

# Nidux

## CONTRATO DE ADHESION A LA PLATAFORMA Y SERVICIOS DE COMERCIO ELECTRÓNICO NIDUX

V 03 - 2026

NIDUX NDX S.A.  
SAN JOSÉ, COSTA RICA

## **INDICE**

|  |           |
|--|-----------|
| <b>DEL REGISTRO.....</b>   | <b>7</b>  |
| <b>POLITICA DE PRIVACIDAD. CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA EL ALMACENAMIENTO Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES .....</b>   | <b>8</b>  |
| <b>COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS .....</b>   | <b>8</b>  |
| <b>MARCAS Y OTROS SIGNOS DISTINTIVOS .....</b>   | <b>9</b>  |
| <b>PLAZO .....</b>   | <b>9</b>  |
| <b><i>De no mediar un contrato específico adicional, que se encuentra por encima de estos Términos y Condiciones, y al cual este documento se somete y se considera parte del mismos, el Acuerdo entrará en vigor a partir de la fecha en que sea firmado o aceptado en forma digital estas políticas de uso en el sitio web NIDUX.com. Se tomará como fecha de inicio el día en que se realizó el registro de la tienda virtual y haber hecho click para aceptar estos términos y condiciones de uso.....</i></b> | <b>10</b> |
| <b>DEL PAGO Y LA SUSPENSIÓN O TERMINACIÓN DE LOS SERVICIOS .....</b>   | <b>10</b> |
| <b>LICENCIA Y ACCESO AL SITIO .....</b>  | <b>11</b> |
| <b>RESEÑAS, COMENTARIOS, COMUNICACIONES Y OTROS CONTENIDOS.....</b>  | <b>12</b> |
| <b>DESCRIPCIONES DE PRODUCTOS .....</b>  | <b>12</b> |
| <b>PLANES Y PRECIOS.....</b>   | <b>13</b> |
| <b>DOMINIO.....</b>  | <b>14</b> |
| <b>CAPACITACIONES.....</b>   | <b>14</b> |
| <b>CAPACITACIONES EXTRA .....</b>  | <b>14</b> |
| <b>SOPORTE TECNICO .....</b>   | <b>15</b> |
| <b>SOPORTE EXTENDIDO.....</b>  | <b>15</b> |
| <b>SOPORTE PREMIUM.....</b>  | <b>15</b> |
| <b>EVENTOS CRITICOS.....</b>   | <b>15</b> |
| <b>UPTIME.....</b>   | <b>16</b> |
| <b>OTROS SERVICIOS.....</b>  | <b>16</b> |
| <b>ADECUACIONES DE NIDUX.....</b>  | <b>19</b> |
| <b>INTEGRACIONES DE PLATAFORMAS EXTERNAS.....</b>  | <b>20</b> |
| <b>SERVICIOS DE TERCEROS .....</b>   | <b>20</b> |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>ACTUALIZACIONES Y MEJORAS</b> .....   | <b>21</b> |
| <b>PLUG-INS O COMPONENTES</b> .....  | <b>21</b> |
| <b>FACTURACION ELECTRÓNICA</b> .....   | <b>21</b> |
| <b>IMPUESTOS</b> .....   | <b>22</b> |
| <b>DEVOLUCIONES</b> .....  | <b>22</b> |
| <b>RENUNCIA DE GARANTÍAS Y LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD</b> .....   | <b>23</b> |
| <b>EL USUARIO EXPRESAMENTE ACEPTA QUE EL USO DE ESTA PLATAFORMA ES BAJO SU PROPIA RESPONSABILIDAD Y RIESGO</b> ..... | <b>23</b> |
| <b>DECLARACIONES Y ACUERDOS:</b> .....   | <b>24</b> |
| <b>OBLIGACIONES Y DEBERES DEL INQUILINO</b> .....  | <b>25</b> |
| <b>Condiciones de uso versiones beta</b> .....   | <b>27</b> |
| Sistema de retroalimentación sobre clientes entre tiendas .....  | 31        |
| <b>Política de Uso del Sistema de Retroalimentación de Clientes (clientes finales y comercios)</b> .....             | <b>31</b> |
| 1. Objeto de la política.....  | 31        |
| 2. Principios de uso.....  | 32        |
| 3. Información permitida en las evaluaciones .....   | 32        |
| 4. Información y comentarios prohibidos .....  | 32        |
| 5. Responsabilidad de los comercios .....  | 33        |
| 6. Supervisión y moderación .....  | 33        |
| 7. Actualización de la política .....  | 33        |
| <b>1. Cláusula de uso responsable y prevención de difamación</b> .....   | <b>33</b> |
| <b>2. Cláusula de limitación de formato y contenido de evaluaciones</b> .....  | <b>34</b> |
| <b>3. Cláusula de limitación de responsabilidad de la plataforma</b> .....   | <b>34</b> |
| <b>4. Cláusula de suspensión o limitación del acceso al sistema de reputación</b> .....                              | <b>35</b> |
| <b>5. Cláusula de revisión o apelación por parte del cliente</b> .....   | <b>35</b> |
| <b>Política de Transparencia del Sistema de Reputación de Clientes (comercios)</b> ...                               | <b>36</b> |
| 1. Objeto de la política.....  | 36        |
| 2. Naturaleza de las evaluaciones.....   | 36        |
| 3. Información que puede registrarse .....   | 36        |
| 4. Acceso a la información .....   | 37        |
| 5. Derechos de los clientes.....   | 37        |
| 6. Uso responsable del sistema.....  | 37        |

|   |           |
|---|-----------|
| 7. Limitación del sistema.....  | 37        |
| 8. Modificaciones de la política .....  | 38        |
| <b>2. Reglamento de Evaluación y Scoring de Clientes para Comercios .....</b>     | <b>38</b> |
| 1. Sistema de categorías de evaluación.....                                       | 38        |
| 2. Sistema de niveles de experiencia.....   | 38        |
| 3. Uso de comentarios adicionales.....  | 39        |
| 4. Restricciones de contenido .....   | 39        |
| 5. Moderación del sistema.....  | 39        |
| 6. Responsabilidad de los comercios .....   | 39        |
| <b>Política de Transparencia del Sistema de Reputación de Clientes .....</b>      | <b>40</b> |
| 1. Objeto de la política.....   | 40        |
| 2. Naturaleza de las evaluaciones.....  | 40        |
| 3. Información que puede registrarse .....  | 40        |
| 4. Acceso a la información .....  | 40        |
| 5. Derechos de los clientes.....  | 41        |
| 6. Uso responsable del sistema.....   | 41        |
| 7. Limitación del sistema.....  | 41        |
| 8. Modificaciones de la política .....  | 41        |
| <b>DERECHOS DE AUTOR .....</b>  | <b>42</b> |
| <b>Notificación y Procedimiento para realizar reclamaciones de infracción del</b> |           |
| <b>Derecho de Autor.....</b>  | <b>43</b> |
| <b>INDEMNIZACIÓN.....</b>   | <b>43</b> |
| <b>NO RENUNCIA DE DERECHOS.....</b>   | <b>43</b> |
| <b>TERMINACIÓN POR DECISIÓN NUESTRA.....</b>                                      | <b>44</b> |
| <b>CASO FORTUITO Y FUERZA MAYOR.....</b>  | <b>44</b> |
| <b>CESION.....</b>  | <b>44</b> |
| <b>TOTAL ACUERDO.....</b>   | <b>44</b> |
| <b>LEY APLICABLE.....</b>   | <b>45</b> |

NIDUX NDX S. A., en adelante también llamada NIDUX o la Administradora es una compañía inscrita de conformidad con la legislación costarricense, domiciliada en Sabanilla de Montes de Oca San Pedro; San José Costa Rica, titular de la cédula jurídica 3-101-672264, e inscrita en la Sección Mercantil del Registro Público de ese país la cual es la titular del dominio y página web

denominada Nidux.com, o simplemente NIDUX ([www.Nidux.com](http://www.Nidux.com)). El correo electrónico de la Administradora es [ventas@nidux.com](mailto:ventas@nidux.com)

El presente documento conforma el Contrato de servicios entre Nidux y usted o la entidad que represente usted para el uso de la plataforma [www.nidux.com](http://www.nidux.com) sujetándose ambas partes a lo establecido en este documento. Por lo que al momento de aceptar este Contrato, usted está aceptando los términos y condiciones de uso de la plataforma Nidux; todas sus cláusulas tienen carácter vinculante y obligatorio; usted manifiesta que cuenta con el Poder o la autorización suficiente y correspondiente por parte de su empresa para suscribir éste Contrato y aceptar los términos y condiciones de uso de nuestra plataforma; así como para contratar los servicios de Nidux.

Al ingresar y utilizar [www.nidux.com](http://www.nidux.com) y aceptar los términos y condiciones de uso contenidos en este Contrato, usted está declarando expresamente su aceptación y su obligación a estar leyendo constantemente los mismos.

Cualquier modificación a los presentes términos y condiciones será realizada cuando la Administradora lo considere oportuno, de acuerdo a las actualizaciones del sistema o modificaciones a la legislación aplicable, sin previa notificación; siendo exclusiva responsabilidad del usuario asegurarse de tomar conocimiento de tales modificaciones ya que las mismas se encuentran a disposición del público en el sitio web [www.nidux.com](http://www.nidux.com). Si cualquiera de estas condiciones se considerara anulable, nula o inaplicable por cualquier razón, no se afectará por ello la validez y la aplicabilidad del resto de disposiciones contenidas en este documento o en sus anexos.

Por virtud de la celebración de este Contrato, Nidux otorga y concede al inquilino el derecho no exclusivo, revocable y no transferible de ver y crear bajo la plataforma web [www.nidux.com](http://www.nidux.com) una o varias tiendas virtuales; de conformidad con los términos y condiciones de uso que aquí se estipulan y que el inquilino expresamente acepta.

En caso de no aceptar de forma absoluta y completa los términos y condiciones de este Convenio, el usuario deberá abstenerse de acceder, utilizar y observar el sitio [www.nidux.com](http://www.nidux.com) y podrá solicitar la eliminación de la tienda creada al correo [ayuda@nidux.com](mailto:ayuda@nidux.com)

En caso de que el usuario en adelante conocido como el inquilino acceda, utilice y observe el sitio [www.nidux.com](http://www.nidux.com) se considerará como una absoluta y expresa aceptación de los términos y condiciones de uso aquí estipulados.

La reimpresión, publicación, distribución, asignación, sublicencia, venta, reproducción electrónica o por otro medio parcial o total, de cualquier información, documento o gráfico que aparezca en el sitio web [www.nidux.com](http://www.nidux.com) para cualquier uso distinto al personal no comercial le está expresamente prohibido al inquilino, a menos de que cuente con la autorización previa y por escrito de la Administradora.

Nidux es una aplicación o plataforma en la nube de internet, mejor conocida como solución SaaS (Software as a Service por sus siglas en inglés) lo que significa que usted está adquiriendo una licencia para usar nuestros productos y/o servicios y nuestros desarrollos personalizados, y NO la propiedad intelectual ni el código fuente de nuestros productos y/o servicios. Además de esta licencia Nidux y sus afiliadas nos reservamos todos los derechos, intereses y compensaciones.

