

REGLAMENTO DE TERMINOS, CONDICIONES Y LIMITACIONES EN LA PRESTACION DE SERVICIOS PARA LA FACTURACION ELECTRÓNICA

HDC Billing Costa Rica Sociedad Anónima, persona jurídica creada bajo la normativa jurídica costarricense, cédula de personería jurídica número 3-101-759532, en adelante conocida como “HDC Billing”, se establece como proveedor de soluciones informáticas para la facturación electrónica, mediante su sitio web, integración empresarial mediante API y/o servicios web para aplicaciones de escritorio, de esta forma regula los servicios ofrecidos a personas físicas o jurídicas para la emisión y recepción de facturas electrónicas.

PROPIEDAD Y RESPONSABILIDAD.

1. El uso y obligatoriedad de la FACTURA ELECTRONICA esta autorizado en todo el país mediante la resolución No. DGT-R-48-2016, de la DIRECCION GENERAL DE TRIBUTACION del Ministerio de Hacienda, de las ocho horas del día siete de octubre del dos mil dieciséis. La resolución de obligatoriedad No. DGT-R-51-2016 de la DIRECCION GENERAL DE TRIBUTACION del Ministerio de Hacienda, de las ocho horas del día diez de octubre del dos mil dieciséis. Resolución No DGT-R-13-2017. —San José, a las ocho horas cinco minutos del 20 de febrero de dos mil diecisiete. Resolución No. DGR-R-25-2017 la DIRECCION GENERAL DE TRIBUTACION del Ministerio de Hacienda DE LAS ocho horas del diecinueve de abril de dos mil diecisiete y la resolución No. DGT-R-063-2018 la DIRECCION GENERAL DE TRIBUTACION del Ministerio de Hacienda, a las ocho horas quince minutos del día diez de diciembre de dos mil dieciocho.
2. HDC Billing ofrece los servicios de facturación electrónica ajustados a la normativa mencionada en el artículo 1, las estructuras XML de la versión 4.2 y sus anexos disponibles en la dirección electrónica oficial: <https://www.hacienda.go.cr/ATV/ComprobanteElectronico/frmAnexosyEstructuras.aspx> del Ministerio de Hacienda.
3. Este reglamento incorpora en forma implícita las resoluciones mencionadas en el artículo primero, cualquier cambio o resolución posterior que afecte el proceso de la facturación electrónica modifica tácitamente este reglamento y por lo tanto HDC Billing realizará los cambios necesarios al mismo en el menor tiempo posible.
4. En los casos que HDC Billing no haya sido informada oficialmente de algún cambio o sustitución, entiéndase con anterioridad a la publicación que afecte la resolución DGT-R-48-2016 y que llegue a se publicada en el diario oficial sin previo anuncio o conocimiento, HC Billing en forma inmediata tratará de hacer el cambio y adaptación del reglamento en el menor tiempo posible dentro de sus posibilidades físicas y tecnológicas. HDC Billing no tendrá responsabilidad alguna por los problemas que pueda causar al usuario los cambios inesperados o no previsibles por parte del Ministerio de Hacienda a la resolución vigente de Factura Electrónica.
5. Se considera la parte dispositiva del contrato de utilización de Factura Electrónica al presente reglamento el cual se entiende aprobado y suscrito al momento de crear una

cuenta e iniciar el uso de los servicios de facturación electrónica ofrecidos por HDC Billing, tanto en su plataforma Web, API y Web Services consumidos por aplicaciones de escritorio. El usuario renuncia a cualquier demanda, denuncia o querella contra HDC Billing por afectaciones de cambios realizados o sustituciones a la resolución DGT-R-48-2016 y que no han sido de conocimiento previo de HDC Billing.

