTO COMO ENCARGADO:** Usted podrá contratar a Justo servicios (Marketing Digital, Mailing, Justo Commander, Última Milla, Punto de Venta, etc.) para los que Justo debe tratar de los datos personales que Usted le comunique.



Usted da un mandato a Justo para realizar, en nombre de Usted, el tratamiento de los datos personales de las personas que Usted comunique a Justo. Usted garantiza que está autorizado para el tratamiento que manda a Justo.

h) TRATAMIENTO DE DATOS POR EL CONTRATANTE: Usted podrá tratar los datos de sus Clientes Finales, en la medida que obtenga el consentimiento de estos, para los fines y bajo las políticas de privacidad que Usted establezca y que deberá cargar en la sección T&C del Admin.

i) AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS A JUSTO: Usted autoriza a Justo para tratar sus datos personales, cuando Usted sea una persona natural, o de sus representantes, cuando, el Contratante es una empresa.

El tratamiento es para mejorar los servicios, agilizar los pedidos; mostrar publicidad relevante; resolver reclamos; analizar su actividad con fines estadísticos y analíticos; para desarrollar y promocionar alianzas comerciales; y para desarrollar y ofrecerle nuevos servicios.

j) REGLAS PARA EL SERVICIO DE RESERVAS JUSTO: Cada vez Usted reciba una Reserva Justo, Justo le transferirá los datos personales del usuario que realizó la reserva (Nombre, apellido, email y teléfono). Usted acepta: **(1)** esta transferencia de datos; **(2)** que se obliga a realizar el tratamiento de los datos de la letra h) de esta cláusula 10; y **(3)** que estos serán tratados por Justo de acuerdo con la letra f) de esta cláusula 10.

11. CONFIDENCIALIDAD

a) ENTREGA: Para la prestación de los servicios, Usted deberá entregar a Justo información de Usted o su negocio, la que podría ser confidencial.

b) FORMA DE ENTREGA: Usted podrá entregar la Información directamente o a través de otras persona, verbalmente o por escrito, mediante su digitación manual en un software o vía sincronización y/o transmisión automática, o por una API. La información podrá estar en documentos, archivos computacionales o en cualquiera otro formato.

c) QUIENES INTERVIENEN EN LA ENTREGA: Usted será la emisora de la información y Justo, la receptora.

d) DECLARACIÓN. Usted declara que tiene derecho para tener la información y para entregarla a Justo. Toda uso de la Información en la prestación de los Servicios, se considerará como realizada por Usted.

e) CONFIDENCIALIDAD: Justo usará la información para darle los servicios (sólo durante la vigencia) y a no la entregará a otras personas ni empresas.

f) EXCEPCIONES: Justo podrá usar o revelar la información sin cumplir sus obligaciones cuando: **(1)** No sea confidencial y/o cuando sea o pase pública por otro medio legítimo; **(2)** Cuando fue legítimamente conocida por Justo antes de entregársela a Justo; **(3)** Cuando sea solicitada por una autoridad; **(4)** Cuando Usted lo autorice; y **(5)** Cuando sea necesario que terceros conozcan la información para la prestación de los servicios.

g) DATOS PERSONALES: La entrega y tratamiento de datos personales se regirá por la cláusula 10 y estará bajo las obligaciones de reserva de la ley aplicable.

12. PROTECCIÓN DE LAS PARTES

- a) AL CONTRATANTE:** Justo asumirá la responsabilidad frente a Usted en los casos de la letra b) de esta cláusula 12.
- b) ALCANCE PROTECCIÓN AL CONTRATANTE:** La protección cubrirá las acciones legales iniciadas por Clientes Finales, sus trabajadores, terceros y autoridades, en contra de Usted, sus directores, ejecutivos, abogados, trabajadores y partes relacionadas, cuando estas se refieran a daños causados por el incumplimiento imputable de Justo de sus obligaciones en la prestación de los servicios. Se excluye el lucro cesante, el daño moral y está limitada al monto total pagado por el Contratante a Justo durante los últimos 12 meses.
- c) A JUSTO:** Usted asumirá la responsabilidad frente a Justo en los casos de la letra c) de esta cláusula 12.
- d) ALCANCE PROTECCIÓN A JUSTO:** La protección cubrirá, entre otras, las acciones legales iniciadas por Clientes Finales, sus trabajadores, terceros y autoridades, en contra de Justo, sus directores, ejecutivos, abogados, trabajadores y partes relacionadas, especialmente: **(1)** Reclamos de consumidores; **(2)** Calidad y/o, conservación e idoneidad de los productos comercializados por Usted; **(4)** Tratamiento de datos personales; **(5)** Información entregada por Usted a Justo; **(6)** Uso fraudulento de medios de pagos; y **(7)** El contenido puesto a disposición del público usando de los Canales de Venta.
- e) COSTOS:** La protección se extenderá a los gastos razonables de abogados en que deba pagar la parte protegida para su defensa.

