

Código:	PYP-L-006
Fecha:	12/02/2024
Versión:	001
Etiquetado:	Público

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE PRODUCTOS, SERVICIOS Y/O SOLUCIONES DE CERTICÁMARA S.A

Teniendo en cuenta su interés en adquirir los productos, servicios y/o soluciones ofertadas por CERTICÁMARA S.A., es importante que **conozca y acepte** los términos y condiciones contractuales que regirán nuestra relación:

¿Quién es Certicámara?

Es una SOCIEDAD CAMERAL DE CERTIFICACIÓN DIGITAL- CERTICÁMARA S.A., identificada con NIT 830.084.433-7 y con domicilio en la ciudad de Bogotá D.C., que presta servicios como Entidad de Certificación Digital Abierta, de conformidad con lo establecido en la Ley 527 de 1999, Decreto 019 de 2012, Ley 1341 de 2009, Ley 1978 de 2019, Decreto 1074 de 2015, Decreto 358 de 2020, Decreto 1538 de 2020 y en el Decreto 620 de 2020.

¿Por qué debe conocer y entender los términos y condiciones de Certicámara?

Estos Términos y Condiciones, junto con la [Declaración de Prácticas de Certificación \(DPC\)](#), y las [Políticas de Certificación](#), regulan la prestación de los productos, servicios y soluciones prestados por CERTICÁMARA S.A. ilustrando a los clientes respecto de las especificaciones de la relación contractual generada con ocasión del uso de los productos, servicios y soluciones, así como las finalidades y métodos de procesamiento y tratamiento de los datos personales relacionados para la correcta utilización de los productos, servicios y soluciones.

¿Qué debe tener en cuenta para ser un cliente de Certicámara?

La solicitud y uso de los productos, servicios y soluciones de CERTICÁMARA S.A. implica la aceptación plena, sin reservas y en su totalidad, de los presentes Términos y Condiciones, de la [Declaración de Prácticas de Certificación \(DPC\)](#), [Políticas de Certificación](#) (cuando aplique) y de las [políticas organizacionales](#) de CERTICÁMARA S.A., las cuales hacen parte integral de este instrumento.

Por ello, el "cliente" **debe leer detenidamente**, entender y aceptar todas las estipulaciones establecidas en estos Términos y Condiciones. Así mismo, con la aceptación de estos Términos y Condiciones se autoriza la recepción de correos electrónicos o mensajes de texto contentivos de información referente a los productos, servicios y soluciones y su uso.

¿Qué debe hacer previamente para ser un cliente de Certicámara?

Si está interesado en adquirir los productos, servicios y soluciones debe:

Código:	PYP-L-006
Fecha:	12/02/2024
Versión:	001
Etiquetado:	Público

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE PRODUCTOS, SERVICIOS Y/O SOLUCIONES DE CERTICÁMARA S.A

- a) Haber leído en su integridad nuestra [Declaración de Prácticas de Certificación \(DPC\)](#) y las [Políticas de Certificación](#) del servicio en el que se encuentra interesado, si aplica, la cual se encuentra publicada en la página web de CERTICÁMARA S.A. y hace parte integral del presente documento.
- b) Verificar la información mencionada por CERTICÁMARA S.A., la cual debes leer y conocer para tomar una decisión informada sobre la prestación de los productos, servicios y soluciones, de conformidad con lo previsto en la Ley 527 de 1999, Decreto 019 de 2012, Ley 1341 de 2009, Ley 1978 de 2019, Decreto 1074 de 2015, Decreto 358 de 2020, Decreto 1538 de 2020 y en el Decreto 620 de 2020.
- c) Conocer todos los requerimientos tecnológicos y de seguridad para la utilización de los productos, servicios y soluciones. Estar informado de las características de los productos, servicios y soluciones de CERTICÁMARA S.A., su nivel de confiabilidad, los límites de responsabilidad de los mismos, las obligaciones que asume como cliente y las medidas de seguridad que debe cumplir para su utilización.
- d) Conocer que CERTICÁMARA S.A. puede reservarse el derecho de no prestar los productos, servicios y soluciones, sin que esta decisión le genere algún tipo de responsabilidad.