La Administradora contrata su acceso a internet y el de sus servidores con un tercero; proveedor de dicho servicio. El Usuario acepta y reconoce que los servicios pueden no siempre estar disponibles debido a dificultades técnicas o fallas de internet, del proveedor, o por cualquier otro motivo ajeno a la Administradora. En consecuencia, la Administradora no garantiza la disponibilidad y continuidad del funcionamiento de los servicios; como tampoco garantiza la utilidad de los servicios para la realización de ninguna actividad en particular, ni su infalibilidad y, en particular, aunque no de modo exclusivo, que el usuario pueda efectivamente utilizar los servicios, o la totalidad de los mismos, o acceder a la totalidad de las secciones del sitio. La Administradora no asume responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que sean originados en forma directa, indirecta o remota, por la interrupción, suspensión, finalización, falta de disponibilidad o de continuidad del funcionamiento de los servicios, por la defraudación de la utilidad, ingresos, ganancias o beneficios que el usuario hubiere podido atribuir a la empresa, a la falibilidad de los servicios, y en particular, aunque no de modo exclusivo, por las fallas en el acceso a los servicios. En la medida máxima permitida por las leyes aplicables, la empresa no se responsabiliza por cualquier daño, perjuicio o pérdida en el o los equipos del Usuario y/o sus autorizados y/o terceros originados por fallas en el sistema, servidor o en internet.

NIDUX arrienda locales o tiendas virtuales a inquilinos, quienes a su vez desarrollan actividades comerciales, promocionales o de cualquier otro tipo con terceros, dentro del marco de la legalidad. Por tanto, una vez que el inquilino comunique por cualquier medio y a cualquier funcionario de la Nidux, su deseo de no renovar los servicios de Nidux, la tienda virtual y todo su contenido se eliminará de la plataforma en su totalidad.

Para efectos de garantías y eventuales reclamos de cualquier naturaleza, se establece que NIDUX no tiene ninguna relación con las actividades de sus inquilinos fuera del ámbito estricto del arrendamiento del sitio web, no existiendo por consiguiente ningún tipo de vínculo entre los clientes de sus inquilinos y la Administradora, sino entre aquellos y estos. No obstante, NIDUX exigirá a sus inquilinos, en las relaciones con sus clientes establecidas en virtud de sus actividades relacionadas con la aplicación, el cumplimiento de las garantías exigibles de conformidad con la legislación costarricense o de cualquier otro país donde se utilice la aplicación de NIDUX, bajo el entendido de que el no acatamiento de estas disposiciones será causal de rescisión del contrato de arrendamiento virtual.

En este sentido, el inquilino entiende y conoce que de conformidad con el marco jurídico de Costa Rica y/o el país donde esté domiciliada la empresa, los compradores por Internet tienen derecho de retracto ejercible en un plazo mínimo de ocho días naturales a partir de la compra sin responsabilidad, siempre que el producto no haya sido despachado, o se devuelva en su empaque original sellado y sin haber sido utilizado.

Las respectivas empresas proveedoras de bienes y/o servicios que arriendan los sitios web virtuales, será a ellos a los que deberán dirigirse las reclamaciones en caso de existir alguna anomalía, sin demérito que los usuarios del sitio soliciten la intervención de la Administradora en la disolución de disputas.

Dentro de las actividades de administración de la plataforma, NIDUX se encargará de gestionar los servicios comunes necesarios para que sus inquilinos puedan realizar sus transacciones comerciales, promocionales o de cualquier tipo con sus clientes, las cuales incluyen pero no se limitan a la administración de la página web en la que está alojada la aplicación web, la actualización del software y de la interface de la misma, el mantenimiento de la seguridad a nivel

de servidores, así como la gestión de los usuarios en aspectos como la inscripción, manejo de datos y cesación de los mismos.

El uso de los beneficios y servicios de la plataforma por parte de terceros queda restringido de conformidad con las siguientes condiciones, que se consideran de acatamiento obligatorio para todos los usuarios. **Cualquier persona que visite, realice compras, utilice servicios o haga cualquier tipo de negocio o transacción en NIDUX se entiende que acepta éstas condiciones**, por lo que no se podrá utilizar ningún servicio o realizar ningún negocio o transacción en ésta página web sin estar previamente registrado en la misma, y sin que el sistema le haya dado la oportunidad de leer y manifestar su conformidad o no con éste documento, quedando a entera responsabilidad del usuario la realización efectiva de la lectura. Además, cuando se utilice cualquier servicio o se realice cualquier negocio o transacción también serán aplicables las directrices, acuerdos y términos (“Condiciones”) concernientes a tales servicios, negocios o transacciones en específico.

## DEL REGISTRO

Los servicios que la Administradora ofrece a través del sitio son de acceso restringido, con lo cual sólo podrán acceder a los mismos aquellos usuarios que se registren completando todos los campos obligatorios del formulario de registro (en adelante el “Formulario”), con datos auténticos y actuales.

Al completar el Formulario, el Usuario acepta:

- a. Proveer información verdadera, cierta, correcta, actualizada y completa (en adelante los “Datos de Registro”), que serán procesados y almacenados en servidores con sistemas de seguridad para su protección y seguridad.
- b. Mantener actualizados los Datos de Registro, de manera que los mismos continúen siendo verdaderos, ciertos, correctos, actualizados, y completos.
- c. En caso que el usuario provea información que sea falsa, incorrecta, desactualizada o incompleta, o la Administradora tenga una base razonable de sospecha de que dicha información sea falsa, incorrecta, desactualizada o incompleta, la Administradora tendrá el derecho de suspender o terminar la posibilidad del usuario de utilizar los servicios, así como a rechazar cualquier nuevo o futuro uso de los Servicios por dicho Usuario (o sólo alguno de ellos).
- d. Una vez completado el Formulario se le informará al Usuario dicha aceptación y el registro de su cuenta (en adelante la “Cuenta”), vía correo electrónico, a la misma dirección ingresada en el Formulario.
- e. El usuario deberá tener capacidad legal para contratar y no encontrarse bajo ningún impedimento legal o de hecho para contratar.
- f. El usuario, una vez registrado, se obliga a preservar la confidencialidad de su contraseña; y de restringir el acceso a su computadora. Use una contraseña segura, diferente a las demás contraseñas que use para sus servicios online. Si inicia sesión en su cuenta desde un sistema al que pueden acceder otras personas, no olvide cerrar sesión en su cuenta al finalizar.
- g. En consecuencia, el usuario será responsable por el acceso a los servicios y las operaciones que se realicen con su Cuenta y/o dirección de correo electrónico y contraseña. De forma más concreta, usted será el responsable de cualquier utilización no autorizada de su cuenta como resultado de no haber protegido su información. Se entiende que está de acuerdo en aceptar la responsabilidad de todas las actividades que ocurran bajo su cuenta o contraseña; y se obliga a indemnizar y mantener indemne a la Administradora y/o los demás usuarios,

proveedores o terceros, por todo costo, gasto, daño o perjuicio (incluyendo los honorarios legales) que la Administradora y/o los demás usuarios, proveedores o terceros pudieren tener que pagar o pudieren sufrir como consecuencia, directa o indirecta, de cualquier acceso a los servicios y/ u operaciones realizadas con su Cuenta y/o dirección de correo electrónico y contraseña.

a. En virtud de lo expuesto anteriormente, el Usuario se obliga a notificar inmediatamente a la Administradora cualquier uso no autorizado o robo de su contraseña o cualquier otra violación a la seguridad, y de proveer la prueba documentada pertinente que sea razonablemente requerida por la Administradora. Asimismo, la Empresa no será responsable por cualquier pérdida incurrida por el usuario como consecuencia de la utilización de la Cuenta por parte de un tercero, haya sucedido esto con o sin el conocimiento del usuario. Sin embargo, el usuario será responsable por cualquier pérdida incurrida por la Administradora o cualquier tercero, como consecuencia de la utilización de la cuenta por parte de un tercero.

b. La Administradora podrá, a su exclusivo arbitrio, dar de baja temporal o permanentemente, las cuentas de aquellos usuarios que violen los Términos y Condiciones, y/o la Política de Privacidad, y/o por cualquier otro motivo que la Administradora considere violatorio de la moral, las buenas costumbres, las buenas prácticas profesionales y/o comerciales y/o sean perjudiciales para la Administradora o terceros. Dicho acto podrá además ser ejercido en adición a otro tipo de sanciones o decisiones contempladas en estos Términos y Condiciones.

**Multiusuario:** Usted es responsable por las cuentas, contraseñas y el uso de la plataforma, que hagan las personas que usted autorice dentro de su tienda virtual bajo la modalidad multiusuario; por lo que releva de toda responsabilidad a Nidux por el mal uso de dicha información que hagan las personas que usted autorizó. NIDUX se reserva el derecho de rechazar prestar sus servicios, cerrar cuentas, retirar, editar contenidos, o cancelar pedidos a su entera discreción.

## **POLITICA DE PRIVACIDAD. CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA EL ALMACENAMIENTO Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

De conformidad con lo dispuesto en la ley denominada “Ley de protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales”, y su reglamento, NIDUX le informa que antes de que usted decida entregar sus datos personales es importante que lea el presente consentimiento acerca de los detalles del almacenamiento y tratamiento que recibirán sus datos personales, sensibles, de acceso irrestricto y de acceso restringido de acuerdo a nuestra <https://www.nidux.com/politicas-de-privacidad/>

## **COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS**

Usted podrá contactar a Nidux al correo [ayuda@nidux.com](mailto:ayuda@nidux.com), al teléfono 4001-7720 o al whatsapp: 6224-1572 y Nidux lo contactará a usted mediante la dirección de correo electrónico y teléfonos que usted suministre al momento de crear su tienda virtual; es su responsabilidad comunicar a Nidux si desea que nuestros comunicados le lleguen a más de una persona o contacto dentro de su organización, brindando un listado de los correos electrónicos y números de WhatsApp que deberán considerarse como contacto autorizado.

El área comercial de Nidux, entiéndase las áreas de mercadeo, ventas, publicidad u otras, no está capacitada ni es el área para brindar soporte, por lo que canalizar las consultas de dicho ámbito con el área comercial podría generar atrasos en sus consultas. Para tener una trazabilidad de sus consultas y una respuesta rápida y certera deberá usar el correo electrónico mencionado anteriormente.

Cuando se visita Nidux.com o se envía un mensaje de correo electrónico a la Administradora, se considera que existe una comunicación con NIDUX por vía electrónica. Se entiende por consiguiente que se otorga el consentimiento para recibir comunicaciones electrónicas por parte de la Administradora y de sus inquilinos.