6. Cualquier persona física o jurídica que se sienta afectada por los cambios a dicha resolución, deberá realizar el reclamo por la vía correspondiente ya sea administrativa o judicial ante el Ministerio de Hacienda o Tributación Directa, pero nunca contra HDC Billing.
7. HDC Billing podrá suspender o dejar de brindar el servicio parcial o totalmente, sin responsabilidad alguna, si un o más de las reformas o sustituciones de la resolución DGT-R-48-2016 puedan afectar o afecten realmente el servicio o que implique o genere algún tipo de responsabilidad que no pueda asumir. En estos casos a través de la página <https://www.billingcr.com> o medio electrónico se dará a conocer la posición de HDC Billing.
8. Los derechos de autor de las actividades que presta HDC Billing incluyendo este Reglamento, así como el sitio web, documentos, software (API y Servicios), aplicaciones móviles, publicidad, documentos que sean accesibles desde sus paginas o impresos son propiedad de HDC Billing. Cualquier uso sin autorización se considerará una violación a las leyes de Propiedad Intelectual de HDC Billing y será objeto de denuncia o querella según corresponda utilizando los medios que la ley conceda para tal efecto.
9. Se considera usuario del sistema a las personas físicas y jurídicas que cumplan con los requisitos del Ministerio de Hacienda para ser obligado tributario como emisor-receptor de facturas electrónicas y que en forma voluntaria decida afiliarse y utilizar los servicios prestados por HDC Billing para confeccionar y enviar facturas, así como para recibir facturación electrónica de sus proveedores.
10. El usuario que se afilie al sistema de facturación electrónica de HDC Billing se ajustará a las disposiciones de la resolución DGT-R-48-2016 y sus modificaciones y adiciones, así como a este reglamento. La aceptación de los Términos y Condiciones en la página <https://www.billingcr.com> se entenderá como la formalización del contrato de Factura Electrónica de HDC Billingcr.

DEFINICION DE TERMINOS.

11. Para efectos del presente reglamento se entiende por:

- **La resolución DGT-R-48-2016** de la DIRECCION GENERAL DE TRIBUTACION del Ministerio de Hacienda, de las ocho horas del día siete de octubre del dos mil dieciséis. La resolución de obligatoriedad No. DGT-R-51-2016 de la DIRECCION GENERAL DE TRIBUTACION del Ministerio de Hacienda, de las ocho horas del día diez de octubre del dos mil dieciséis. Resolución No DGT-R-13-2017. —San José, a las ocho horas cinco minutos del 20 de febrero de dos mil diecisiete. Resolución No. DGR-R-25-2017 la DIRECCION GENERAL DE TRIBUTACION del Ministerio de Hacienda DE LAS ocho horas del diecinueve de abril de dos mil diecisiete y la resolución No. DGT-R-063-2018 la DIRECCION GENERAL DE TRIBUTACION del Ministerio de Hacienda, aprueban y hacen obligatorio el uso de la facturación electrónica en el país.

- **Documento Electrónico:** Es la manifestación con carácter representativo o declarativo, expresado o transmitido por un medio electrónico o informático (tomado de la resolución DGT-R-48-2016.)
- **Factura Electrónica y Tiquete Electrónico:** documento comercial con efectos tributarios, generado, expresado y transmitido en formato electrónico (tomado de la resolución DGT-R-48-2016), comprende además las Nota de Crédito y Nota de Débito Electrónicas.
- **Nota de Crédito Electrónica y Nota de Débito Electrónica** son documentos electrónicos que permiten realizar anulaciones o ajustes a la Factura Electrónica sin alterar el contenido del documento origen (tomado de la resolución DGT-R-48-2016.)
- **Emisor-Receptor Electrónico:** Persona Física o Jurídica registrada ante al Administración Tributaria autorizada para emitir y recibir documentos electrónicos tomado de la resolución DGT-R-48-2016.)
- **Receptor Electrónico- No emisor:** Sujetos pasivos acogidos a regímenes especiales que no realizan ventas dentro del territorio nacional y si reciben documentos electrónicos por compras realizadas en el mercado local, (tomado de la resolución DGT-R-48-2016.)
- **Proveedor de Soluciones de Facturación Electrónica:** Las personas físicas o jurídicas interesadas en ofrecer el servicio de facturación electrónica mediante sitios web o aplicaciones locales (escritorio) (tomado de la resolución DGT-R-48-2016.)
- **Receptor Manual:** Persona física o jurídica que por la compra de bienes o servicios reciba como comprobante la impresión de la factura electrónica y documentos asociados como amparo del asiento contable (tomado de la resolución DGT-R-48-2016.)
- **Plataforma** <https://www.billingcr.com>: Comprende el Software y Hardware de que dispone HDC Billing para brindar los servicios de facturación electrónica.
- **Servidor:** Es el computador (Hardware) donde se almacenará la base de datos y el software necesario para brindar los servicios de facturación electrónica.
- **Software:** Es el conjunto de lenguajes, protocolos y aplicaciones que permiten acceder a los servicios de facturación electrónica que ofrece HDC Billing, así mismo procesar y almacenar la información en los dispositivos físicos (servidores).