13. PERSONAS AUTORIZADAS PARA EL USO DE LOS SERVICIOS

- a) AUTORIZACIÓN:** Usted podrá permitir que otras personas o empresas usen los servicios en la operación de un local (por ejemplo a un franquiciado o una empresa relacionada), que llamaremos “Persona Autorizada”.
- b) REQUISITOS:** La Persona Autorizada deberá aceptar estos Términos y Condiciones. Las Comisiones serán las aceptados por Usted.
- c) ACTUALIZACIÓN DE LAS COMISIONES:** La Persona Autorizada acepta, desde ya, las actualizaciones de las comisiones que Usted pueda acordar con Justo.
- d) ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS:** Usted deberá crear los usuarios en el Admin para que la Persona Autorizada pueda usar los servicios.
- e) RESPONSABILIDAD POR DEUDAS:** Usted responderá por las deudas que la Persona Autorizada tenga con Justo (codeudor solidario). Una vez que el la Persona Autorizada retarde el pago (mora), Justo podrá descontar las deudas de la Persona Autorizada del Saldo Empresa que le corresponde a Usted (sin que sea necesario constituirlo a Usted en mora).
- f) VIGENCIA DE LOS SERVICIOS CON LA PERSONA AUTORIZADA:** La vigencia de los servicios entre Justo y la Persona Autorizada, es la misma que la de cláusula 6. Adicionalmente, la vigencia terminará de inmediato: **(1)** Si Usted le instruye a Justo que termine los servicios a la Persona Autorizada; **(2)** Si Usted elimina en el Admin al Usuario asignado a la Persona Autorizada; **(3)** Si Usted elimina en el Admin al local que opera la Persona Autorizada; y **(4)**

Cuando terminen los servicios que Justo le presta a Usted.

14. VARIOS

a) DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD: Usted declara que: **(1)** los datos de la o las personas o empresas que usaran los servicios, y los de las cuentas bancarias utilizadas para el Servicio de Pagos, son correctos y han sido entregados por Usted a Justo, sin responsabilidad de Justo; **(2)** la cuenta de correo electrónico usada para aceptar estos Términos y Condiciones, así como las comisiones, es suya; **(3)** tiene poderes para aceptar estos Términos y Condiciones y las comisiones; y **(4)** con la aceptación de estos Términos y Condiciones, Usted no incumple ninguna disposición legal, administrativa o contractual.

b) CONTRATANTES INDEPENDIENTES Y AUSENCIA DE RELACIÓN LABORAL. Usted y Justo son entidades independientes y no serán mandantes o agentes, a menos que los Términos y Condiciones digan lo contrario. Tampoco se da lugar a una relación laboral entre una parte y los trabajadores de la otra. Es por lo que cada una se hará cargo de las obligaciones laborales y previsionales de sus trabajadores.

c) LIBRE COMPETENCIA. Usted declara conocer el compromiso de Justo de competir en forma libre, justa y leal, y de cumplir la Ley 155 de 1959, el Decreto 2153 de 1992 y la Ley 1340 de 2009.

Justo toma sus decisiones comerciales de manera independiente de sus competidores y proveedores; estableciendo sus comisiones de acuerdo con su criterio comercial, sobre la base de información pública disponible en el mercado.

Usted declara que fija los precios de venta de los productos que comercializa a través de los Canales de Venta sin intervención de Justo.

Justo reconoce la importancia del resguardo de la confidencialidad de la información comercialmente sensible, por lo que sus trabajadores no entregan, dan acceso, o facilitan el intercambio de dicha información; ni intentan obtenerla.

Justo podrá proporcionar los servicios a competidores del Contratante y Usted podrá contratar libremente los servicios de competidores de Justo.

d) ANTICORRUPCIÓN. Usted declara que: **(1)** los fondos para el pago de las comisiones de Justo, y que los que sean depositados en la cuentas bancarias de Justo por Usted son de origen lícito; **(2)** A abstenerse a dar, ofrecer o recibir, de algún trabajador de Justo, o de cualquier persona, un beneficio económico, sin importar su naturaleza, ya sea para sí o un tercero, para favorecer o haberse favorecido en el ejercicio de sus funciones, para la contratación con un proveedor respecto a otro; y **(3)** Se obliga a cooperar de buena fe ante las solicitudes de información que le haga Justo en las investigaciones por la eventual comisión de los delitos de la Ley 1762 de 2015 y en la Ley 1778 de 2016.

e) TRASPASO. Los servicios sólo podrán ser traspasadas a otra persona o empresa previo acuerdo por escrito ambas partes, salvo que el traspaso sea por una fusión, división o adquisición de Justo.

f) OBLIGACIONES TRIBUTARIAS. Cada parte deberá cumplir las obligaciones tributarias que le correspondan.



g) INFORMACIÓN DEUDAS MOROSAS. Usted autoriza irrevocablemente a Justo para que informe los retrasos en los pagos que Usted deba realizar a Justo a empresas de registros o bancos de datos y para su publicación.

h) API. Usted podrá integrar sus sistemas con los de Justo vía un API (interfaz de programación de aplicaciones) siguiendo la documentación disponible en <https://docs.getjusto.com/>.