¿Qué normas debe cumplir Certicámara como entidad de certificación digital abierta, proveedor tecnológico y operador biométrico?

Las obligaciones y responsabilidades de CERTICÁMARA S.A. como entidad de certificación digital, proveedor tecnológico y operador biométrico se encuentran contempladas en la Ley 527 de 1999, Decreto 019 de 2012, Ley 1341 de 2009, Ley 1978 de 2019, Decreto 1074 de 2015, Decreto 358 de 2020 y en el Decreto 620 de 2020, en la [Declaración de Prácticas de Certificación Digital \(DPC\)](#) y las [Políticas de Certificación](#) cuando aplique, así como en las demás normas conexas o aquellas que las modifiquen o deroguen, por lo tanto, se entienden incorporadas al presente documento el cual rige la relación jurídica entre CERTICÁMARA S.A. y el cliente.

¿Cuáles son sus obligaciones como cliente?

Además de las obligaciones específicas de cada uno de los productos, servicios y soluciones, debe:

- a) Aportar la información que le sea requerida por CERTICÁMARA S.A. como parte del proceso de vinculación, garantizando que estos sean veraces, íntegros y actualizados.
- b) Pagar el valor pactado dentro de los términos establecidos y aceptados en la propuesta técnica y comercial, o el determinado en el Sistema de solicitud de productos y servicios de CERTICÁMARA S.A.

Código:	PYP-L-006
Fecha:	12/02/2024
Versión:	001
Etiquetado:	Público

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE PRODUCTOS, SERVICIOS Y/O SOLUCIONES DE CERTICÁMARA S.A

- c) Informar de forma inmediata a CERTICÁMARA S.A. cualquier cambio o alteración en la información que se haya proporcionado, o de cualquier situación que pueda afectar la prestación del producto, servicio o solución.
- d) Utilizar los productos, servicios y soluciones de acuerdo con las condiciones de uso especificadas en las [Políticas de Certificación](#) y documentación enviada por CERTICÁMARA S.A.
- e) Seguir las instrucciones que le imparta CERTICÁMARA S.A. para el uso de los productos, servicios y soluciones.
- f) Contar de manera permanente con toda la infraestructura tecnológica y de seguridad necesaria para la utilización adecuada de los productos, servicios y soluciones contratadas, de acuerdo con los requerimientos que haga CERTICÁMARA S.A.
- g) Cumplir con lo establecido en relación con la seguridad de la información y el debido almacenamiento de la misma.
- h) Suministrar la información que sea requerida como parte del proceso de debida diligencia en la vinculación y/o renovación de los contratos y actualizar la misma periódicamente mientras permanezca vigente la relación contractual.
- i) Cumplir a cabalidad los compromisos y las obligaciones de hacer y no hacer consignadas en el documento "[Declaraciones y Compromisos en materia de Prevención de Riesgos LA/FT/FPADM y C/ST](#)".

¿Qué pasa si no paga los valores acordados?

En caso de que no realice el pago de los valores acordados con CERTICÁMARA S.A. por concepto del servicio, producto y/o solución, o se retrase en el pago de cualquier cantidad a la que resulte obligado en virtud de lo acordado con CERTICÁMARA S.A., le enviaremos una comunicación recordándole la importancia y la necesidad del pago de esa suma.

En caso de que pasados los cinco (5) días hábiles siguientes al envío de esa comunicación, no evidenciamos o solucionemos su pago, estas sumas adeudadas y no pagadas empezaran a generar intereses moratorios a la tasa máxima permitida por la Superintendencia Financiera de Colombia.

¿Quién es el propietario del producto, servicio y/o solución?

Los productos, servicios y soluciones, sus upgrades y updates son de propiedad exclusiva de CERTICÁMARA S.A., por lo tanto, todos los derechos patrimoniales, así como de los upgrades y updates, y cualquier otra obra que sea producida y ejecutada por CERTICÁMARA S.A. en virtud de la relación contractual derivada de estos términos y

Código:	PYP-L-006
Fecha:	12/02/2024
Versión:	001
Etiquetado:	Público

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE PRODUCTOS, SERVICIOS Y/O SOLUCIONES DE CERTICÁMARA S.A

condiciones, son propiedad de CERTICÁMARA S.A, quien podrá hacer uso de estas en la forma en que lo considere más conveniente.