SERVICIOS QUE OFRECE HDC BILLING

12. HDC Billing ofrece los siguientes servicios:

- a. Servicio de Elaboración de Factura Electrónica
- b. Servicio de Elaboración de Notas de Crédito Electrónicas.
- c. Servicio de Recepción de Documentos por Compras.

HDC Billing podrá incorporar nuevos servicios relacionados con la factura electrónica siempre y cuando la legislación lo permita, además de otros servicios de valor agregado para el usuario como informes o reportes contables, estadísticos, etc.

PRECIOS DEL SERVICIO, MECANICA DE FACTURACION Y COMPENSACION PARA HDC BILLING

13. HDC dispondrá en su página web la información sobre el costo de cada servicio, tanto en sus planes de facturación web para profesionales en línea, así como el servicio mediante web service y servicios de interconexión para PYMES.

14. Las tarifas vigentes serán las que se encuentren publicadas en la página al momento de realizar la facturación.
15. HDC Billing podrá modificar el costo de cada servicio periódicamente de acuerdo con los niveles de costos, inflación y/o la competencia de mercado.
16. La mecánica para realizar la facturación de los servicios será la siguiente:
 - a. Para los planes web para profesionales será una tarifa fija publicada en la página y se facturará por mes vencido transcurridos 30 días desde la última facturación o apertura de la cuenta.
 - b. Para los planes PYMES será de acuerdo con el consumo (documentos procesados) en el mes vencido y transcurridos 30 días desde la última facturación o apertura de la cuenta.
17. Una vez determinado el monto de la facturación, le será enviado al correo electrónico registrado en la cuenta de usuario la factura electrónica correspondiente.
18. HDC Billing desactivará previa notificación el acceso al usuario y el servicio de envío de documentos electrónicos una vez transcurrido ocho días calendario posteriores a la fecha de emisión de la factura y que el importe no haya sido cubierto por el cliente. HDC Billing no será responsable por los inconvenientes o perjuicios causados por la suspensión del servicio.
19. HDC Billing deshabilitará definitivamente previa notificación la cuenta transcurridos treinta días calendario sin que el importe de la factura por servicios no haya sido cubierto por el cliente. En este caso para la reactivación de la cuenta deberá cancelar además del importe adeudado una penalización de \$5 USD por concepto de gastos administrativos. HDC Billing no será responsable por los inconvenientes o perjuicios causados por la suspensión del servicio.
20. HDC Billing notificará por el medio proporcionado por el usuario (email, sms o mensajería) su situación de mora en los pagos o previamente la suspensión del servicio.
21. Es responsabilidad del usuario suministrar un medio para ser notificado y notificar cambios en los mismos. De lo contrario HDC Billing asumirá que el usuario ha sido notificado.
22. Para realizar los pagos el usuario podrá hacer uso de cualquier medio de pago válido en el territorio costarricense y fuera de este (transferencia, depósito bancario o efectivo). HDC Billing podrá a futuro establecer otros medios de pago a utilizar.

PLAZO DE PRESTACION DEL SERVICIO

23. La actividad aquí regulada será prestada por tiempo indefinido y finalizará en cualquier momento a juicio de HDC Billing la cual comunicará con 30 días de antelación a sus clientes. HDC Billing podrá también migrar sus servicios a otro dominio de internet o servidores lo cual será comunicado mediante su página web o medio electrónico válido (sms, email).

SOBRE LA PRESTACION DEL SERVICIO.

