



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO ODOO

Versión 1.0

Este Contrato de Prestación de Servicios (en adelante, el "Contrato") se celebra entre:

LA EMPRESA: Navios Corp S.A., con domicilio en Barrio el Jardín - 28A, Mata de Plátano, Goicoechea, San José, Costa Rica y número de identificación fiscal 3-101-772655 (en adelante, "La Empresa", "Nosotros" o "Navios").

Y

EL CLIENTE: La persona física o jurídica que utiliza los Servicios de alojamiento de Odoo proporcionados por LA EMPRESA (en adelante, "El Cliente" o "Usted").

Este Contrato rige el uso de los servicios de alojamiento de Odoo (en adelante, el "Servicio" o los "Servicios") proporcionados por La Empresa.

1. ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS

AVISO IMPORTANTE: La Empresa está actualizando sus Términos y Condiciones.

Al continuar utilizando el Servicio a partir del 1 de diciembre de 2025, Usted acepta quedar vinculado por los términos y condiciones establecidos en este Contrato. De no estar de acuerdo con estos términos, debe dejar de utilizar el Servicio y solicitar la cancelación de su cuenta antes de dicha fecha.

Este Contrato reemplaza y anula todos los acuerdos verbales o escritos anteriores entre La Empresa y El Cliente con respecto al Servicio.

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

La Empresa proporciona una plataforma de alojamiento gestionado para el software de planificación de recursos empresariales Odoo. El Servicio incluye:

- Alojamiento de la(s) instancia(s) de Odoo del Cliente en la infraestructura de La Empresa.
- Mantenimiento de la infraestructura del servidor (actualizaciones de seguridad, monitoreo).

- Copias de seguridad regulares de la base de datos y archivos del Cliente, según se especifica en nuestra Política de Copias de Seguridad (<https://www.navioscorp.com/backup-policy-odoo>).
- Soporte técnico relacionado con la infraestructura de alojamiento y la disponibilidad del Servicio, según los términos del Nivel de Servicio (SLA) (ver Cláusula 6).

El Servicio no incluye soporte funcional de Odoo, personalización de módulos, desarrollo, capacitación de usuarios o configuración contable, a menos que se contrate por separado.

La infraestructura de alojamiento será gestionada exclusivamente por La Empresa y no incluye acceso directo al sistema operativo o al servidor subyacente, salvo acuerdo expreso por escrito.

3. PLAZO DEL CONTRATO

Este Contrato entra en vigor en la fecha en que El Cliente comienza a utilizar el Servicio y continuará vigente con una periodicidad mensual. El Contrato se renovará automáticamente por períodos sucesivos de un (1) mes, a menos que una de las partes notifique a la otra su intención de no renovar, de acuerdo con la Cláusula 9 (Terminación).

4. FACTURACIÓN Y PAGO

4.1. Ciclo de Facturación: El Servicio se factura por adelantado. La Empresa generará y enviará la factura correspondiente al Cliente el primer día (1) de cada mes.

4.2. Términos de Pago: El Cliente dispone de un plazo de quince (15) días naturales a partir de la fecha de emisión de la factura para realizar el pago completo. La fecha límite de pago es el día quince (15) de cada mes.

4.3. Falta de Pago e Intereses Moratorios:

- Intereses por Mora: Se considera que una factura está en mora a partir del día dieciséis (16) luego de la fecha de emisión de la factura. En caso de mora, el saldo adeudado comenzará a devengar intereses moratorios diarios, calculados a la tasa máxima permitida por la legislación aplicable, con base en lo estipulado en el artículo 498 del Código de Comercio de Costa Rica (Ley N° 3284), desde la fecha de vencimiento hasta la fecha en que se reciba el pago completo.
- Suspensión: Si una factura presenta más de quince (15) días de retraso (es decir, 15 días *después* de la fecha de vencimiento, cumplido el día treinta (30) del mes), La Empresa se reserva el derecho de suspender de forma inmediata el acceso al Servicio, previa notificación al Cliente.
- Reactivación: El Servicio será reactivado únicamente cuando se reciba el pago completo del saldo pendiente, incluyendo la totalidad de los intereses moratorios acumulados.
- Terminación por Impago: Si el pago no se regulariza en un plazo de treinta (30) días naturales *después* de la fecha de vencimiento (es decir, al día 45 del ciclo de facturación), La Empresa se reserva el derecho de terminar este Contrato de forma

definitiva y proceder a la eliminación permanente de los datos del Cliente (ver Cláusula 9.3).