Para todos los efectos legales se tendrá en cuenta lo dispuesto en el Código de Comercio, la Ley 23 de 1982, la Decisión 351 de 1993 y la Decisión 486 de 2000, junto con las normas conexas y complementarias en materia de Propiedad Intelectual.

¿Puede realizar modificaciones al producto, servicio y/o solución?

No. Tiene la obligación de no descompilar, modificar o utilizar técnicas de ingeniería inversa en los productos, servicios y soluciones, ni en su material complementario, ni tendrá derecho de licenciar, dar en comodato, comercializar, ceder, vender, sublicenciar, traspasar, arrendar, distribuir electrónicamente o en cualquier otra forma, permitir el uso de los programas por terceros, donar o prestar su uso a terceros, ni total ni parcialmente.

Los presentes términos y condiciones no otorgan ningún derecho, título o propiedad sobre los productos, servicios y soluciones o las marcas comerciales o de servicio, logotipos, documentación, nombres comerciales o demás productos de CERTICÁMARA S.A o de sus licenciantes. Cualquier incumplimiento a las obligaciones establecidas en la presente explicación, le otorgará el derecho a CERTICÁMARA S.A. de dar por terminada la licencia de los productos, servicios y soluciones, sin tener que pagar ningún tipo de indemnización o compensación en favor del cliente o de un tercero.

CERTICÁMARA S.A no asume responsabilidad alguna por las modificaciones o alteraciones a los productos, servicios o soluciones realizadas por personas externas y no autorizadas.

¿A partir de qué momento aplican los términos y condiciones?

Este documento aplica a partir del momento en el cual manifiesta a CERTICÁMARA S.A su interés por adquirir productos, servicios y/o soluciones y se mantendrá durante la vigencia pactada en la propuesta técnica y comercial o en la determinada en el Sistema de solicitud de productos y servicios de CERTICÁMARA S.A., y hasta la terminación de las obligaciones de las partes.

¿Cómo y para qué usamos su información?

CERTICÁMARA S.A. como Responsable del tratamiento de sus datos personales, procesará los Datos Personales para cumplir con los fines específicos de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normas concordantes sobre protección de datos personales, así como las finalidades específicas contenidas en la [Política de Tratamiento de Datos](#)

Código:	PYP-L-006
Fecha:	12/02/2024
Versión:	001
Etiquetado:	Público

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE PRODUCTOS, SERVICIOS Y/O SOLUCIONES DE CERTICÁMARA S.A

[Personales](#) y disponible para consulta permanente en la siguiente ubicación en línea: <https://web.certicamara.com/politicas>.

En todo momento, el titular de la información podrá ejercitar sus derechos de consulta, rectificación, cancelación u oposición del tratamiento de sus datos personales enviando la documentación mínima establecida en la Política de Tratamiento de Datos Personales al correo electrónico: protecciondedatospersonales@certicamara.com.

CERTICÁMARA S.A. verifica todos los datos e información que entrega y podrá transferir o transmitir esta información con carácter permanente a terceras personas, de conformidad con la normativa que regula este derecho, en especial la Ley 1581 de 2012.

Con la aceptación de los términos y condiciones, AUTORIZA, de manera libre, previa, expresa, inequívoca e informada el tratamiento de sus datos personales. A su vez, declara que es el titular de la información reportada y que la ha suministrado de forma voluntaria, completa y veraz o en su defecto cuenta con las autorizaciones correspondientes del titular para suministrarnos información.

¿Pueden presentarse variaciones en los productos, servicios y/o soluciones?

Sí. CERTICÁMARA S.A. podrá realizar modificaciones en la prestación de sus productos, servicios y soluciones. En caso de que esto suceda, le informaremos oportunamente sobre estos, y si los mismos generan variaciones en el costo del servicio. Estas modificaciones pueden generarse como resultado del cambio de la normativa vigente o de la [Declaración de Prácticas de Certificación Digital \(DPC\)](#), cuando ésta aplique.