Usted declara que:

- 1)** El API no es parte de los servicios.
- 2)** El API se pone a disposición en el estado en que se encuentra, sin que sea obligatorio hacerle cambios. Justo podrá realizarle cambios, incluso eliminarlo, sin necesidad de informárselo;
- 3)** Usted es el único responsable de la exactitud de los datos que cargue y/o modifique en los Canales de Venta usando el API (cartas, precios, promociones, etc).
- 4)** Sus errores al ingresar o modificar la información, tanto en su pos (*point of sale*), como en el Admin, será soportado por Usted;
- 5)** Justo hará sus mejores esfuerzos para que la información sea transmitida y recibida correctamente, hacia y desde, sus softwares; y
- 6)** Los errores o indisponibilidad que afecten a los softwares que Usted usa para la integración vía API, serán soportados por Usted.

i) ACUERDO ÚNICO. Con la aceptación de estos Términos y Condiciones y las comisiones, se reemplazan los contratos, propuestas comerciales y ofertas, previas a su aceptación, los que perderán su vigencia la fecha de aceptación.



j) **LEGISLACIÓN APLICABLE, DOMICILIO Y FIRMA ELECTRÓNICA.** Los servicios se regirán por la ley de la República de Chile. Las partes fijan domicilio en la comuna de Santiago y se someten a la jurisdicción exclusiva de los tribunales ordinarios con asiento en dicha comuna.

La información contenida en estos Términos y Condiciones goza de plena validez a la luz del artículo 5 de la ley 527 de 1999.

SECCIÓN III: DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

En esta sección se detallarán los servicios que Usted podrá contratar a Justo.

1. ADMIN, POS Y HUB

El Admin es la herramienta web que Usted usará para la gestión de los servicios y de los Canales de Venta.

El POS es la herramienta que Usted usará para la gestión de los pedidos, stock, tiempos, etc.

HUB es la herramienta para la gestión del servicio de Punto de Venta.

2. SITIO DE E-COMMERCE

a) **SITIO DE E-COMMERCE:** Es una herramienta para la creación y administración de un sitio web para la venta de sus productos a los Clientes Finales.

b) **CONFIGURACIÓN INICIAL:** Justo realizará la configuración inicial, la que incluye la subida de la carta; una corrección antes de la subida y la primera configuración gráfica del Sitio de E-Commerce, lo que se hará usando las herramientas predefinidas.

c) **INFORMACIÓN PARA LA CONFIGURACIÓN INICIAL:** Usted deberá entregar a Justo:

- 1) **DOMINIO:** Que será utilizado en el Sitio de E- Commerce (los servicios no incluyen que Justo contrate el dominio);
- 2) **INFORMACIÓN E IMÁGENES:** La información de su comercio (el nombre, carta, las imágenes).
- 3) **ENTREGA:** Se hará usando el formulario o planilla único de cambios.
- 4) **PLAZO:** Deberá ser entregada a Justo en los primeros 30 días de vigencia de los servicios. El retraso le permitirá a Justo suspender y/o terminar los servicios.

d) **CONFIGURACIONES Y AJUSTES POSTERIORES:** Una vez que el Sitio de E-Commerce se sube a Internet, Usted será el único encargado de su contenido y gestión (es autoadministrable), lo que Usted podrá realizar utilizando los manuales contenidos en <https://education.getjusto.com> y <https://help.getjusto.com>.

3. SOPORTE

a) **SERVICIO DE SOPORTE:** Justo le proporcionará a Usted la asistencia de los servicios.

(Es distinto al servicio de atención a clientes finales de la cláusula 15).

Las solicitudes de asistencia se son usando el botón de soporte en el Admin.

b) SOPORTE DE PEDIDOS: Para asistirlo a Usted con pedidos realizados por los Canales de Venta y que no tengan que ver con problemas tecnológicos.

Estará disponible de lunes a domingo de 08:00 a 23:59 horas (incluidos los festivos).

c) SOPORTE GENERAL: Para asistirlo en situaciones que no tienen que ver con pedidos ni con problemas tecnológicos.

Estará disponible de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas (salvo los festivos).

d) SOPORTE TECNOLÓGICO: Para asistirlo con problemas tecnológicos.

La disponibilidad de este servicio se regula en la cláusula 2 de la Sección IV.