24. HDC y su plataforma estarán disponibles 24 horas al día, todos los días del año, salvo situaciones de fuerza mayor o mantenimiento requerido. En el caso de suspensión del servicio temporalmente por mantenimiento será comunicado con antelación.
25. El usuario deberá estar registrado como obligado tributario y como emisor-receptor de factura electrónica ante Tributación Directa, contar con la llave criptográfica (o firma

electrónica), usuario y contraseña de producción de tributación para poder registrarse y hacer uso de la plataforma y emitir los documentos electrónicos. HDC Billing no será responsable por el rechazo o la no emisión de documentos electrónicos a falta de alguno de estos requisitos.

26. Una vez realizado el proceso de registro en la página de HDC Billing, el usuario será responsable de resguardar la clave de acceso a nuestra plataforma y deberá hacer el mejor uso de la misma, solicitando el cambio de contraseña cuando lo considere necesario, mediante el sitio web o mediante correo electrónico a sopORTE@BILLINGCR.COM. HDC Billing no es responsable por el uso inapropiado de las claves de acceso a la plataforma.
27. HDC Billing generará y almacenará los documentos en su servidor de base de datos, correspondientes a Factura Electrónica, Tiquete Electrónico, Nota de Crédito electrónica, además enviará al receptor cuando corresponda el archivo PDF, Archivo XML del documento enviado a Tributación y el archivo XML de Respuesta de Hacienda una vez que sea aceptado y respondido por Hacienda como lo indica la resolución DGT-R-48-2016.)
28. HDC Billing proporciona las herramientas necesarias para descargar los archivos XML correspondientes a cada documento emitido, así como la respuesta de Hacienda a cada uno de ellos, la responsabilidad de la custodia y almacenamiento de estos reside finalmente en el obligado tributario como lo indica la resolución DGT-R-48-2016.)
29. HDC Billing almacenará los documentos por un período de 5 años, el contribuyente es el responsable último de la seguridad de sus archivos XML por tanto debe descargar y conservar copias en dispositivos seguros como lo indica la resolución DGT-R-48-2016.)
30. El contenido de los documentos electrónicos será responsabilidad única del usuario (contribuyente) el cual deberá aportar datos fidedignos de sus clientes para el correcto envío de los documentos al receptor, además de que es exclusivo del usuario el detalle de los bienes o servicios prestados y contenidos en el documento electrónico confeccionado.
31. HDC Billing no será responsable por el comercio o facturación de mercancías o servicios prohibidos por la legislación, en tal caso el único responsable directo será el usuario contribuyente. HDC Billing cerrará sin ninguna responsabilidad la cuenta o cuentas que se vean involucradas en ilícitos de este tipo.
32. La impresión de los comprobantes será responsabilidad exclusiva del usuario el cual definirá el medio para hacerlo y la forma de entrega a sus clientes.
33. El usuario será el responsable de corregir, anular y re-confeccionar aquellos documentos que sean rechazados por Hacienda todo esto de acuerdo con lo establecido en la resolución DGT-R-48-2016.)
34. Es responsabilidad del obligado tributario diseñar y ejecutar medidas de contingencia que garanticen la continuidad de la emisión y recepción de los comprobantes electrónicos, así como la aceptación y rechazo de los mismos. Sin perjuicio de lo anterior, en caso de que el sistema para la emisión de comprobantes electrónicos no pueda ser utilizado por situaciones de caso fortuito o fuerza mayor fuera del control del emisor, **se debe hacer uso de comprobantes pre-impresos emitidos por una imprenta debidamente autorizada por la Dirección General de Tributación** o por sistemas computarizados que cumplan con la normativa que regula este tipo de comprobantes. Estos comprobantes utilizados como medida de contingencia deberán de contener la misma información requerida para la generación del comprobante electrónico. Además, deben

contar con la leyenda "comprobante provisional", en caracteres no inferiores a 3 mm de alto. (Artículo 15 la resolución DGT-R-48-2016.)