- La notificación de suspensión o terminación por falta de pago se considerará efectuada válidamente mediante el envío de un correo electrónico al contacto registrado del Cliente.
- La Empresa no será responsable por pérdida de datos o interrupciones derivadas de la suspensión del servicio por impago.

4.4. Impuestos: Todas las tarifas estipuladas no incluyen los impuestos aplicables (como el Impuesto al Valor Agregado - IVA), los cuales serán añadidos a la factura según corresponda legalmente.

4.5. Disputas de Facturación: El Cliente debe notificar a La Empresa cualquier disputa sobre una factura dentro de los quince (15) días posteriores a su recepción.

5. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

El Cliente se compromete a:

- Proporcionar información de contacto y facturación precisa y mantenerla actualizada.
- Ser el único responsable de la gestión de sus usuarios, permisos, contraseñas y la seguridad de su cuenta.
- Utilizar el Servicio de manera legal y de conformidad con todas las leyes aplicables y las políticas de uso aceptable de La Empresa.
- Ser el único responsable del contenido, los datos y la información cargada en su instancia de Odoo ("Datos del Cliente").

6. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

La Empresa se compromete a mantener una disponibilidad (Uptime) del Servicio del 99% durante cada mes calendario, excluyendo: a) Mantenimiento programado (notificado con al menos 48 horas de antelación). b) Fallos causados por el Cliente (configuraciones erróneas, código personalizado defectuoso). c) Eventos de Fuerza Mayor (ver Cláusula 11).

Si La Empresa no cumple con esta garantía de Uptime, El Cliente tendrá derecho a un crédito de servicio aplicable a su próxima factura, equivalente al 5% de su cuota mensual por cada 1 hora completa de inactividad por debajo del 99%. El monto total de los créditos de servicio no excederá el 50% de la cuota mensual correspondiente al mes afectado.

Estos créditos constituyen el único remedio del Cliente por cualquier incumplimiento del SLA.

El cálculo de disponibilidad (Uptime) se realizará con base en las métricas internas de monitoreo de La Empresa y excluye interrupciones notificadas como mantenimiento programado.

7. PROPIEDAD DE DATOS Y PRIVACIDAD

7.1. Propiedad de los Datos: El Cliente retiene todos los derechos, títulos e intereses sobre los Datos del Cliente. La Empresa no adquiere ningún derecho sobre los Datos del Cliente, salvo el derecho limitado a usar, procesar y almacenar dichos datos con el único fin de prestar el Servicio.

7.2. Privacidad: La Empresa tratará los Datos del Cliente como información confidencial. El procesamiento de datos personales se regirá por nuestra Política de Privacidad (<https://www.navioscorp.com/privacy-policy>), la cual forma parte integral de este Contrato.

7.3. Cada parte se compromete a mantener la confidencialidad de toda información técnica, financiera o comercial recibida de la otra parte, y no divulgarla sin autorización escrita, salvo requerimiento legal.

8. PROPIEDAD INTELECTUAL

El Cliente reconoce que el software Odoo es propiedad de Odoo S.A. y se proporciona bajo su licencia correspondiente (LGPLv3, OPL-1). La Empresa retiene todos los derechos sobre su propia infraestructura, herramientas de gestión y cualquier material desarrollado por La Empresa.