4. SERVICIO DE PAGOS

a) SERVICIO DE PAGOS: Las compras que realicen los Clientes Finales en los Canales de Venta, serán pagadas por los Clientes Finales usando los medios de pagos disponibles.

b) MEDIOS DE PAGO: Los Clientes Finales usarán alguno estos medios: tarjeta de crédito, débito, de prepago, wallets, y transferencias electrónicas.

c) DISPONIBILIDAD MEDIOS DE PAGO: Dependerá de sus proveedores, los que serán contratados libremente por Justo.

d) MANDATO DE RECAUDACIÓN: Usted le da a Justo, un mandato mercantil irrevocable, para que Justo, en su nombre y representación, le cobre a los Clientes Finales el precio que deban pagar por las ventas que Usted realice por los Canales de Venta.

Este mandato excluye facultades para cumplir las obligaciones tributarias o cambiarias de Usted; en consecuencia, Usted es el único responsable de conocer y cumplir la legislación aplicable.

Justo no será responsable ni garantizará el cumplimiento de las obligaciones que hubiese asumido Usted con terceros en relación con los montos a cobrar. Usted reconoce y acepta que al realizar transacciones con terceros lo hace por su propia voluntad, prestando su consentimiento libremente y bajo su propio riesgo y responsabilidad.

En virtud de que Justo es ajeno a la obligación que dio origen al cobro, Justo no será responsable ni verificará las causas, importe o cualquier otra circunstancia relativa al cobro, así como respecto de la existencia, calidad, cantidad, funcionamiento, estado, integridad o legitimidad de los bienes o servicios ofrecidos o adquiridos por los clientes finales utilizando los canales de venta, así como de la capacidad para contratar de los clientes y la veracidad de los datos personales por ellos ingresados.

e) COSTOS DE LA EJECUCIÓN DEL MANDATO DE RECAUDACIÓN: Todos los costos de la ejecución del mandato, de acuerdo con la ley aplicable, deberán ser asumidos por Usted como mandante de Justo.

f) CUENTA VIRTUAL: Justo le informará el monto que le será transferido en cumplimiento del mandato de recaudación, lo que llamaremos “Saldo Empresa”. Esta rendición de cuentas será semanal y podrá ser revisada en la sección balances del módulo de finanzas del Admin.

g) SALDO EMPRESA: El Saldo Empresa será calculado sumando los fondos recaudados por Justo durante la semana inmediatamente anterior, menos los descuentos que Justo realice para el pago de las comisiones y los demás mencionados en el número 4 de la Sección II, y en la letra j) y en la letra k) de esta cláusula 4.

h) TRANSFERENCIA DEL SALDO EMPRESA: Justo le transferirá el Saldo Empresa en forma semanal, por medios electrónicos y a la cuenta bancaria que Usted le informe a Justo.

Excepcionalmente: **(1)** La primera transferencia, podría ser dentro de los 14 días corridos desde la primera venta realizada por los Canales de Venta; y **(2)** Una transferencia podría tener lugar a la semana siguiente, cuando los servicios bancarios de Justo y/o los de los Medios de Pago, no estén disponibles.

i) ANTECEDENTES: Justo podrá suspender y/o terminar este servicio, si es que sus antecedentes legales no están correctos y/o si la cuenta bancaria no está a nombre de Usted.

j) DEVOLUCIONES: Usted deberá realizar las devoluciones a Clientes Finales desde el Admin, las que serán descontadas del Saldo Empresa.

Cuando un Cliente Final le solicite a Usted la devolución de una compra por la App Justo y Usted no se pronuncie en un plazo de 48 horas desde el reclamo, se entenderá que Usted instruyó a Justo la realización del reembolso.

k) CONTRACARGOS: Las partes acuerdan lo siguiente:

1) QUÉ ES UN CONTRACARGO: Es un proceso iniciado por terceros y/o un Cliente Final, ante el emisor u operador de la tarjeta de crédito, débito, de prepago, que llamaremos “Operador”, para desconocer un cargo realizado en su tarjeta por transacciones realizadas con Usted mediante los servicios.

2) EJEMPLOS: El uso no autorizado por parte de terceros, de la información del titular de la tarjeta; o transacciones realizadas por terceros mediante el uso no autorizado de información que debe ser resguardada por el titular de la tarjeta.

3) DECLARACIÓN: Usted declara y acepta: **(1)** Que el riesgo de pagos fraudulentos es propio del comercio electrónico; **(2)** Que los responsables de los pagos fraudulentos son sus autores; **(3)** Que Justo, como mandatario, no es responsable de las consecuencias económicas de los pagos fraudulentos. Por lo que, Justo no reembolsará ni Usted, ni al titular de la tarjeta, salvo que Usted pruebe que el pago se produjo por acciones u omisiones dolosas de Justo; y **(4)** Usted deberá realizar los reembolso al titular de la tarjeta.