Toda comunicación será por correo electrónico en la dirección que el inquilino provea al momento de crear su tienda virtual, en caso de querer recibir notificaciones en otras cuentas adicionales de correo, es deber del inquilino solicita la inclusión de nuevos correos a [ayuda@nidux.com](mailto:ayuda@nidux.com)

Nidux también realizará comunicaciones o avisos a sus inquilinos vía WhatsApp a través del número **6273- 1493**; por lo que es responsabilidad del inquilino indicar su número correcto de WhatsApp donde recibir comunicaciones de parte de la Administradora. En caso de actualización de datos, o bien, en caso que por parte del cliente se cambie por razones ajenas a NIDUX, a las personas que fueron autorizadas como contactos que pueden recibir notificaciones, solicitar ayuda o cambios en la configuración de la plataforma, es deber del cliente indicar mediante el correo de [ayuda@nidux.com](mailto:ayuda@nidux.com) que ese multiusuario ya no está laborando para el proyecto, y no tiene permisos de esa índole para que solicite cambios o en su defecto como debe de realizarlos.

El usuario se entiende que ha aceptado que todos los acuerdos, avisos, divulgaciones y otras comunicaciones que se le proporcionen electrónicamente satisfacen los requisitos legales atinentes. No obstante, lo anterior, el usuario podrá solicitar que no se le envíen en el futuro más comunicaciones mediante correo electrónico, haciendo esta circunstancia de conocimiento de la Administradora por escrito.

## **MARCAS Y OTROS SIGNOS DISTINTIVOS**

NIDUX, Nidux.com y otros gráficos, logotipos, encabezados de página, iconos de botones, guiones y nombres de servicio son marcas o distintivos registrados tanto en Costa Rica como en otros países.

NIDUX y en general las marcas o distintivos registrales y comerciales referidos no podrán ser utilizadas en conexión con ningún producto o servicio de forma que pueda causar confusión entre los usuarios con relación a quién es el proveedor verdadero de dichos bienes o servicios, o que de alguna manera menosprecie o desacredite a NIDUX.

Todas las demás marcas que no son propiedad de NIDUX que aparecen en este sitio son propiedad de sus respectivos dueños, quienes pueden o no estar afiliados, conectados o ser patrocinados o patrocinadores de NIDUX.

La utilización de marcas o distintivos registrales o comerciales contrarias a la normativa vigente por parte de los inquilinos o usuarios es de su exclusiva responsabilidad.

## **PLAZO**

De no mediar un contrato específico adicional, que se encuentra por encima de estos Términos y Condiciones, y al cual este documento se somete y se considera parte del mismo, el Acuerdo entrará en vigor a partir de la fecha en que sea firmado o aceptado en forma digital estas políticas de uso en el sitio web NIDUX.com. Se tomará como fecha de inicio el día en que se realizó el registro de la tienda virtual y haber hecho click para aceptar estos términos y condiciones de uso.

Los plazos para cancelación anticipada de contrato son los siguientes:

En el caso de las Tiendas bajo el Plan Plus por pago mensual, el Contrato podrá rescindirse por parte del inquilino en cualquier momento, previa notificación a la Administradora con mínimo 15 días antes de la fecha en que corresponda su próximo pago mensual. Para Tiendas bajo el Plan Pro por pago mensual, el contrato podrá rescindirse por parte del inquilino en cualquier momento, previa notificación de 30 días. En caso de Plan Corporativo, la notificación deberá ser de 60 días. Para Planes Anuales, en cualquier de ellos, siempre se tomará como plazo de aviso 30 días, no correspondiendo ninguna devolución de dineros abonados por períodos no utilizados. El plan se cancelará automáticamente cuando venza el año desde el pago inicial de dicho plan.

El cliente deberá tomar en cuenta también, y será responsable por cualquier contrato vigente con terceras partes (ejemplo, integraciones con operadores logísticos o pasarelas de pago bancarias), los cuales se podrán ver afectados por la cancelación del presente servicio.

En todos los casos, se entiende que el Contrato entre el Inquilino y la Administradora, tendrá un vigor por un período inicial de 1 año. Tras el término inicial, el presente Acuerdo se renovará automáticamente por un plazo igual una vez que se formalicen los trámites del pago correspondiente ya que los mismos servicios dominio y certificados se renuevan por períodos anuales, y continuará en vigor hasta que sea terminado en cualquier momento por cualquiera de las Partes, con no menos de treinta (30) días antes al vencimiento del Contrato anual; el aviso deberá realizarse por escrito o correo electrónico a la otra parte.

La Administradora se reserva el derecho de romper este contrato en cualquier momento, NIDUX NDX S.A. solo podrá interrumpir servicios si se violan estos términos.

## **DEL PAGO Y LA SUSPENSIÓN O TERMINACIÓN DE LOS SERVICIOS**

De no mediar un contrato específico adicional, que se encuentra por encima de estos Términos y Condiciones, y al cual este documento se somete y se considera parte del mismo, NIDUX NDX S.A. podrá suspender o cancelar los servicios ofrecidos, si no se pagan los compromisos aceptados en la cuenta de NIDUX NDX S.A. en una cuantía suficiente para utilizar los servicios proveídos por NIDUX NDX S.A.; si el inquilino no emite una respuesta a los comunicados que la Administradora le envíe, o exista un abandono de la cuenta debido a falta de uso de la misma.

El inquilino realizará los pagos acordados a la Administradora en la cantidad, monto y fechas establecidas en el acuerdo de partes para la adquisición de servicios.

En caso que el inquilino no atienda llamadas telefónicas, correos electrónicos, ni mensajes a su celular y se atrase en realizar el pago correspondiente a su mensualidad o anualidad, a partir del quinto día del vencimiento de la fecha en que correspondía el pago, la Administradora suspenderá los servicios, y no los renovará hasta tanto el inquilino cancele el saldo pendiente más una multa adicional por concepto de servicios de reconexión de US \$ 30,00+iva (treinta dólares americanos).

Si transcurre un mes sin que el inquilino se ponga en contacto con la Administradora o realice el pago de lo adeudado, la Administradora queda facultada para eliminar la tienda virtual del inquilino; y éste no podrá presentar ningún reclamo ante la Administradora por la pérdida de su dominio o información, ya que ha aceptado y entendido que la suspensión de los servicios se debe por su incumplimiento a los pagos, fechas y montos pactados, así como por negarse a contactar a la Administradora.

Cuando Nidux suspende sus servicios ya sea porque el inquilino no pago su mensualidad o brindo un aviso que deseaba suspender los servicios, la información de la tienda virtual queda respaldada en la plataforma por un periodo de gracia aproximado de 3 meses, a efectos que el inquilino pueda retomar su proyecto de tienda virtual, sin embargo al ser un servicio SaaS si durante ese periodo de 3 meses la plataforma recibe una actualización general de su estructura la tienda será eliminada sin que Nidux asuma ninguna responsabilidad por la pérdida de información del inquilino ya que es responsabilidad del cliente ante de suspender el servicio respaldar su bases de datos, y mantener al día sus obligaciones económicas.

## **LICENCIA Y ACCESO AL SITIO**

La sola utilización del sitio atribuye la condición de usuario e implica la aceptación plena y sin reservas de todas y cada una de las disposiciones incluidas en este documento y sus anexos.

Sujetos al cumplimiento de estos Términos y Condiciones y al pago de cualquier tarifa aplicable, Nidux o sus proveedores de contenido le otorgan una licencia limitada, no exclusiva, no transferible, no sublicenciable para acceder y utilizar la plataforma Nidux. Esta licencia no incluye el derecho de descargarlo (salvo lo relacionado a páginas caché) o modificarlo, ya sea en todo o en parte, excepto con el consentimiento expreso y por escrito de la Administradora.

Asimismo, esta licencia no incluye reventa o uso comercial de este sitio o de su contenido; colección o uso de listados de productos, descripciones o precios; usos derivados de este sitio o su contenido; descargas o copiados de información de la cuenta para el beneficio de otro comerciante, o cualquier tipo de minería de datos, robots o similares relacionados con la recopilación de datos y herramientas de extracción. Este sitio o cualquier porción de este sitio no puede ser reproducido, duplicado, copiado, vendido, revendido, visitado o explotado con fines comerciales sin consentimiento expreso y por escrito de la empresa NIDUX NDX S.A.

No se puede enmarcar o utilizar técnicas de enmarcado para incluir cualquier marca, logo u otra información propiedad de la NIDUX.COM (incluyendo imágenes, textos, diseño de página, o forma) sin contar con el consentimiento expreso y por escrito. Queda prohibido utilizar etiquetas o cualquier otro "texto oculto" utilizando el nombre de NIDUX y demás marcas o distintivos registrados y comerciales atinentes, sin el consentimiento expreso y por escrito de la empresa NIDUX NDX S.A.

No podrá utilizar etiquetas meta (meta tags) ni "texto oculto" que utilice el nombre o marcas comerciales de Nidux sin el consentimiento expreso por escrito de Nidux. No puede hacer uso indebido de Nidux. Puede usar Nidux sólo en la medida en que lo permita la ley. Las licencias otorgadas por Nidux finalizarán si usted no cumple con estos Términos.

Se concede a los usuarios una licencia limitada, revocable, y el derecho no exclusivo para crear un hipervínculo a la página principal de Nidux.com, siempre y cuando el vínculo no represente a Nidux.com o alguno de sus productos o servicios de una manera falsa, engañosa, despectiva o de manera ofensiva. No se puede utilizar ningún logotipo de Nidux.com o cualquier otro gráfico patentado o marca registrada como parte del enlace sin permiso expreso por escrito.

## **RESEÑAS, COMENTARIOS, COMUNICACIONES Y OTROS CONTENIDOS**

Los visitantes pueden mandar reseñas, comentarios, fotos y otros contenidos, así como enviar tarjetas electrónicas y otras comunicaciones, presentar sugerencias, ideas, comentarios, preguntas, u otros tipos de informaciones, siempre y cuando el contenido no sea ilegal, obsceno, amenazador, difamatorio, invasivo de la privacidad, infrinja los derechos de propiedad intelectual, o de otra manera perjudique a terceros, y siempre que no contengan virus informáticos, campañas políticas, comerciales, cartas en cadena, correos masivos o cualquier forma de “correo basura”.

Se prohíbe la utilización de direcciones falsas de correo electrónico, suplantar a cualquier persona o entidad, o de cualquier manera inducir a error en cuanto al origen de contenidos. La Administradora se reserva el derecho (pero no la obligación) de eliminar o editar dicho contenido, pero no es su deber revisarlo con regularidad. En caso de enviarse contenidos o materiales, se entiende que se otorga a la Administradora todos los derechos de propiedad intelectual cedibles con respecto a los mismos, de manera perpetua, irrevocable y totalmente sublicenciable, por lo que podrá usar, reproducir, modificar, adaptar, publicar, traducir, crear trabajos derivados, distribuir y mostrar dicho contenido por todo el mundo en cualquier medio de comunicación y por cualquier soporte. Se otorga además el derecho a utilizar el nombre que le presente en relación con dicho contenido. Quien envía el material o contenido garantiza que posee o controla todos los derechos de los contenidos que remite, que el contenido es exacto, que el uso de contenido que se suministra no viola esta política y no causará daños a terceros, y que indemnizará a la Administradora por cualquier reclamación derivada.