9. SUSPENSIÓN Y TERMINACIÓN

9.1. Terminación por parte del Cliente: El Cliente puede terminar el Servicio en cualquier momento. Para evitar la facturación del mes siguiente, El Cliente debe notificar su intención de cancelar con al menos 10 días naturales de antelación al final del mes en curso.

9.2. Terminación por parte de La Empresa: La Empresa puede suspender o terminar este Contrato con efecto inmediato si: a) El Cliente incumple sus obligaciones de pago (ver Cláusula 4.3). b) El Cliente incumple materialmente cualquier otra cláusula de este Contrato. c) El Cliente utiliza el Servicio para actividades ilegales.

9.3. Efectos de la Terminación: Tras la terminación del Contrato por cualquier motivo:

- El Cliente deberá pagar todas las tarifas adeudadas hasta la fecha de terminación.
- El acceso al Servicio será deshabilitado.
- La Empresa proporcionará al Cliente un plazo de treinta (30) días naturales para solicitar una copia de sus datos (generalmente un volcado de la base de datos).
- Pasados estos treinta (30) días, La Empresa procederá a la eliminación permanente e irreversible de todos los Datos del Cliente de sus sistemas.

9.4. Formato de datos finales: La Empresa proporcionará un volcado de la base de datos en formato SQL para PostgreSQL y un archivo comprimido con los datos adjuntos, sin costo adicional. Solicitudes adicionales o formatos especiales podrán generar cargos según tarifas vigentes.

10. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

En la máxima medida permitida por la ley, La Empresa no será responsable por ningún daño indirecto, incidental, especial, consecuente o punitivo, incluyendo, entre otros, pérdida de beneficios, datos, uso, fondo de comercio u otras pérdidas intangibles, resultantes de: a) El acceso o uso o la incapacidad de acceder o usar el Servicio. b) Cualquier conducta o contenido de un tercero en el Servicio. c) La pérdida o corrupción de los Datos del Cliente.

La responsabilidad total agregada de La Empresa en relación con este Contrato no excederá, en ningún caso, el importe total pagado por El Cliente a La Empresa durante los tres (3) meses inmediatamente anteriores al evento que dio lugar a la reclamación.

La Empresa no será responsable por pérdida de datos ocasionada por errores de configuración del Cliente, uso de módulos de terceros o restauraciones solicitadas por el Cliente.

11. FUERZA MAYOR

Ninguna de las partes será responsable por el incumplimiento de sus obligaciones si dicho incumplimiento se debe a un evento fuera de su control razonable ("Fuerza Mayor"), tales como desastres naturales, actos de guerra, pandemias, fallos masivos de infraestructura de Internet, fallas del proveedor de infraestructura en la nube o legislación gubernamental.

12. MODIFICACIONES AL CONTRATO

La Empresa se reserva el derecho de modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento. Notificaremos al Cliente sobre cambios materiales por correo electrónico o mediante un aviso en nuestro sitio web con al menos treinta (30) días naturales de antelación a su entrada en vigor. El uso continuado del Servicio después de dicha fecha constituirá la aceptación de los nuevos términos.

En caso de que el Cliente no acepte los nuevos términos, podrá rescindir el Contrato sin penalidad dentro de los 15 días siguientes a la notificación del cambio.

13. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Este Contrato se regirá e interpretará de acuerdo con las leyes de Costa Rica. Ambas partes acuerdan someter cualquier disputa derivada de este Contrato a la jurisdicción exclusiva de los tribunales costarricenses.

Las partes procurarán resolver cualquier disputa mediante negociación o mediación antes de acudir a los tribunales.

14. CONTACTO

Cualquier notificación o comunicación relacionada con este Contrato deberá enviarse a:

- A La Empresa: soporte@navioscorp.com
- Al Cliente: A la dirección de correo electrónico registrada en su cuenta.

Este Contrato constituye el acuerdo completo entre las partes respecto al Servicio y reemplaza cualquier acuerdo previo. Cualquier modificación deberá realizarse por escrito y contar con la aceptación de ambas partes.

— Fin del Documento —