4) PROCESO: Cuando un Operador notifique un Contracargo a Justo, Usted deberá: **(1)** Enviar de inmediato la información que Justo le solicite para defender el Contracargo ante el Emisor u Operador; y **(2)** Devolver a Justo las retenciones que realice el Operador por el Contracargo, lo que llamaremos, “Devolución por Contracargo”. Si el Operador acogen la defensa del Contracargo, Justo dejará sin efecto la Devolución por Contracargo.



- 5) DESCUENTO POR DEVOLUCIÓN POR CONTRACARGOS.** Usted faculta irrevocablemente a Justo para descontar el Reembolso por Contracargo del Saldo Empresa. Si el Saldo Empresa no es suficiente para cubrir el Reembolso por Contracargo en una semana, Justo realizará el descuento en las semanas siguientes o lo cargará a la Tarjeta Contratante.
- 6) RESTRICCIÓN MEDIOS DE PAGO.** Para reducir el riesgo de Contracargos, Justo podrá restringir el uso de algunos Medios de Pagos, sin que sea necesaria su aprobación.

5. PUNTO DE VENTA

Herramienta para centralizar la administración de los pedidos que reciba de sus clientes, ya sea, por algún canal digital o de forma presencial.

Usted podrá cobrar a sus Clientes Finales las compras que realicen de manera presencial en sus locales, lo que se regirá por la cláusula 4 de la Sección II.

6. DELIVERY

- a) DELIVERY:** Servicio que le permite contratar a Justo la entrega a domicilio de los productos comercializados por los Canales de Venta.
- b) DISPONIBILIDAD HORARIA:** Entre las 08:00 y las 22:59 horas, de lunes a domingo, incluidos festivos.
- c) COBERTURA GEOGRÁFICA Y RADIO DE DESPACHO:** En los sectores que Justo determine y dentro de un radio de no más de 10 kilómetros lineales desde el punto de recogida del pedido.
- d) HECHOS QUE PUEDEN AFECTAR LA DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO:** Usted acepta que el Delivery, los repartidores y los tiempos de entrega (no se encuentran asegurados), podrían verse afectados, sin responsabilidad de Justo (mal clima, festividades, eventos masivos, desórdenes públicos o congestión vehicular.)
- e) MEDIOS DE TRANSPORTE UTILIZADOS:** Los repartidores transportarán los productos en mochilas que llevarán en bicicletas, motos o autos, lo que llamaremos “Medios de Transporte”.
- f) COMPATIBILIDAD Y EMPAQUE:** Usted deberá de evaluar si los productos son compatibles con los medios de transporte (Por ejemplo, si es muy delicado para el transporte en moto). Usted deberá empaquetar los productos adecuadamente para los Medios de Transporte. El incumplimiento de esta obligación excluirá la responsabilidad de Justo por pérdidas o daños.
- a) PRODUCTOS:** Los productos deberán ser de un tamaño que permita el traslado:
- 1)** En las mochilas (moto o bicicleta);
 - 2)** En el maletero, cuando el transporte sea en automóvil (auto).
 - 3)** No podrán pesar más de 9 kilos para motos y bicicletas, ni más de 40 kilos para autos.
- g) DERECHO DE JUSTO DE NO ACEPTACIÓN:** Justo podrá no realizar el Delivery, cuando



se solicite el envío de mercancías cuyo transporte esté prohibido o restringido por las leyes, especialmente, de mercancías peligrosas, dinero o instrumentos financieros al portador.

h) TIEMPO DE ESPERA EN EL LOCAL: Si el repartidor debe esperar más de 10 minutos en su local, sin que Usted le entregue los productos, el repartidor podrá elegir entre: **(1)** Esperar: Usted deberá asumir el costo de la espera; o **(2)** Retirarse: Usted deberá asumir los costos por los posibles retrasos que se generen por la asignación de nuevo repartidor.

i) CAMBIO DE DOMICILIO: Una vez que el repartidor comienza el transporte y el Cliente Final solicita el cambio del destino, Usted deberá pagar la comisión del repartidor.

j) ERROR EN EL DOMICILIO: Cuando exista un error en el domicilio de destino y el repartidor devuelva los productos a su local, Usted podrá solicitar nuevamente el Delivery a un domicilio distinto, asumiendo Usted el pago de la comisión del repartidor.

k) PAGO EN EFECTIVO: Si se usa el pago en efectivo y el repartidor no puede hacer la entrega al Cliente Final, el repartidor deberá devolverle el pedido y Usted deberá devolverle al repartidor el precio que pagó. Si Usted no le devuelve al repartidor Justo realizará la devolución descontando del Saldo Empresa.

l) PROPINAS: Los Clientes Finales podrán dar propinas a los repartidores. Cuando sean pagadas por el servicio de pago, Justo las transferirá íntegramente a los repartidores.