La Administradora tiene el derecho, pero no la obligación de controlar y editar o eliminar cualquier actividad o contenido y no se hace responsable y no asume ninguna responsabilidad por cualquier contenido enviado por terceros. En caso de que un tercero considere que han sido violados sus derechos de propiedad intelectual, deberá comunicarlo a la Administradora para tomar las medidas pertinentes.

## **DESCRIPCIONES DE PRODUCTOS**

La Administradora fiscalizará, más no es su obligación que las descripciones de los productos sean las más precisas posibles, pudiendo exigir que los oferentes hagan las correcciones del caso. Sin embargo, NIDUX no garantiza que las descripciones de los productos u otros contenidos de este sitio sean exactos, completos, fiables, actuales o libres de errores. Si un producto ofrecido por algún inquilino en su tienda virtual no es tal y como se describe, el usuario podrá devolverlo, siempre que no haya sido utilizado. Para efectos de la determinación de responsabilidades, el inquilino del respectivo espacio virtual será el único responsable de este hecho. Es responsabilidad de cada dueño de eCommerce colocar toda la información pertinente a sus productos que puede incluir y no se limita a fotografías, videos, hojas técnicas, opiniones de clientes que ya han adquirido el producto, características tales como: colores, tamaños, tallas,

tipo de presentación y similares; que permitan a sus clientes tomar la decisión de realizar la compra.

## PLANES Y PRECIOS

De no mediar un contrato específico adicional, que se encuentra por encima de estos Términos y Condiciones, y al cual este documento se somete y se considera parte del mismo, **las características y precios** de los Planes Nidux son los que se publicitan en el sitio web <https://www.nidux.com/planes/>.

No obstante lo anterior cada sitio web creado bajo la plataforma Nidux.com, consistirá al menos de:

1. **Tienda Virtual:** Una tienda virtual con capacidad de poner a disposición del público en general, a través de internet, la venta de productos o servicios sin necesidad de contratar un servicio de hosting (en adelante la “Tienda”), en la medida que el contenido se ajuste a los presentes Términos y Condiciones y demás políticas vigentes en [www.nidux.com](http://www.nidux.com).
2. **Panel de Administración:** Junto con la creación de la Tienda, el Usuario será el único habilitado para administrar sus productos, pudiendo cargar y modificar fotografías, descripciones y precios de estos, a través de un panel de administración disponible a tales efectos.
3. **Sistema de “Carrito de Compras”:** La tienda tendrá la posibilidad de contar con un sistema que permite que los visitantes que deseen adquirir productos puedan seleccionar aquellos de su interés (en adelante el “Carrito de Compras”), en donde se informará en forma detallada todos los pasos necesarios para formalizar la compra, brindando los medios técnicos para identificar y corregir errores de datos previo a efectuar la misma, así como también, la forma en que sus compradores verán el detalle de los impuestos que se deberán pagar por adquirir el producto.
4. **Aceptación de pagos:** La Administradora otorga la posibilidad que el usuario a través de un Contrato adicional firmado con la Institución Financiera de su elección pueda aceptar el pago por la compra de productos o servicios a través de distintos medios de pago habilitados que se encuentren disponibles en el sitio (en adelante los “Medios de Pago”). La Administradora no tiene ninguna intervención en el procesamiento de pagos, ni recibe ni tiene acceso a información o datos de titulares de tarjetas de crédito. En todas las transacciones que se gestionen y/o se realizan a través de servicios de terceros habilitados, la Administradora, en ningún caso es responsable por errores, daños, perjuicios, fraude, o robo de información que pueda ocurrir durante el proceso de pago.
5. **Cargo Automático a Tarjeta:** Para los planes que la Administradora designe, los programas para pymes o emprendedores que la Administradora realice en Alianza con entidades financieras u otras organizaciones, como el plan Link de pago, podrá establecer que el pago de sus servicios sea mediante cargo automático a una tarjeta de débito o crédito que el usuario ingresara en el administrador de su tienda virtual.

Al ingresar los datos de la tarjeta, el usuario confirma que entendió y leyó estos términos y condiciones, por tanto acepta que los cobros se realizarán mensualmente tanto si existe el cobro automático a tarjeta como si el pago lo realiza el cliente directamente.

El pago a Nidux debe realizarse mensualmente en la misma fecha en que se realizó el primer pago, aunque el cliente no haya podido realizar cobros desde su tienda virtual por atrasos en la configuración e instalación de su pasarela de pagos tanto por atrasos administrativos de la entidad bancaria de su elección como por atrasos por motivos personales del dueño de la tienda.

En caso que la tarjeta se presente sin fondos o vencida la tienda virtual será suspendida automáticamente y para volver a tener acceso a la misma deberá cambiar los datos de la tarjeta.

En caso que el usuario ya no desee utilizar más la plataforma será su responsabilidad eliminar los datos de su tarjeta de la plataforma, ya que aunque no utilice la plataforma si la tarjeta está ingresada, todos los meses se le realizara el cargo y no se le hará devolución de los meses que no utilice la plataforma.

## **DOMINIO**

Los Planes Nidux incluyen la compra de un dominio .com .net o .org. En caso que usted desee adquirir un dominio que tenga otra nomenclatura, o un dominio Premium, deberá cancelar el costo adicional de dicho dominio. Usted es el dueño del dominio adquirido para su tienda virtual, por tanto, al finalizar este Contrato puede solicitar a Nidux el traslado del mismo, una vez que cancele el monto de US \$50 + impuestos que pudieran aplicar por el servicio de traslado de dominio y la correspondiente renovación al proveedor de servicio en el caso que el mismo ya se encuentre vencido o por vencer.

Si la tienda virtual ha sido suspendida o cerrada por no encontrarse al día con sus obligaciones económicas, Nidux no se hará responsable por la renovación del dominio ni certificados de seguridad, por lo que en caso de vencimiento de esos servicios, será el inquilino el obligado a cancelar las multas por renovación tardía o bien por la compra de un nuevo dominio y sus respectivos certificados. Para que Nidux proceda a la nueva instalación de dominios y certificados el inquilino deberá previamente realizar los pagos que correspondan.

## **CAPACITACIONES**

A partir del mes de marzo 2020 debido a la situación del Covid-19 todas nuestras capacitaciones se realizan únicamente de forma virtual. Una vez que usted nos ha brindado los datos de contacto del encargado del proyecto recibirá en los correos electrónicos y números de whatsapp indicados toda la información relacionada con Webinars gratuitos especializados en temas de eCommerce exclusivos para clientes Nidux. Será responsabilidad suya y de los administradores del proyecto acceder al sitio [www.academianidux.com](http://www.academianidux.com) y mediante los videotutoriales existentes, aprender a utilizar la plataforma Nidux.

## **CAPACITACIONES EXTRA**

En el caso de requerir más horas de formación, de manera personalizada, cada hora tendrá un costo de US \$ 100 por hora más impuestos en una sesión privada; a la que podrán asistir hasta un máximo de 3 personas de su propia empresa. En caso de exceder la cantidad de asistentes, Nidux brindará una cotización previa a establecer la fecha de la capacitación.

## SOPORTE TECNICO

Dentro de nuestros Planes, ofrecemos el servicio de soporte técnico [24/7](#) vía correo electrónico a [ayuda@nidux.com](mailto:ayuda@nidux.com)

| TIPO DE PLAN     | Tiempo máximo de Respuesta a consultas vía correo electrónico | Consulta telefónica de soporte sobre el uso de la plataforma | Consultas vía Whatsapp Business Nidux a número empresarial (durante el tiempo de montaje de su tienda) | Acceso a Videos Tutoriales |
|------------------|---|--|--|----------------------------|
| PLAN PLUS        | 36 horas  | <a href="#">lunes a viernes de 8:00am a 5:00pm</a>           | 1 hora el primer mes de adquirir su Plan   | SÍ                         |
| PLAN PRO         | 24 horas  | <a href="#">lunes a viernes de 8:00am a 5:00pm</a>           | 2 horas el primer mes de adquirir su Plan  | SI                         |
| PLAN CORPORATIVO | 12 horas  | <a href="#">lunes a viernes de 8:00am a 5:00pm</a>           | 30 horas el primer mes de adquirir su Plan   | SI                         |

## SOPORTE EXTENDIDO

En caso de requerir un soporte extendido de nuestros servicios que le permita tener un tiempo de respuesta a sus consultas vía correo electrónico a [ayuda@nidux.com](mailto:ayuda@nidux.com) máximo de 12 horas, y un servicio de consultas mensual vía WhatsApp hasta 20 consultas/tickets con un tiempo de respuesta de hasta 8 horas, usted podrá adquirir un plan de soporte cancelando un monto de US \$100 +impuestos que correspondan mensuales o bien un plan anual de US \$900 + IVA.

## SOPORTE PREMIUM

En caso de requerir un soporte PREMIUM de nuestros servicios que le permita tener un tiempo de respuesta a sus consultas vía correo electrónico máximo de 4 horas, y un servicio de consultas mensual vía WhatsApp hasta 60 consultas/tickets con un tiempo de respuesta de hasta 3 horas, usted podrá adquirir un plan de soporte cancelando un monto de US \$299 +impuestos que correspondan mensuales o bien un plan anual de US \$2990 +impuestos que correspondan

## EVENTOS CRITICOS

Se entiende como eventos críticos que la tienda no se despliegue o se despliegue con errores, que no se pueda ingresar al administrador de su tienda virtual o realizar una acción crítica en el

mismo. Estas emergencias se atienden una vez reportados, en cualquier Plan adquirido. El tiempo de resolución dependerá de la complejidad del evento

## UPTIME

En Nidux nos aseguramos que su ecommerce está disponible para que sus consumidores puedan realizar compras en el momento que ellos desean. Se mantiene un 99 % uptime en nuestra plataforma. Uptime es la forma en la que se mide la fiabilidad de un sistema operativo; éste incluye no sólo la tienda virtual, sino también su checkout y APIs. Nuestros cálculos de uptime no incluye el tiempo fuera de servicio atribuible a: Cortes de servicios de terceros, errores resultantes de la personalización del tema, errores resultantes de aplicaciones públicas o personalizadas, errores resultantes de las conexiones a redes wifi públicas o abiertas, que ocasionen que los sistemas de seguridad bloqueen la IP tomando esa red como un acceso peligroso o poniéndola en lista negra, que genere la vulnerabilidad de la información al realizar dicha acción de generar una orden de compra, tiempo de inactividad o mantenimiento planificado; caso fortuito o fuerza mayor.

## OTROS SERVICIOS

Adicional a los Planes Nidux ofertados en nuestro sitio web, Nidux de acuerdo a las necesidades de sus clientes o siguiendo la oferta de la industria en su constante evolución e innovación, podrá desarrollar nuevas soluciones, APIs, y servicios similares que tendrán un costo adicional, y que podrán ser adquiridos por usted e instalados en su tienda virtual una vez convenido con nuestro Departamento de ventas y contable precios y métodos de pago. La propiedad intelectual de cualquier desarrollo dentro de la plataforma Nidux, es propiedad de Nidux, por lo que el cliente No podrá alegar exclusividad de uso del desarrollo ya que al tratarse de una nueva funcionalidad queda automáticamente integrada al software Nidux.