SOPORTE TECNICO RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES

- 35.** HDC Billing garantiza el funcionamiento de cada uno de sus sistemas de información, tecnología de información y telecomunicaciones. Si se produce algún daño o avería por caso fortuito o de fuerza mayor se compromete a corregirlo de inmediato, entendiendo inmediato como el tiempo requerido para que el departamento técnico corrija la falla.
- 36.** HDC Billing dispondrá de personal técnico y de soporte técnico en días hábiles con horario de oficina: Lunes a Viernes de 8:00 am a 05:00 pm y Sábados de 08:00 a 12:00 m para solventar y brindar soporte sobre problemas técnicos que se presenten y sean responsabilidad de HDC Billing.
- 37.** HDC Billing brindará soporte técnico en días hábiles con horario de oficina: Lunes a Viernes de 8:00 am a 05:00 pm y Sábados de 08:00 a 12:00 m en lo referente a la operación del sitio web y sus diferentes funcionalidades.
- 38.** HDC Billing no realizará operaciones de confección, anulación, reenvío de documentos y corrección de datos de clientes, estas operaciones son exclusivas y de responsabilidad absoluta del usuario.
- 39.** El contribuyente y usuario de los sistemas exonera a HDC Billing por cualquier uso indebido de la información por parte de terceros en el caso de fallos no imputables a HDC Billing o cuando la información haya sido interceptada o sustraída mediante la violación de los mecanismos de seguridad y protección establecidos.
- 40.** HDC Billing no se responsabiliza de infecciones por virus que pudiera afectar los sistemas del cliente y que sean consecuencia de la transferencia de datos, archivos, imágenes o textos que no estén bajo el control de HDC Billing. No se le imputará responsabilidad alguna ni exigir indemnizaciones por daño directo o indirecto debido a fallos resultantes de la infección por virus. HDC Billing dispondrá de los mecanismos necesarios para resguardar de ataques cibernéticos sus sistemas y aplicará las restricciones necesarias en el trasiego de información por parte del usuario.
- 41.** HDC Billing no será responsable por fallas o el no acceso a sus sistemas, si las mismas se presentan por dificultades técnicas de terceros como los proveedores de Internet o daños en los sistemas o redes internas del contribuyente.
- 42.** El usuario será el responsable de mantener un adecuado respaldo de sus archivos XML enviados, archivos XML respuesta y correos recibidos para ser aceptados.
- 43.** HDC Billing no se responsabiliza por la pérdida o daño de la información por daños causados a sus sistemas cuando estas sean por ataques deliberados en los servidores, fenómenos de la naturaleza: inundaciones, terremotos, erupciones, huracanes, al igual que no será responsable por la interrupción de los servicios por las causas mencionadas.
- 44.** Los actos derivados de la actividad humana como el terrorismo, guerra, paros, huelgas, golpe de estado, ataque de fuerzas armadas que afecten el servicio no serán responsabilidad de HDC Billing.

RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES.

- 45.** El usuario de la plataforma HDC Billing que adhiere a este Reglamento lo hace en todos los términos expresados en este contrato y es muestra de su voluntad y espíritu de contratación. Al aceptar este contrato lo hace de buena fe tal y como generalmente se hace en el mundo de los negocios.
- 46.** HDC Billing podrá reformar y actualizar este documento sin previo aviso, los cambios entrarán en vigencia una vez se haya dado a conocer en su página e informado por cualquier otro sistema de comunicación que considere necesario y que sea válido (email,sms).
- 47.** Si alguno de los usuarios no acepta parcial o totalmente las reformas deberá comunicarlo por escrito a HDC Billing en un plazo de 30 días naturales a partir de la publicación de la reformas o sustitución, en cuyo caso se dará por terminada la relación contractual, sin ningún tipo de responsabilidad de las partes, salvo las económicas que no se hayan satisfecho.
- 48.** El contrato podrá ser rescindido cuando alguna de las partes haga dicha solicitud por escrito y con un mínimo de 30 días de antelación a la siguiente facturación, sin ningún tipo de responsabilidad de las partes, salvo las económicas que no se hayan satisfecho.
- 49.** Las obligaciones que este contrato impone no podrán cederse total o parcialmente sin el acuerdo previo de las partes.
- 50.** Las partes se someten para la interpretación de este contrato a las leyes de la República de Costa Rica.