m) LÍMITE DE RESPONSABILIDAD: La eventual responsabilidad que pueda corresponderle a Justo por pérdidas o daños de los productos, estará limitada al valor de estos, el que deberá ser acreditado por Usted, no incluirá el lucro cesante (lo que usted dejaría de ganar si es que no se hubiera dañado o perdido) y no cubre pedidos en que la distancia entre el punto de recogida del pedido y el de destino, sea superior a 10 kilómetros lineales.

n) DEVOLUCIONES A CLIENTES FINALES POR DEMORA: En caso de demora en la entrega, Justo devolverá lo pagado por los productos comprados por los Canales de Venta, si se cumplen las 4 condiciones:

- 1) Si Usted entregó el pedido al repartidor (con el tiempo suficiente para entregar el pedido en forma segura dentro del tiempo de entrega referencial informado a Usted al momento de realizar la compra, que llamaremos “Tiempo Referencial”);
- 2) Si el repartidor entrega el pedido al Cliente Final con más de 20 minutos de retraso sobre el Tiempo Referencial; y
- 3) Cuando Usted solicite a Justo devolución; y
- 4) Que la distancia entre el punto de recogida del pedido y el de destino, no sea superior a 10 kilómetros lineales

o) TABLA DE DEVOLUCIONES POR DEMORAS: Si se cumplen las 3 condiciones, justo devolverá lo pagado por el Cliente Final:

DEMORAS SOBRE EL TIEMPO REFERENCIAL			
ENTRE 20 Y 30 MINUTOS	ENTRE 31 Y 40 MINUTOS	ENTRE 41 A 59 MINUTOS	MAYOR A 60 MINUTOS
30%	50%	70%	100%

Del precio pagado por el Cliente Final por los productos (no la comisión del repartidor,

ni la propina)

7. DELIVERY ESPECIAL

- a) **DELIVERY ESPECIAL:** Justo trasladará bienes distintos que Usted vende por los Canales de Venta (Insumos y mercaderías).
- b) **COMISIÓN:** Será informada en el POS y/o HUB al momento de solicitar un envío.
- c) **REGLAS:** Este servicio se regirá por las mismas reglas que el Servicio de Delivery indicadas en la cláusula 6, salvo las letras a), e), k), l), m), n) y o).
- d) **VALOR DE LOS BIENES TRANSPORTADOS:** Usted deberá comunicar a Justo mediante el botón de soporte del Admin, el tipo de bien y su valor.
- e) **LÍMITE DE RESPONSABILIDAD:** La eventual responsabilidad de Justo por la pérdida o daño de los bienes, quedará limitada lo declarado o a \$50.000 (si no se declaró) y no incluirá el lucro cesante. En estos casos, Usted deberá enviar a Justo los antecedentes para probar su valor
- f) **PRIORIDAD:** Las órdenes de de Delivery y de Última Milla, tienen preferencia sobre el Delivery Especial.

8. ÚLTIMA MILLA

- a) **SERVICIO DE ÚLTIMA MILLA:** Consiste en el transporte de productos que Usted vende sin usar Canales de Venta (Por ejemplo, por un sitio web propio).
- b) **REGLAS:** Este servicio se regirá por las mismas reglas que el Delivery indicadas en la cláusula 6, salvo las letras a), e), k), l), n) y o).
- c) **FACTURACIÓN Y PAGO:** Los pedidos transportados durante una semana determinada serán facturados el lunes de la semana siguiente y deberán ser pagados por transferencia electrónica o con la Tarjeta Contratante.
- d) **PROPINA:** Reglas para las propinas en este servicio:
 - 1) **PROPINA:** Se entiende por propina el dinero que se da voluntariamente en agradecimiento.
 - 2) **OBLIGACIÓN:** Usted estará obligado a dar al Cliente Final la posibilidad de dar propina al repartidor
 - 3) **RECAUDACIÓN DE LA PROPINA:** Las propinas recaudadas por Usted, durante una semana, deberán ser transferida por Usted a Justo en el plazo de la letra c) de esta cláusula, para que Justo se la traspase al repartidor.
 - 4) **INFORMACIÓN DE LAS PROPINAS:** Usted deberá informar vía api a Justo cada propina. Si esto no fuera posible, Usted deberá comunicar a Justo el monto fijo de dinero que Usted traspasará a Justo, para que Justo se la entregue al Repartidor como propina.



9. APP JUSTO

- a) **APP JUSTO:** Justo es dueño de una aplicación para teléfonos móviles.
- b) **CÓMO FUNCIONA LA APP JUSTO.** Es una vitrina virtual de los comercios y restaurantes que han contratado a Justo la App Justo. Los Clientes Finales, al seleccionar a un restaurante dentro de la App Justo, serán redirigidos al Sitio de E-Commerce del restaurante que seleccionaron.
- c) **ROL:** Usted será el vendedor y operador respecto de los productos que ofrezca y venda por su sitio en la App Justo y Justo será un intermediador en los términos del artículo 53 de la Ley 1480 de 2011.