El **servicio de integración de su tienda virtual con la pasarela de pagos** de cualquier entidad financiera o billetera electrónica, tiene un costo adicional al pago de su anualidad tanto si el pago se realiza de forma anual o mensual. Cada comercio es responsable de leer y cumplir las condiciones y plazos que le indique la entidad bancaria de su elección. En el caso de las entidades bancarias que solicitan aprobaciones o reversiones manuales, NIDUX no se hará responsable por las compras no acreditadas en las cuentas del comercio, por la omisión del comercio de realizar las aprobaciones o reversiones respectivas.

El **servicio de integración de su tienda virtual con cualquier operador logístico** tiene un costo adicional y el mismo será cobrado de forma anual, tanto si el pago se realiza de forma anual o mensual.

El **servicio de integración de su tienda virtual con Apis** tiene un costo adicional el cuál deberá cotizarse con el Departamento de Ventas al correo [ventas@nidux.com](mailto:ventas@nidux.com)

Los montos que cualquier entidad financiera, operador de logística o cualquier otro proveedor de servicios por la adquisición de los servicios que dichos entes ofrezcan para el buen funcionamiento de su tienda virtual, deben ser cancelados por usted directamente con su proveedor. Nidux no tiene ninguna injerencia en las tarifas o formas de pagos de los servicios que dichos proveedores ofrezcan.

**Servicio de Montaje y Diseño tienda virtual:** Nidux ofrece el servicio de montaje y diseño de su tienda virtual el cual consiste en:

- a) Selección de Diseño Phoenix a utilizar entre los 7 Tipos Existentes.
- b) Inclusión de logotipo (No incluye diseño del logotipo)
- c) Diseño de 4 artes para Faja de Banners
- d) Diseño Sección Call to Action
- e) Montaje de hasta 10 productos incluye: retoque digital y recorte de hasta 2 fotografías por producto, Descripción, SKU, Precio, pdf, videos (Cliente debe aportar la descripción general del producto, las fotografías del productos y su respectivo SKU) \*\* Después de los 10 productos, cada producto tendrá un costo de US \$5+iva\*\*
- f) Creación de páginas informativas: Términos y Condiciones, políticas de privacidad, Políticas de eliminación de Datos. (El cliente brindara a Nidux las políticas internas de su negocio)

- El Cliente debe contestar una pequeña encuesta. Nidux le enviará la propuesta al cliente; a *esta propuesta el cliente puede solicitar **cambios 1 única vez.** \*\* Cambios adicionales tienen un costo de US \$ 95+iva cada cambio*
- Cualquier solicitud adicional al servicio indicado, deberá ser cotizada por aparte.
- El pago debe realizarse 50% al contratar el servicio y 50% contra entrega
- El pago de este servicio no se encuentra sujeto a otros servicios o renovaciones de Planes Nidux.
- **Este servicio de montaje o Rediseño de la tienda virtual puede solicitarse en cualquier momento. Una vez recibida la encuesta y materiales, el tiempo de entrega será de 8 días hábiles.**
- Costo del Servicio: El precio por estos servicios sera el que se indique en la respectiva cotización, de conformidad con el alcance, cantidad de insumos y demás aspectos del proyecto, los cuales se analizarán con el cliente previo a cotizarle el costo de los servicios.

**Servicio de Diseño de Logo y Libro de marca.** Este servicio consiste en que Nidux realizará

- 3 propuestas al Cliente para la creación del logotipo de su empresa.
- El cliente seleccionará 1 opción a la cual se le realizarán los cambios que indique el cliente por 1 única vez. \*\* Cambios adicionales tienen un costo de US \$ 95+iva cada cambio
- Una vez aprobada la propuesta, Nidux se compromete a realizar:
  - a) **Desarrollo del Logo Principal:**
    - NIDUX creará un logo principal que refleje la personalidad, valores y visión de la marca del cliente. Esto puede incluir la creación de múltiples conceptos iniciales para que el Cliente elija.
  - b) **Variaciones del Logo:**
    - Se crearán variaciones del logo principal para diferentes usos y formatos, como versiones en blanco y negro, versiones en color, versiones para impresión y versiones para medios digitales. Estas variaciones garantizarán la versatilidad del logo en diferentes contextos y plataformas.
  - c) **Paleta de Colores:**
    - Se desarrollará una paleta de colores que complementa el logo principal y refleje la identidad de la marca del cliente. Esta paleta de colores se utilizará en todos los materiales de marca, garantizando consistencia visual en todas las comunicaciones de la marca.
  - d) **Tipografía:**
    - Se seleccionará una tipografía adecuada que se alinee con la estética y personalidad de la marca del cliente. La tipografía elegida se utilizará en el logo, así como en otros elementos de diseño dentro del libro de marca.

**e) Directrices de Uso del Logo y Elementos de Marca:**

- Se proporcionarán directrices detalladas sobre cómo utilizar el logo y otros elementos de marca de manera correcta y coherente. Esto incluirá especificaciones técnicas, como tamaños mínimos de reproducción, espacios de seguridad y restricciones de color, así como ejemplos de aplicaciones correctas e incorrectas del logo.

**f) Entrega de Archivos Finales:**

- Una vez aprobados todos los elementos del logo y libro de marca por parte del Cliente, NIDUX entregará todos los archivos finales en formatos adecuados para impresión y uso digital, garantizando la accesibilidad y utilidad a largo plazo de los activos de marca.
- **Tiempo de Entrega 10 días hábiles contados a partir de la entrega del Cliente a Nidux de cualquier material solicitado.**
- El pago debe realizarse 50% al contratar el servicio y 50% contra entrega
- El pago de este servicio no se encuentra sujeto a otros servicios o renovaciones de Planes Nidux.
- **Este servicio de montaje o Rediseño de la tienda virtual puede solicitarse en cualquier momento.**
- Costo del Servicio El precio por estos servicios sera el que se indique en la respectiva cotización, de conformidad con el alcance, cantidad de insumos y demás aspectos del proyecto, los cuales se analizarán con el cliente previo a cotizarle el costo de los servicios.

**NIDUX POS**

A partir del 7 de julio del 2025, por un monto adicional, los clientes podrán solicitar la integración de su tienda virtual con el servicio NIDUX POS.

**NIDUX POS** que es una interfaz orientada a servicios especiales como venta telefonica o via whatsapp; en la que los cobros se realizan desde la plataforma utilizando una Pc, notebook o tablet.

**NIDUX brinda el servicio de POS o Point of Sale** por sus siglas en inglés, que se refiere a la tecnología y el software que se utilizan para procesar transacciones de venta en un negocio, desde las tradicionales cajas registradoras hasta sistemas más modernos que gestionan ventas, inventario, entre otros, al usuario, quien a su vez desarrolla actividades comerciales, promocionales o de cualquier otro tipo con terceros, dentro del marco de la legalidad. Por tanto, una vez que el usuario comunique por cualquier medio y a cualquier funcionario de Nidux, su deseo de no renovar los servicios de Nidux POS, este se eliminará de la plataforma en su totalidad.

**Las características y precios** de los Planes Nidux POS son los que se publicitan en el sitio web **NIDUX POS**.

Cada punto de venta virtual creado bajo la interfaz Nidux POS, consistirá al menos de:

- PWA o Progressive Web Application
- Administrador o Dashboard de Acciones
- Manejo de inventarios existencias, traslados y precios

- Catálogo de productos subida masiva de productos, código de barras
- Sincronizador automático entre tienda y pos
- Estado de ordene
- Creación de Descuentos
- Sucursales, Bodegas, Multiusuarios
- Bitácora

El pago a Nidux debe realizarse anualmente en la misma fecha en que se realizó el primer pago.

En caso que el usuario se afilie una tarjeta al sistema de cobro automático, y si la tarjeta se presenta sin fondos o vencida, NIDUX POS será suspendido automáticamente y para volver a tener acceso a la misma deberá cambiar los datos de la tarjeta. Es responsabilidad del usuario mantener al día los datos de su tarjeta.

En caso que el usuario ya no desee utilizar más la plataforma será su responsabilidad eliminar los datos de su tarjeta de la plataforma, ya que aunque no utilice la plataforma si la tarjeta está ingresada, todos los meses se le realizará el cargo y no se le hará devolución de los meses que no utilice la plataforma.

## **NIDUX CONSULTING**

Brindamos servicios para clientes Nidux actuales y proyectos desde cero en materias como: configuración de algunos componentes,.

- Servicios de mercadeo básicos como diseños de logos, líneas gráficas, imágenes para su sitio web, entros; que le facilitan la gestión de su ventas.
- Servicios de consultoría de vanguardia en estrategias de Comercio Unificado y Omnicanalidad.
- Desarrollos a la medida para ampliar las capacidad de su tienda actual acorde a sus necesidades.
- Desarrollo de proyectos de comercio electrónico diseñados con todos los componentes a la medida desde el inicio del proyecto. En este tipo de proyectos avanzados se amplían las capacidades y alcances más allá de los planes Nidux para adaptarse a cualquier modelo de negocios.

Los servicios personalizados serán cotizados por el Departamento de Ventas. En la cotización se indicarán los precios, plazos específicos de entrega, y las responsabilidades del Cliente, para los demás se aplicaran estos términos y condiciones.

## **ADECUACIONES DE NIDUX**

Nidux es una solución completa para comercio electrónico a pesar de lo cual existen nichos específicos en los cuales el comercio pueda requerir funcionales que no estén dentro de los servicios estándar de Nidux. Para dichos efectos el comercio se comunicará con el canal de soporte indicado anteriormente, o bien, con su Ejecutivo de Ventas Nidux para explorar el requerimiento. En dicho caso, el Ejecutivo podría apoyarse en áreas técnicas de Nidux para valorar tanto la viabilidad del requerimiento como los costos y tiempos de implementación. A su vez, por cada implementación de un desarrollo a la medida, se deberá firmar un contrato con los alcances de dicho desarrollo y los términos negociados.

Todas las adecuaciones realizadas sobre la plataforma Nidux no otorgan propiedad ni derechos intelectuales sobre las mismas más que el uso de acuerdo a los términos y condiciones generales existentes en el presente documento. Se entiende que dichas adecuaciones serán propiedad intelectual de Nidux y se incorporarán como mejoras en la plataforma de eCommerce, y bajo ningún concepto se considerará como un desarrollo personalizado exclusivo, sobre el cual se deban entregar códigos y fuentes y que el cliente asume potestad alguna sobre dicho desarrollo.

## INTEGRACIONES DE PLATAFORMAS EXTERNAS

NIDUX no se hace responsable de los daños o pérdida de datos que pueda verse afectada por integración de plataformas externas, tales como; formularios personalizados de terceros, chats o sistema de mensajería live como; messenger, Whatsapp, entre otros. Esto será responsabilidad únicamente al Cliente confirmar la veracidad y calidad de la plataforma a contratar, para dichos fines.