¿Qué debe hacer si requiere soporte de nuestros productos, servicios y/o soluciones?

Los canales de atención de los productos, servicios y/o soluciones de CERTICÁMARA S.A. se encuentran en la página web en el siguiente link https://web.certicamara.com/soporte_tecnico

¿Cómo vamos a solucionar posibles diferencias?

Lo ideal es que no se presenten, pero en caso de que surja alguna controversia entre nosotros con ocasión de nuestra relación contractual, dichas diferencias serán resueltas, en primera instancia, por la vía de la conciliación, transacción o amigable composición.

Código:	PYP-L-006
Fecha:	12/02/2024
Versión:	001
Etiquetado:	Público

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE PRODUCTOS, SERVICIOS Y/O SOLUCIONES DE CERTICÁMARA S.A

En este sentido, la parte inconforme enviará una comunicación escrita a la otra parte manifestando el motivo de su inconformidad, ésta última evaluará los motivos de inconformidad y a su vez enviará respuesta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de recibo de dicha comunicación, a partir de este momento las partes contarán con treinta (30) días hábiles para resolver la controversia.

Si surtida la etapa de arreglo directo, no logramos un acuerdo, las eventuales diferencias las someteremos a la jurisdicción ordinaria.

¿Por qué puede terminar nuestra relación contractual?

Nuestra relación contractual podrá terminar:

- a) Por mutuo acuerdo entre LAS PARTES;
- b) En el caso que pueda aplicar, de acuerdo con el tipo de producto, servicio y/o solución a adquirir con CERTICÁMARA S.A., cualquiera de las partes de forma unilateral, podrá solicitar la terminación del contrato, previa notificación por escrito o correo electrónico en tal sentido a su contraparte, remitida con una antelación no inferior a treinta (30) días calendario de la fecha efectiva de terminación, sin que por tal razón se cause derecho a indemnizar alguna, más allá del pago de los servicios efectivamente prestados hasta ese momento.
- c) Por vencimiento del término de ejecución del producto, servicio y/o solución.
- d) De manera unilateral por incumplimiento de cualquiera de las obligaciones legales. En este caso, sólo podrá solicitar la terminación la parte que no generó el incumplimiento.
- e) Por circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito acreditadas que hagan imposible definitivamente la prestación del producto servicio y/o solución;
- f) Por incurrir en actividades de lavado de activos o financiación del terrorismo y financiación de proliferación de armas de destrucción masiva.
- g) Por disolución y liquidación.
- h) Causales de revocación establecidas en la Declaración de Prácticas de Certificación, es particular las establecidas en el artículo 37 de la Ley 527 de 1999.
- i) Las demás que establezca la ley.

Es importante aclarar que, en caso de incumplimiento, la parte que no generó el incumplimiento, en adelante "la parte cumplida" debe solicitar a la parte que incumplió sus obligaciones, en adelante "parte incumplida", las explicaciones pertinentes al caso. Esta información y los respectivos soportes deben ser enviados por la parte incumplida, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes. Una vez notificada la parte cumplida, ésta tiene cinco (5) días contados a partir de la fecha en la que fue notificado para

Código:	PYP-L-006
Fecha:	12/02/2024
Versión:	001
Etiquetado:	Público

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE PRODUCTOS, SERVICIOS Y/O SOLUCIONES DE CERTICÁMARA S.A

pronunciarse al respecto, y definir si aplica o no la terminación por incumplimiento, notificando dicha respuesta a la Parte Incumplida por escrito.

Además de lo anterior, CERTICÁMARA S.A. podrá declarar la terminación de la relación contractual si durante su vigencia de la relación contractual, cualquiera de las declaraciones o garantías dispuestas en el documento "[Declaraciones y Compromisos en Materia de Prevención de LA/FT/FPADM Y C/ST](#)" dejan de ser ciertas, o se incumplan las obligaciones de hacer y no hacer contempladas en este mismo o en su defecto se determina que el cliente puede exponer a mayores niveles de riesgo LA/FT/FPADM o C/ST a CERTICÁMARA S.A.

¿Certicámara se queda con la información que el cliente le entrega?