10. APP MÓVIL

- a) **APP MÓVIL:** Justo le proveerá una aplicación para teléfonos móviles para que sus Clientes Finales realicen compras de los productos que Usted ofrece.
- b) **INFORMACIÓN PARA LA CONFIGURACIÓN:** Usted deberá entregar la información que Justo le indique. Una vez que entregue toda la información, Justo tendrá un plazo de hasta 45 días hábiles para que la App Móvil pueda ser usada (de lunes a viernes sin contar festivos).
- c) **CONFIGURACIÓN:** Una vez que la App Móvil se suba a la AppStore© y a PlayStore© Usted será el único encargado de su contenido y gestión, lo que podrá realizar usando los manuales contenidos en <https://education.getjusto.com> y <https://help.getjusto.com>.
- d) **MEJORAS:** No incluye la solicitud a Justo de mejoras ni modificaciones a la App Móvil (Justo podrá realizarlas sin su autorización).
- e) **ROL:** Usted será el vendedor y operador respecto de los productos que ofrezca y venda por su sitio en la App Justo y Justo será un intermediador en los términos del artículo 53 de la Ley 1480 de 2011.

11. MARKETING DIGITAL

- a) **MARKETING DIGITAL:** Justo realizará campañas para promocionar la venta de sus productos por de los Canales de Venta.
- b) **PLATAFORMAS:** Se utilizarán las plataformas de marketing digital especializadas (Meta y Google) las que podrían cambiar.
- c) **CAMPAÑAS:** Usted deberá instruir a Justo la realización de una campaña a más tardar el día 15 del mes anterior, debiendo informar el dinero que Justo podrá usar de las campañas, lo que llamaremos “Presupuesto”.
- d) **CANCELACIÓN:** Usted podrá cancelar una campaña, lo que no da derecho a devolución del Presupuesto ya pagado a la plataforma de marketing
- e) **FACTURACIÓN:** El Presupuesto usado en una Campaña, más la comisión que se acuerde entre Usted y Justo, será facturado y descontado del Saldo Empresa.



12. PEDIDOS A LA MESA

Herramienta para que los Clientes Finales que realicen presenciales en sus locales, puedan realizar pedidos y pagar sus consumos vía Internet.

13. PAGO EN EFECTIVO

- a) **PAGO EN EFECTIVO:** Servicio para que los Clientes Finales que realicen compras en los Canales de Venta, puedan pagar con dinero efectivo.
- b) **DISPONIBILIDAD:** Sólo para pedidos en que se utilice el Delivery y en sectores que no sean consideradas de alto riesgo por Justo.
- c) **PAGOS FRAUDULENTOS CON DINERO EFECTIVO:** Los riesgos de pagos fraudulentos serán de cargo de Usted. Justo no estará obligado a compensarle a Usted los costos en que Usted haya realizado (costo de los insumos, de preparación o lucro cesante).

14. JUSTO COMMANDER

- a) **JUSTO COMMANDER:** Herramienta para procesar órdenes que Usted reciba por otros medios (por teléfono o por aplicaciones de mensajería), de manera que dichas órdenes sean entregadas a los Cliente Finales, usando Delivery, como orden pick-up o usando de sus repartidores.

Esta herramienta puede ser operada por Usted lo que llamaremos “Commander Contratante”, o por personal de Justo, que llamaremos “Commander Justo”.

- b) **DISPONIBILIDAD:** De lunes a domingo en el horario en que Usted vende sus productos a los Clientes Finales por los Canales de Venta (no se prestará antes de las 8:00 horas ni después de las 23:59 horas).

15. SERVICIO DE ATENCIÓN A CLIENTES FINALES

- a) **SERVICIO DE ATENCIÓN A CLIENTES FINALES:** Justo dará soporte a los Clientes Finales que realicen compras por los Canales de Venta.

Para la comunicación con los Clientes Finales, se usará la plataforma de mensajería que Justo decida.

- b) **DISPONIBILIDAD:** De lunes a domingo en el horario en que Usted vende sus productos a los Clientes Finales por los Canales de Venta (no se prestará antes de las 8:00 horas ni después de las 23:59 horas).

16. RESERVAS

- a) **RESERVAS:** Herramienta para gestionar las reservas de mesas de sus locales en el Admin.
- b) **ORIGEN:** Las reservas podrán originarse desde:



- 1) **EL CONTRATANTE:** Las realizadas por sus Clientes Finales en el Sitio de E-Commerce y/o las ingresadas por Usted en el Admin;
- 2) **JUSTO:** Las realizadas por usuarios de Justo por vías distinta a las del N.º 1 de la letra b) de esta cláusula 16 (por ejemplo www.reservando.com, Justo App y Google)
- c) **ACTIVACIÓN POR DEFECTO:** Una vez que se activan las Reservas del Contratante en el Admin, las Reservas Justo se activarán también.