CONCILIACION - ARBITRAJE

- 51.** Todas las controversias, diferencias, disputas o reclamos que pudieran derivarse del presente contrato, o el negocio y la materia a la que este se refiere, su ejecución, incumplimiento, liquidación, interpretación o validez serán sometidas en primera instancia a conciliación de conformidad con los reglamentos del Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Costa Rica, a cuyas normas las partes se someten en forma voluntaria e incondicional. Las audiencias de conciliación se llevarán a cabo en el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Costa Rica, en San José, República de Costa Rica. La conciliación será dirigida por un conciliador designado por el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Costa Rica. En caso de que la controversia no sea resuelta al cabo de tres sesiones de conciliación, o en el evento de que queden aspectos sin resolver dentro del proceso conciliatorio, el conflicto se resolverá por medio de arbitraje de derecho de conformidad con los reglamentos del Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Costa Rica a cuyas normas las partes se someten en forma voluntaria e incondicional. El conflicto se dilucidará de acuerdo con la ley sustantiva de la República de Costa Rica. El lugar del arbitraje será el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Costa Rica en San José, República de Costa Rica. El arbitraje será resuelto por un tribunal arbitral compuesto por tres árbitros, designados dos de ellos por cada una de las partes y el tercer árbitro, quien presidirá el Tribunal, será nombrado entre los dos árbitros que designen las partes; en caso de que los árbitros designados por las partes no se pongan de acuerdo en el nombramiento del tercer árbitro, su nombramiento será responsabilidad del Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Costa Rica. El laudo arbitral se dictará por escrito, será definitivo,

vinculante para las partes e inapelable, salvo el recurso de revisión o de nulidad. Una vez que el laudo se haya dictado y adquirido firmeza, producirá los efectos de cosa juzgada material y las partes deberán cumplirlo sin demora. Quien funja como conciliador no podrá integrar el tribunal arbitral en el mismo asunto. Los procesos y su contenido serán absolutamente confidenciales. Los gastos relacionados con el proceso de conciliación y el de arbitraje, incluyendo los honorarios del conciliador y de los árbitros, los asumirán las partes en igual proporción. Cada una de las partes cubrirá los honorarios de sus abogados y asesores.

CONFIDENCIALIDAD.

52. De conformidad con la Ley de Información No Divulgada No. 7975, Publicada en la Gaceta Número 12 del 18 de enero del 2000, ambas partes se comprometen a proteger la información no divulgada ni expuesta en este documento, así como a impedir que información legítimamente bajo su control sea divulgada a terceros.

De acuerdo con el Artículo 2 de la citada ley se establece como Ámbito de Protección: Protéjase la información no divulgada referente a los secretos comerciales e industriales que guarde, con carácter confidencial, una persona física o jurídica para impedir que información legítimamente bajo su control sea divulgada a terceros, adquirida o utilizada sin su consentimiento por terceros, de manera contraria a los usos comerciales honestos, siempre y cuando dicha información se ajuste a lo siguiente:

- a) Sea secreta, en el sentido de que no sea, como cuerpo ni en la configuración y reunión precisas de sus componentes, generalmente conocida ni fácilmente accesible para las personas introducidas en los círculos donde normalmente se utiliza este tipo de información.
- b) Esté legalmente bajo el control de una persona que haya adoptado medidas razonables y proporcionales para mantenerla secreta.
- c) Tenga un valor comercial por su carácter de secreta.

La información no divulgada se refiere, en especial, a la naturaleza, las características o finalidades de los productos y los métodos o procesos de producción.

Para los efectos del primer párrafo del presente artículo, se definirán como formas contrarias a los usos comerciales honestos, entre otras, las prácticas de incumplimiento de contratos, el abuso de confianza, la instigación a la infracción y la adquisición de información no divulgada por terceros que hayan sabido que la adquisición implicaba tales prácticas o que, por negligencia grave, no lo hayan sabido.

La información que se considere como no divulgada deberá constar en documentos, medios electrónicos o magnéticos, discos ópticos, microfilmes, películas u otros elementos similares.

NATURALEZA CONTRACTUAL

53. La relación entre las partes es enteramente comercial y excluye cualquier otra jurisdicción.

DOMICILIOS

54. Para los efectos de domicilio de HDC Billing será en San Antonio, Puriscal, San José, 150 metros este de Super Araya, y la del usuario la señalada en su registro de usuario o en su defecto el domicilio que conste en la inscripción tributaria D140 del Ministerio de Hacienda.