A la terminación de la relación contractual, CERTICÁMARA S.A. entregará la información estipulada en las [Políticas de Certificación](#), en la propuesta comercial o en la determinada en el Sistema de solicitud de productos y servicios de CERTICÁMARA S.A.

¿Estos términos y condiciones pueden tener cambios?

Sí, de tal manera que para ser cliente de CERTICÁMARA S.A. debe aceptar que, durante la vigencia de la relación contractual, CERTICÁMARA S.A. en cualquier momento podrá modificar los presentes términos y condiciones y disponer de los mismos.

En caso de que surja algún tipo de modificación, CERTICÁMARA S.A. notificará a través de su página Web por lo menos con quince (15) días calendario de anticipación, la implementación de los cambios indicando cuáles serán las modificaciones y a que servicios impactan las mismas. Una vez cumplido este plazo los términos modificados entrarán en vigor.

Usted está en la obligación de mantenerse al tanto de las actualizaciones o modificaciones a través de la página web de CERTICÁMARA S.A. En caso tal de que no se encuentre de acuerdo con las mismas, debe manifestarlo por escrito a CERTICÁMARA S.A., en un término no mayor a quince (15) días. En ese caso no podrá seguir usando nuestros productos, servicios y/o soluciones. Si dentro del plazo establecido no recibimos comunicación alguna de tu parte, entendemos que estás de acuerdo con las modificaciones y que acepta los nuevos términos, dándole continuidad a la prestación de nuestros productos, servicios y/o soluciones.

¿Las partes pueden ceder la prestación o el uso del certificado de firma digital?

Código:	PYP-L-006
Fecha:	12/02/2024
Versión:	001
Etiquetado:	Público

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE PRODUCTOS, SERVICIOS Y/O SOLUCIONES DE CERTICÁMARA S.A

No, las partes no podrán ceder total o parcialmente a ninguna persona natural o jurídica, nacional o extranjera, la presente relación contractual sin el consentimiento previo y expreso de la otra parte.

¿Cuál es la limitación de responsabilidad de Certicámara?

CERTICÁMARA S.A. no será responsable, salvo dolo o culpa grave, por:

- De los servicios que presta, en caso de guerra, huelgas, paros, golpes de estado, desastres naturales o cualquier otro caso de fuerza mayor.
- Ocasionados por el uso de certificados que exceda los límites establecidos por los mismos o la [Declaración de Prácticas de Certificación Digital \(DPC\)](#) y las [Políticas de Certificación](#).
- Ocasionado por el uso indebido o fraudulento de los certificados emitidos por CERTICÁMARA.
- Por la introducción de virus informático o código malicioso por parte del Usuario o de un tercero.
- Por fallos de conexión a internet, imputables al Usuario o al Proveedor de servicio de Internet del Usuario.
- Ocasionados a terceros de buena fe si el destinatario de los documentos firmados electrónicamente digitalmente no comprueba ni tiene en cuenta las restricciones que figuren en el certificado en cuanto a sus posibles usos, o cuando no tenga en cuenta la suspensión o pérdida de vigencia del certificado publicada en la CRL, o cuando no verifique la firma digital.

CERTICÁMARA S.A. no garantiza operación ininterrumpida ni libre de todo error. Si por cualquier razón, exceptuando dolo o culpa grave, CERTICÁMARA S.A. debe indemnizar al cliente, el límite máximo total posible de dicha indemnización será una suma equivalente al valor de la relación contractual afectada y para aquellos que tienen un valor indeterminado se tomará la suma equivalente al valor del consumo de los últimos 3 meses.

Ética en los negocios y conflictos de intereses:

El cliente/usuario conoce y acepta la [política de imparcialidad](#) y declara que no existen conflictos de intereses que le impida celebrar el presente contrato y cumplir con las obligaciones materia del mismo, y que durante toda la vigencia de su relación contractual se abstendrá de involucrarse en situaciones que puedan provocar dicho conflicto.