17. JUSTO TRACK

Herramienta para el seguimiento de los pedidos en tiempo real cuando Usted utiliza sus repartidores.

18. GLOW-UP

Servicio para la realización de mejoras en los aspectos gráficos de los Canales de Venta.

19. MAILING

Herramienta para el envío de correos masivos de marketing directo a sus Clientes Finales

20. LOYALTY

Herramienta para la administración de un sistema de fidelización de clientes a los Canales de Venta.

21. SERVICIOS ADICIONALES

Los servicios no regulados en estos Términos y Condiciones se regirán por términos y condiciones especiales, y en lo que no sea incompatible con estos últimos, se regularán por estos Términos y Condiciones.

SECCIÓN IV: DISPONIBILIDAD Y NIVELES DE LOS SERVICIOS

En esta sección se regula la disponibilidad y los niveles de los servicios de Justo.

La disponibilidad del Servicio de Pagos, Delivery, Delivery Especial, Última Milla, Justo Commander, Servicio de Atención a Clientes Finales, está regulada en la Sección III.

1. DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS

- a) **COMPROMISO:** Los Canales de Venta tendrán un *uptime* del 99,5% durante las horas en que Usted habitualmente vende sus productos a los Clientes Finales.
- a) **LIMITACIONES Y EXCLUSIONES:** La disponibilidad de los servicios podría verse afectada sin responsabilidad para Justo:
 - 1) Por hechos que se encuentran fuera del control de Justo, especialmente, casos



fortuitos o fuerza mayor, desastres naturales, guerras, terrorismo, desordenes civiles, problemas que afecten la conexión de Internet, indisponibilidad de servicios prestados por terceros que son necesarios para la prestación de los servicios;

- 2) Cuando la indisponibilidad sea causada por Usted, sus trabajadores y asesores;
- 3) Por hechos que afecten a su software, hardware y conexión a Internet, especialmente de su software integrado a Justo
- 4) Por el uso de sus contraseñas;
- 5) Mantenciones preventivas o correctivas (se realizarán preferentemente fuera del horario en el que Usted habitualmente vende a sus productos); y
- 6) Servicios que se encuentran en fase Alpha o Beta de prueba.

b) **DISPONIBILIDAD DE LAS APPS:** Adicionalmente a lo indicado en la letra a) y a) de esta cláusula 1, para la App Justo, la App Móvil y las Aplicaciones Justo, que llamaremos conjuntamente las “Apps”, se aplicarán estas reglas:

- 1) Las Apps están disponibles para su descarga en AppStore© y PlayStore©; y
- 2) La disponibilidad de las Apps no está exclusivamente bajo el control de Justo, también depende de AppStore© y PlayStore© y de sus términos y condiciones;

2. TIEMPOS DE RESPUESTA Y SOLUCIÓN Y DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE SOPORTE TECNOLÓGICO

Los tiempos de respuesta y solución dependerá del impacto y prioridad:

IMPACTO

MEDIO	ALTO		
Un grupo de Clientes Finales que se encuentran bajo ciertas condiciones	Todos los Clientes Finales o un grupo sustancial de Clientes Finales		
3	4	Indisponibilidad Total del Sistema	ALTA
2	3	Impacto potencial si el asunto no es resuelto	MEDIA
2	3	No Impacta performance, solo la experiencia del Cliente Final	BAJA

PRIORIDAD

PRIORIDAD	TIEMPO MÁXIMO PRIMERA RESPUESTA	TIEMPO MÁXIMO DE SOLUCIÓN	DISPONIBILIDAD DEL SOPORTE TECNOLÓGICO
4	5 minutos	Hasta 4 horas	



3	5 minutos	Entre 4 y 24 horas	De lunes a domingo en el horario en que Usted normalmente vende sus productos usando los Canales de Venta
2	5 minutos	Entre 12 y 72 horas	De lunes a domingo entre las 09:00 a las 19:00

Se entenderá por:

- 1) Un grupo de Clientes Finales que se encuentran bajo ciertas condiciones:**
Significa una pluralidad de Clientes Finales que no pueden usar los servicios por causas que no afectan a la totalidad de los Clientes Finales.
- 2) Indisponibilidad total del Sistema:** Los Canales de Venta son completamente inaccesibles para todos los Clientes Finales de Usted y de los demás comercios que han contratado los Servicios a Justo, durante el horario en que Usted normalmente vende sus productos a sus Clientes Finales.

CONFIDENCIAL