## SERVICIOS DE TERCEROS

Nidux puede, de vez en cuando, recomendar, brindarle acceso o habilitar software, aplicaciones ("**Aplicaciones**"), productos, servicios o enlaces a sitios web de terceros (colectivamente, "**Servicios de terceros**") para su consideración o uso, incluso a través de la Tienda de aplicaciones de Nidux. Dichos Servicios de terceros están disponibles solo para su conveniencia, y su compra, acceso o uso de dichos Servicios de terceros es únicamente entre usted y el proveedor de servicios de terceros correspondiente ("**Proveedor de terceros**"). Además de estos Términos de servicio, también acepta estar sujeto a los términos adicionales específicos del servicio aplicables a los servicios que compra o que son proporcionados por Proveedores externos.

Cualquier uso que haga de los Servicios de terceros es bajo su propio riesgo y discreción, y es su responsabilidad leer los términos y condiciones y/o las políticas de privacidad aplicables a dichos Terceros. En algunos casos, Nidux puede recibir una participación en los ingresos de los Proveedores externos que Nidux le recomienda o que de otro modo usted utiliza.

No proporcionamos ninguna garantía ni hacemos representaciones con respecto a los Servicios de terceros. Usted reconoce que Nidux no tiene control sobre los Servicios de terceros y no será responsable ante usted ni ante nadie por dichos Servicios de terceros. La disponibilidad de Servicios de terceros en los sitios web de Nidux, incluida la tienda de aplicaciones de Nidux no constituye ni implica un respaldo, autorización, patrocinio o afiliación por parte de o con Nidux.

Nidux no garantiza la disponibilidad de los Servicios de terceros y usted reconoce que Nidux puede deshabilitar el acceso a los Servicios de terceros en cualquier momento a su exclusivo criterio y sin previo aviso. Nidux no es responsable ante nadie por la interrupción o suspensión del acceso o la desactivación de cualquier Servicio de terceros. Nidux le recomienda encarecidamente que busque asesoramiento especializado antes de usar o confiar en los Servicios de terceros, para asegurarse de que satisfagan sus necesidades.

Si instala o habilita un Servicio de terceros nos otorga permiso para permitir que el Proveedor de terceros aplicable acceda a sus datos y otros Materiales y tome cualquier otra acción según sea necesario para la interoperación del Servicio de terceros, y cualquier intercambio de datos u otros Materiales u otra interacción entre usted y el Tercero proveedor es únicamente entre usted y dicho Tercero proveedor. Nidux no es responsable de ninguna divulgación, modificación o eliminación de sus datos u otros Materiales, ni de ninguna pérdida o daño correspondiente que pueda sufrir como resultado del acceso de un Servicio de terceros o un Proveedor externo a sus datos u otros Materiales.

Usted acepta indemnizarnos y mantenernos a nosotros y (según corresponda) a nuestra matriz, subsidiarias, afiliados, socios de Nidux, funcionarios, directores, agentes, empleados y proveedores libres de cualquier reclamo o demanda, incluidos los honorarios razonables de los abogados, que surjan de su uso, de un Servicio de terceros o su relación con un Proveedor de terceros.

## **ACTUALIZACIONES Y MEJORAS.**

Las modificaciones y actualizaciones que se realicen a la plataforma de acuerdo a los avances de la industria serán aplicados a todas las tiendas virtuales de forma gratuita; si usted solicita un requerimiento específico para su comercio, dicho servicio deberá ser cotizado con anterioridad, así como haber sido solicitado al correo de [ayuda@nidux.com](mailto:ayuda@nidux.com) o bien, con su asesor de ventas NIDUX .

Usted acepta que podemos realizar actualizaciones automáticamente en la plataforma que pueden:

modificar o eliminar determinadas funciones o funcionalidad.

causar pérdida de datos y para asegurar tal pérdida no es permanente, debería archivar cualquier fotografía, video o datos almacenados en su tienda virtual.

Usted acepta que no tendrá derecho a una devolución en relación con cualquier característica o funcionalidad modificada o eliminada, o por cualquier pérdida de datos relacionada con una actualización o mejora en el software.

## **PLUG-INS O COMPONENTES**

Nidux ha desarrollado un conjunto de componentes denominado **NIDUX ADVANCE**.

**Nidux Advance incluye los siguientes componentes:**

- Filtros Avanzados con buscador sensible al error de escritura y machine learning
- Listas de regalos para eventos
- Tarjetas de regalo con módulo de autoservicio
- Cashback con tarjetas de regalos
- Descuentos avanzados

## **FACTURACION ELECTRÓNICA**

De conformidad con la Resolución N° DGT-R-48-2016 del siete de octubre de dos mil dieciséis de la Dirección General de Tributación de la República de Costa Rica, NIDUX inició la emisión de factura electrónica el día 1 de octubre de 2018 a todos sus clientes.

Es importante que cuando el cliente realice cualquier transacción que conlleve un pago a NIDUX verifique que la información suministrada en este proceso sea la correcta, para que su transacción se realice de manera transparente una vez finalizado el proceso de compra.

## **IMPUESTOS**

A partir del 01 de julio del 2019, todos los precios de los servicios que se brinden a través del sitio oficial de Nidux [www.nidux.com](http://www.nidux.com) o a través de los medios que Nidux disponga, estarán gravados con el Impuesto Sobre el Valor Agregado (IVA), según la Ley No 9635 del 03 de diciembre de 2018, Gaceta No 202, del 04 de diciembre de 2018 y su Reglamento, de acuerdo con lo establecido por el Ministerio de Hacienda de la República de Costa Rica. Este impuesto debe ser pagado tanto por nacionales como por extranjeros que soliciten cualquier servicio que brinde Nidux.

Al momento de generarse la factura usted encontrará en el detalle el costo del Plan adquirido + impuestos que pudieran aplicar.

## **DEVOLUCIONES**

Nidux ofrece a sus inquilinos un mes gratuito de prueba para que utilice la herramienta bajo el plan de Prueba, a efectos que usted decida si desea o no continuar utilizando la plataforma de comercio electrónico que le ofrece la Administradora; durante el mes de prueba, usted NO podrá optar por los productos o servicios de Nidux tales como capacitaciones, compra, y/o instalación de dominios, ni SSL, ni integraciones bancarias, entre otros.

Para acceder a los servicios y productos Nidux usted deberá optar por un Plan Nidux y acordar con nuestro Departamento contable el método de pago a utilizar; por tanto, una vez iniciados los pagos ya sea como usuario del Plan Plus pagando anual o mensualmente el alquiler por su tienda virtual; o como usuario del Plan Pro mediante pago en un solo tracto o varios tractos.

NIDUX NO realizará ninguna devolución de dinero por cuanto es responsabilidad del inquilino durante el mes de prueba por sus propios medios probar, utilizar, investigar, analizar la utilidad de la herramienta para su empresa; así como probar y utilizar la herramienta; por tanto, una vez realizado cualquier pago por concepto de servicios ya sea mensualidad o pago anual, Nidux no realizará ninguna devolución al inquilino.

De acuerdo a éstos términos y condiciones, toda persona que contacte a Nidux a través de cualquiera de nuestros funcionarios y/o directivos, y adquiera con Nidux una responsabilidad económica por la compra de productos o servicios Nidux a nombre propio o de su empresa, se entenderá debidamente autorizada por la empresa que dice representar, por lo que de forma personal o empresarial se deberá cumplir dicha obligación pecuniaria mediante los métodos de pago en los cuáles se encuentre autorizado a utilizar sea a través de depósitos o transferencias bancarias, o bien mediante el uso de cualquier tarjeta de débito o crédito; por lo anterior Nidux NO será responsable y NO hará ninguna devolución de dinero en caso de recibir pagos por productos o servicios por una persona o medio no autorizado a lo interno de su empresa, ya que

es responsabilidad de usted establecer quienes serán las personas autorizadas para contactar y realizar los pagos a Nidux.

Nidux no es responsable ni tiene obligación de velar o verificar qué personas de parte suya o de su empresa están autorizadas para contactar o asumir responsabilidades ante Nidux. Toda persona que actúe por usted o a nombre de Los inquilinos de la aplicación virtual NIDUX son entidades distintas a la Administradora y podrán prestar sus servicios, vender productos o en términos generales operar sus tiendas o establecimientos comerciales en éste, de conformidad con lo dispuesto en estos lineamientos, en sus respectivos contratos y en estricto apego a la legislación aplicable.

La Administradora se reserva el derecho de ocupar por sí misma tiendas o establecimientos comerciales virtuales, en cuyo caso le serían aplicables las disposiciones establecidas para los inquilinos de los mismos y, en general, para los oferentes de bienes y servicios en NIDUX.

En NIDUX se podrán exhibir enlaces a sitios de compañías afiliadas y de otras empresas. La Administradora no se hace responsable de examinar, evaluar o garantizar las ofertas de cualquiera de estas empresas o individuos o el contenido de sus sitios web, y no asume ninguna responsabilidad por las acciones, productos y el contenido de todos éstos. Se recomienda a los usuarios que revisen cuidadosamente sus declaraciones de privacidad y otras condiciones de uso.

## **RENUNCIA DE GARANTÍAS Y LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

El estado, envío o la disponibilidad de los artículos ofertados por los inquilinos virtuales no son responsabilidad de Nidux.

La Administradora NO se hace responsable ni garantiza de ninguna manera expresa o implícita, las operaciones que realicen los inquilinos virtuales en este sitio, o la información, contenido, materiales, productos (incluyendo software) o servicios puestos a disposición de los usuarios a través de este sitio por parte de los arrendatarios de espacios virtuales.

Nidux NO garantiza que las tiendas virtuales creadas bajo su plataforma, la información, el contenido, materiales, productos (incluyendo software) u otros servicios puestos a disposición de los usuarios a través de su plataforma, sus servidores o por medio de e-mail estén libres de virus malware, spyware u otros efectos nocivos. Nidux NO será responsable por ningún daño derivado de la utilización de su plataforma o de cualquier información, contenido, materiales, productos (incluyendo software) u otros servicios puestos a disposición de los usuarios a través de este sitio.

## **EL USUARIO EXPRESAMENTE ACEPTA QUE EL USO DE ESTA PLATAFORMA ES BAJO SU PROPIA RESPONSABILIDAD Y RIESGO.**

El inquilino está de acuerdo que la utilización de los servicios de www.nidux.com se realizan bajo su propio riesgo y que los servicios y productos que ahí se prestan y ofrecen se prevén sobre una base “tal cual” y “según sean disponibles” Nidux no garantiza que la página satisfaga los requerimientos específicos del inquilino o que los servicios que en ella se ofrecen no sufran interrupciones, sean seguros o estén exentos de errores; no obstante lo anterior Nidux velará por

el correcto funcionamiento de la plataforma, y en caso de interrupciones procurará el re-establecimiento de los servicios en el menor tiempo posible.