Así mismo, declara que conoce el [Código de Ética y Buen Gobierno Corporativo](#), que establece reglas de conducta que promueven la transparencia en los negocios que se desarrollan con Certicámara S.A. Así mismo, conozco que este

Código:	PYP-L-006
Fecha:	12/02/2024
Versión:	001
Etiquetado:	Público

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE PRODUCTOS, SERVICIOS Y/O SOLUCIONES DE CERTICÁMARA S.A

documento se encuentra disponible para consulta permanente en la siguiente ubicación en línea: <https://web.certicamara.com/politicas> y que a través de la página web de CERTICÁMARA S.A está dispuesto un canal para la realización de denuncias éticas “Línea Ética” en la que puedo comunicar cualquier posible irregularidad o incumplimiento relacionado con malas prácticas financieras, contables, comerciales o de cumplimiento normativo cometidas por empleados, administradores de Certicámara S.A.

¿Pueden las partes exigir el cumplimiento de estos términos y condiciones?

Si, las Partes declaran de manera expresa que reconocen y aceptan que los presentes Términos y Condiciones prestan mérito ejecutivo, lo cual quiere decir que podrán exigir de una parte a la otra el cumplimiento de las obligaciones pactadas e infringidas.

¿Cómo se comunica con Certicámara?

CERTICÁMARA S.A recibirá todas las notificaciones o comunicaciones relacionadas con los presentes términos y condiciones en el correo certicamararesponde@certicamara.com.

¿Quién paga los gastos e impuestos derivados de nuestra relación contractual?

Cada una de las PARTES es responsable individualmente de las obligaciones tributarias que del desarrollo de la presente relación contractual se deriven, lo cual no exonera a ninguna de las PARTES de cumplir con sus obligaciones fiscales tales como, impuestos, tasas o contribuciones legales inherentes o que se causen como consecuencia de la ejecución de la relación contractual, durante su desarrollo e incluso durante su liquidación.

Usted deberá aplicar las retenciones de ley y emitir los certificados a CERTICÁMARA S.A. de acuerdo con lo establecido por la autoridad tributaria respecto de los servicios, productos y/o soluciones prestados por CERTICÁMARA S.A., cuyo pago está sujeto a las condiciones y limitaciones establecidas por la respectiva entidad gubernamental para dicho pago.

Para dar cumplimiento a todas las regulaciones en materia tributaria y de impuestos, las PARTES se comprometen a entregar la información y documentos necesarios que contribuyan a determinar sus responsabilidades u obligaciones de carácter tributario; así mismo, cualquier modificación en la

Código:	PYP-L-006
Fecha:	12/02/2024
Versión:	001
Etiquetado:	Público

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE PRODUCTOS, SERVICIOS Y/O SOLUCIONES DE CERTICÁMARA S.A

información consignada en el RUT del cliente o de CERTICÁMARA S.A. será informada a su contraparte mediante copia del RUT actualizado.

DECLARACIONES EN MATERIA DE INFORMACIÓN

El SUSCRIPTOR manifiesta ha recibido toda la información necesaria sobre la prestación del servicio, producto y/o solución y que está de acuerdo con todas y cada una de las estipulaciones de los presentes términos y condiciones, de la [Declaración de Prácticas de Certificación \(DPC\)](#), [Políticas de Certificación](#) y de las [políticas organizacionales](#) las cuales hacen parte integral de este documento.

^[1] La Declaración de Prácticas de Certificación de CERTICÁMARA S.A puede ser consultadas en nuestra página web en el siguiente enlace :

https://web.certicamara.com/marco_legal

^[2] Las Políticas de Certificación de CERTICÁMARA S.A puede ser consultada en nuestra página web en el siguiente enlace :

https://web.certicamara.com/marco_legal

^[3] La Declaraciones y Compromisos en Materia de Prevención de LA/FT/FPADM Y C/ST de CERTICÁMARA S.A pueden ser consultadas en en el siguiente enlace: <https://web.certicamara.com/declaraciones-y-compromisos-en-materia-de-prevencion-de-la-ft-fpadm-y-c-st>

^[4] Las Políticas organizacionales de CERTICÁMARA S.A pueden ser consultadas en nuestra página web en el siguiente enlace:

<https://web.certicamara.com/politicas>

^[5] El Código de ética y Buen Gobierno Corporativo de CERTICÁMARA S.A puede ser consultado en nuestra página web en el siguiente enlace:

<https://web.certicamara.com/politicas>