Nidux no garantiza o avala en ninguna forma la veracidad, precisión, legalidad, moralidad o ninguna otra característica del contenido del material que se publique por parte del inquilino.

Nidux se libera de cualquier responsabilidad tanto expresa como implícita en relación con los servicios e información contenida o disponible en o a través [www.nidux.com](http://www.nidux.com) sin limitarse

- a. disponibilidad de uso del sitio web [www.nidux.com](http://www.nidux.com) y sus tiendas virtuales;
- b. la ausencia de virus, errores, desactivadores o cualquier otro material contaminante o con funciones destructivas en la información o programas disponibles en o a través de ésta página o en general cualquier falla.
- c. No obstante, lo anterior, Nidux podrá actualizar el contenido de sus tiendas virtuales por lo que se solicita al usuario tomar en cuenta que algunas informaciones publicitarias o contenidas en o a través de [nidux.com](http://nidux.com) podrán quedar obsoletas y/o contener imprecisiones o errores tipográficos u ortográficos.
- d. Errores que provengan de parte de un mal uso de las configuraciones de la plataforma y de los datos ingresados a la misma por parte de los usuarios debidamente autorizados y registrados.

#### **DECLARACIONES Y ACUERDOS:**

Usted declara, garantiza y acuerda que:

- a. su empresa está debidamente organizada y constituida, y opera de plena conformidad con las leyes de la jurisdicción en la que su empresa está registrada;
- b. el individuo que acepta estos Términos en nombre de su organización tiene toda la autoridad legal necesaria para vincularlo a estos Términos;
- c. tiene todo el derecho, el poder y la autoridad que se requieren para aceptar estos Términos, llevar a cabo sus obligaciones y otorgar los derechos y las autorizaciones en virtud de estos Términos;
- d. toda información que usted proporcione a Nidux o sus filiales, o ponga a disposición de estas, será en todo momento precisa y completa;
- e. usted y todos sus subcontratistas y agentes cumplirán con todas las leyes, reglas, reglamentaciones, códigos, pedidos y otros requisitos legales aplicables en cuanto al desempeño de sus obligaciones y el ejercicio de sus derechos bajo estos términos y con la compra y el uso de cualquier producto o servicio de Nidux;
- f. todos los usuarios que usan características empresariales o compran en nombre de su empresa están autorizados a hacerlo, y todas las compras hechas por estos usuarios son compras autorizadas de su empresa;
  - g. todas las credenciales, cualquier documentación u otra información que nos proporcione para validar dicha credencial son precisas, completas y reflejan el estado de su credencial, y que proporcionará las actualizaciones, credenciales adicionales o información de respaldo según sea necesario para garantizar que dicha documentación o información permanezca actualizada en todo momento;
  - h. la provisión a Nidux de cualquier credencial e información relacionada, toda delegación de autoridad de compra en virtud de una credencial y todas las compras hechas mediante el uso de credenciales se realizan con la autoridad del titular de las credenciales;
  - i. su compra de productos a nosotros no nos generará infracciones a ninguna ley, ya sea por la exportación de esos productos, la venta o el uso de esos productos, su estado legal u otro motivo;

- j. los productos, bienes o servicios que usted ofrecerá a terceros a través de la plataforma Nidux son productos, bienes o servicios lícitos, que:
- no promueven comportamientos violentos,
  - no promocionan sustancias ilegales;
  - no realizan amenazas violentas;
  - no promocionan la violencia, ni el acoso ni el terrorismo, ni la discriminación de cualquier tipo,
  - no son ni contienen material difamatorio ni ofensivo desde un punto de vista racial, étnico, religioso ni sexual.
- k. que cualquier producto vendido por usted no será utilizado por terceros, ni estará a disposición de estos, para ninguna actividad directa o indirectamente relacionada con la proliferación de armas de destrucción masiva (ADM);
- k. usted y su empresa serán los responsables de establecer a nivel interno quiénes podrán contactar a Nidux para la solicitud de productos o servicios, así como para asumir responsabilidades económicas por dichas solicitudes. Por lo anterior Nidux entiende que si una persona de su empresa contacta a Nidux para realizar solicitudes de servicios o productos se encuentra autorizado para dicha gestión, y que cualquier cotización o factura enviada a dicho contacto se encuentra autorizada y será pagada por usted o su empresa de acuerdo a lo negociado con dicho contacto.
- k. El Usuario declara y acepta que al publicar contenido en su cuenta, otros usuarios de Internet pueden verla, autorizando a la Empresa a mostrar dichos contenidos en Internet y almacenarlos en sus bases de datos, manteniendo indemne a la Empresa por cualquier reclamo y/o daño vinculado por la utilización de tales contenidos.
- k. El Usuario será el único responsable de la información brindada en la Tienda, y con el cumplimiento de las obligaciones asumidas en la misma, tales como la calidad, funcionamiento, propiedad, entrega, garantía de los productos o servicios promocionados en la Tienda.
- k. En la medida máxima permitida por las leyes aplicables, la Administradora no estará obligada a realizar reembolsos y/o indemnizaciones de daños y perjuicios al frente al Usuario y terceras personas, ni asume garantía alguna por la información y/o las obligaciones asumidas por el Usuario en la Tienda
- k. Usted reconoce y acepta que la Administradora no participa ni interviene en el contenido publicado por el Usuario en la Tienda. En consecuencia, el Usuario reconoce, garantiza y acepta que el contenido publicado en el Sitio a través de su cuenta es de su propiedad y/o cuenta con las autorizaciones y/o licencias y/o permisos necesarios y se ajusta en un todo a la normativa vigente aplicable.
- l. Usted entiende y acepta que la propiedad intelectual y código fuente de los desarrollos a la medida así como de cualquier tienda, mall virtual, sitio web, o similares que utilicen como base la plataforma Nidux son propiedad exclusiva de Nidux.

## **OBLIGACIONES Y DEBERES DEL INQUILINO**

El inquilino se compromete a utilizar los Servicios de conformidad a la ley aplicable, estos Términos y Condiciones, la Política de Privacidad, así como con la moral y buenas costumbres y el orden público.

El inquilino se obliga a abstenerse de utilizar los Servicios con fines o efectos ilícitos, contrarios a lo establecido en estos Términos y Condiciones, lesivos de los derechos e intereses de la Administradora, otros Usuarios y/o terceros, o que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar,

sobrecargar o deteriorar los Servicios, o impedir la normal utilización o disfrute de los Servicios por parte de la Administradora, los Proveedores, otros Usuarios y/o terceros.

En especial, el Usuario se obliga a abstenerse de realizar cualquiera de los siguientes actos:

1. Queda prohibido: Utilizar los servicios directa o indirectamente, para violar cualquier ley aplicable, cualquiera fuese su naturaleza, ya sea provincial, estadual, nacional o internacional; , o violatorio de cualquier ley aplicable, nacional o internacional, o de la moral, las buenas costumbres, o el orden público; transmitir, distribuir, o almacenar cualquier tipo de información, datos o materiales que violen leyes o regulaciones provinciales, estaduales, nacionales o internacionales; enviar o transmitir información cuyo contenido sea, directa o indirectamente, y sin que lo siguiente se considere una limitación, transgresor, profano, abusivo, difamatorio y/ o fraudulento, o que revele asuntos privados o personales que afecten a persona alguna, o de alguna forma violen los derechos de los demás; acceder los servicios utilizando un nombre falso, erróneo o inexistente, ya sea como persona física o jurídica; enviar o transmitir material alguno que el usuario no tenga derecho a transmitir con arreglo a las leyes (ya sea de Copyright, marca registrada, secreto comercial, patentes u otros derechos de la propiedad de terceros aunque no limitado a ello solamente) o con arreglo a relaciones contractuales o fiduciarias (tales como los contratos de no divulgación).
2. Queda prohibido: Violar o alterar de cualquier forma los sistemas de autenticación, verificación de identidad y seguridad de los servicios, redes o cuentas de usuarios, y/o administradores y/o responsables de los servicios; ésto incluye, y no se limita, a tratar de acceder a datos no destinados al usuario, intentar ingresar a los servicios o cuentas sin contar con la expresa autorización para hacerlo, o intentar probar o alterar de cualquier forma y a cualquier nivel la seguridad de las redes de la Administradora, utilizando cualquier clase de herramientas que sirvan a idénticos o similares fines; intentar interrupciones, variaciones o cortes en las comunicaciones de internet, tales como alterar información de ruteo, derivación y/o distribución, sobrecargar deliberadamente uno o más servicios (overflow o similar), efectuar ataques informáticos a otras computadoras sobre internet u otro tipo de red de comunicaciones informática, global, local y/o interna, entre otros; utilizar cualquier programa, comando o grupo de comandos, o enviar mensajes de cualquier tipo, destinados a interferir con la sesión establecida por un Usuario en cualquier punto de internet; efectuar cualquier tipo de monitoreo que implique la interceptación de información no destinada al Usuario; enviar o transmitir archivos que contengan virus u otras características destructivas que puedan afectar de manera adversa el funcionamiento de una computadora ajena y/ o puedan afectar el correcto funcionamiento de las mismas y/ o de los Servicios; utilizar cualquier programa de computación (software) u otro medio, que induzca a engaño, a los fines de aumentar o procurar ventajas patrimoniales o comerciales en favor del Usuario o de terceros no autorizados por la Empresa o no previstos en estos Términos y Condiciones; efectuar acciones que restrinjan, denieguen o impidan a cualquier individuo, grupo, entidad u organización el uso de los Servicios, y de internet en general. Asimismo, el uso de cualquier método o sistema, de computación o no, por parte del Usuario y/o terceros en favor de éste a los fines de la utilización de los Servicios, que no estén expresamente autorizados por la Empresa en éstos Términos y Condiciones y/o por otro medio expreso, queda prohibido y será causal de las sanciones y/o procedimientos que se contemplan en ellos, sin perjuicio de las acciones legales que la Empresa y/o sus representantes y/o sucesores puedan interponer a sus efectos.

3. Queda prohibido: Reproducir, duplicar, copiar, vender, revender o explotar, total o parcialmente el servicio y/o su contenido sin el consentimiento expreso y por escrito de la Administradora.
4. Queda prohibido: remover la leyenda "Nidux eCommerce", o leyenda equivalente que figure en el diseño o plantilla escogida por el Usuario.

Adicionalmente, usted reconoce y acepta que deberá

1. Proporcionar información de contacto pública, una política de reembolso y plazos de cumplimiento de pedidos en su tienda Nidux.
2. Reconoce y aceptar que los Servicios prestados por su tienda Nidux representan un contrato directamente entre usted y el cliente. Usted es el vendedor registrado de todos los artículos que vende a través de los Servicios. Usted es responsable de la creación y operación de su Tienda Nidux, sus Materiales, los bienes y servicios que puede vender a través de los Servicios y todos los aspectos de las transacciones entre usted y su(s) cliente(s). Esto incluye, pero no se limita a, autorizar el cargo al cliente con respecto a la compra del cliente, reembolsos, devoluciones, cumplimiento de cualquier venta o servicio al cliente, transacciones fraudulentas, divulgaciones legales requeridas, cumplimiento normativo, violación supuesta o real de las leyes aplicables. (incluidas, entre otras, las leyes de protección al consumidor en cualquier jurisdicción donde ofrezca productos o servicios a la venta), o su incumplimiento de estos Términos de servicio. Usted declara y garantiza que su Tienda, sus Materiales y los bienes y servicios que vende a través de los Servicios serán verdaderos, precisos y completos, y no violarán ninguna ley, reglamento o derecho aplicable de terceros. Para evitar dudas, Nidux no será el vendedor, comerciante o registro y no tendrá responsabilidad por su Tienda o los artículos vendidos a los clientes a través de los Servicios.
3. Usted es el único responsable de los bienes o servicios que puede vender a través de los Servicios (incluida la descripción, el precio, las tarifas, el impuesto que calcula, los defectos, las divulgaciones legales requeridas, el cumplimiento normativo, las ofertas o el contenido promocional), incluido el cumplimiento de las leyes aplicables. o reglamentos.

### **Condiciones de uso versiones beta**

El programa de beta puede contener uno o más servicios de beta (los «servicios») según determine Nidux a su entera discreción. Para poder participar en el programa de beta y usar los servicios, debe ser un cliente Nidux, y debe seguir siéndolo por toda la duración del programa de beta.

Usted comprende y acepta que Nidux entenderá el uso de los servicios como la aceptación por su parte de estos términos, siempre y cuando usted respete estos términos, Nidux le otorga un privilegio personal, no exclusivo, no transferible y limitado para acceder a los servicios y usarlos.

Por la presente, usted reconoce que NIDUX no ha expresado ningún tipo de afirmación, promesa o garantía de que los servicios vayan a anunciarse o se pongan a la disposición de ninguna persona en el futuro, y que Nidux no ha contraído con usted ninguna obligación explícita o implícita de anunciar o presentar los servicios. Nidux puede interrumpir cualquier programa o servicio de beta en cualquier momento, a su entera discreción y sin previo aviso. Con respecto a los servicios, este subapartado sustituirá a todos los demás términos y condiciones aquí expresados, pero solo hasta el punto necesario para resolver el conflicto.

## **1. Versiones Beta Generalidades**

1. Descripción. Los servicios pueden ser un servicio independiente, al que se pueda acceder por separado del servicio de interés general al cual usted está suscrito, o puede ser una característica o funcionalidad de dicho servicio de interés general. Al acceder al programa de beta, o cuando se añada un servicio al programa de beta, se le proporciona una descripción más detallada del servicio, descripción que NIDUX podrá ir actualizando a medida que se vaya desarrollando el programa de beta (la «documentación»).
2. Estado «tal cual». Usted comprende y acepta que los servicios se proporcionan como una versión «beta» y se ponen a su disposición «tal cual». Los servicios pueden contener fallos, errores y otros problemas. NIDUX recomienda que haga una copia de seguridad de todos sus datos antes de usar los servicios. Usted asume todos los riesgos y los costes asociados al uso de los servicios, incluidos, entre otros, las tarifas de acceso a internet, los gastos derivados de las copias de seguridad, los costes generados por el uso del dispositivo y los periféricos, así como cualquier daño infligido al equipo, el software, la información o los datos. Por otro lado, Nidux no está obligada a proporcionar ninguno mantenimiento ni soporte técnico o de otra índole para los servicios.
3. Comentarios. Los servicios se ponen a su disposición a efectos de evaluación y comentarios sin compensación o reembolso alguno por parte de Nidux. Usted reconoce la importancia de la comunicación entre usted y Nidux durante el período de uso de los servicios, y, por la presente, acepta recibir de Nidux correspondencia y novedades al respecto. En caso de que opte por rechazar esta comunicación, su participación en el programa de beta será cancelada. Durante el programa de beta, se le solicitará que realice comentarios sobre su uso de los servicios. Usted reconoce que Nidux será propietaria de todos los comentarios que le haga llegar y, por la presente, otorga a Nidux una licencia de ámbito mundial, perpetua, irrevocable y libre de regalías para usar y/o incorporar dichos comentarios en cualquier producto o servicio de Nidux (incluidos los servicios) en cualquier momento y a total discreción de Nidux. Nidux no publicará comentarios de forma que puedan serle atribuidos a usted sin su previo consentimiento.
4. Limitaciones de uso. La documentación puede incluir limitaciones específicas a cualquier servicio. Puede utilizar el servicio de acuerdo con esos términos durante cualquier período mientras el programa de beta esté vigente. Cuando el programa de beta deje de estar vigente, ya no tendrá acceso a los servicios. Nidux se reserva el derecho a modificar o imponer cualquier limitación de uso de los servicios en cualquier momento, con o sin notificación.

## **2. Participación en el programa de beta.**

1. Aptitud. Puede participar en el programa de beta bajo petición y aprobación de Nidux, o por invitación de Nidux. Sólo puede participar en el programa de beta si es usted un cliente de Nidux con buen historial de uso de un servicio de Nidux de interés general, y debe seguir siéndolo mientras dure el programa de beta. En caso de que deje de ser cliente de Nidux, la participación en el programa de beta se cancelará inmediatamente.
2. Ingeniería inversa. Excepto en la medida en que la ley vigente lo permita, está prohibido modificar, distribuir, preparar trabajos derivados, realizar ingeniería inversa, ensamblaje inverso o desensamblaje, o tratar por cualquier otro medio de

descifrar cualquier código relacionado con los servicios y/o cualquier otro aspecto de la tecnología de Nidux.

**3. Derechos de propiedad intelectual.**

NIDUX respeta los derechos de propiedad intelectual de terceros. Si cree que los servicios se han usado de alguna forma que se considere una infracción de los derechos de propiedad intelectual, notifíquenoslo en los términos que se indican en nuestros términos y condiciones. NIDUX se reserva el derecho a borrar o suspender los contenidos presuntamente infractores, así como a cancelar las cuentas de los usuarios reincidentes. NIDUX también se reserva el derecho a enviar la información contenida en el aviso de la infracción de derechos de propiedad intelectual al usuario que presuntamente proporcionó los contenidos infractores.

**4. Propiedad intelectual.**

Usted acepta que NIDUX es propietaria de todos los derechos, titularidad e intereses asociados al programa y los servicios de beta, incluidos todos los derechos de propiedad intelectual, y con la excepción de la licencia aquí proporcionada, no se concede ningún otro derecho o permiso sobre ninguno de los servicios. Nada de lo aquí expresado le otorga derecho a usar ninguno de los nombres comerciales, marcas comerciales, marcas de servicio, logotipos, nombres de dominio y otras características de marca distintivas de NIDUX.

**5. Modificación y finalización del servicio.**

NIDUX se reserva el derecho a modificar o finalizar el programa o los servicios de beta, o su uso del programa o los servicios de beta, para limitar o denegar el acceso a los servicios y/o la participación en el programa de beta en cualquier momento, a su entera discreción, por cualquier motivo, con o sin aviso previo y sin obligación alguna por su parte. Puede dejar de usar los servicios en cualquier momento.

**6. Exclusión de garantía.**

Por la presente, usted reconoce y acepta que nidux presta los servicios «tal cual» y según disponibilidad, y que usted accede al programa o los servicios de beta de nidux por su cuenta y riesgo. En la medida permitida por la ley vigente, nidux niega expresamente toda garantía de cualquier tipo, ya sea expresa o implícita, lo que incluye, entre otras, las garantías de comercialización, calidad satisfactoria, titularidad, idoneidad para un fin determinado y ausencia de infracción. Nidux no garantiza que sus servicios vayan a satisfacer sus requisitos y/o que los servicios se vayan a prestar de forma ininterrumpida, puntual o libre de errores, ni tampoco ofrece garantía alguna respecto de los resultados que puedan obtenerse del uso de los servicios o de la precisión de cualquier otra información obtenida a través de ellos. Usted comprende y acepta que cualquier material y/o datos descargados u obtenidos de otra manera a través del uso de cualquiera de los servicios se realiza por su cuenta y riesgo, y que usted será el único responsable de cualquier daño en su sistema informático y/o pérdida de datos que se deriven de la descarga de tal material y/o datos. Ningún consejo o información, ya sea oral o por escrito, que usted obtenga de nidux o a través de los servicios constituirá una garantía distinta de la otorgada expresamente por la presente. En algunas jurisdicciones no se permite la exclusión de determinadas garantías y condiciones, por lo que es posible que alguna de las anteriores exclusiones no se aplique en su caso.

## 7. **LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD.**

EN NINGÚN CASO NIDUX SERÁ RESPONSABLE DE NINGÚN DAÑO INDIRECTO, ESPECIAL, CONSECUENTE Y/O FORTUITO, PUNITIVO O DE OTRO TIPO RELACIONADO CON LOS PRESENTES TÉRMINOS, YA SEA DIRECTO O INDIRECTO, POR (i) PÉRDIDA DE DATOS, (ii) PÉRDIDA DE INGRESOS, (iii) PÉRDIDA DE OPORTUNIDAD, (iv) PÉRDIDA DE BENEFICIOS, Y (v) COSTES DE RECUPERACIÓN O DE CUALQUIER OTRO TIPO, CAUSADOS Y BASADOS EN CUALQUIER TEORÍA DE RESPONSABILIDAD, YA SEA POR INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO, AGRAVIO (INCLUIDA LA NEGLIGENCIA), INFRACCIÓN DE ESTATUTOS O DE OTRA MANERA, CON INDEPENDENCIA DE QUE NIDUX HAYA ADVERTIDO O NO DE LA POSIBILIDAD DE DICHS DAÑOS. EN LA MEDIDA PERMITIDA POR LA LEY APLICABLE, LA RESPONSABILIDAD DE NIDUX SE LIMITA A US \$ 50,00. ALGUNAS JURISDICCIONES NO PERMITEN LA EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS IMPLÍCITAS O LA LIMITACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD POR DAÑOS FORTUITOS O CONSECUENTES, LO QUE SIGNIFICA QUE ALGUNAS DE LAS LIMITACIONES ANTERIORES PODRÍAN NO APLICARSE EN SU CASO.

- **Indemnización.** Usted se compromete a proteger e indemnizar a NIDUX y a sus subsidiarias y afiliadas, ejecutivos, directores, agentes y empleados (en conjunto, las «partes indemnizadas de NIDUX») frente a cualquier demanda de terceros derivada o relacionada de cualquier manera con (i) su incumplimiento de los términos, (ii) su uso del programa y/o los servicios de beta, (iii) su infracción de las leyes, normativas y reglamentaciones vigentes en relación con los servicios, o (iv) sus contenidos de usuario, incluidos cualquier responsabilidad o gasto por demandas, pérdidas, daños (directos o consecuentes), pleito, sentencias, costas judiciales y honorarios de abogados, de cualquier tipo y naturaleza. En tal caso, NIDUX proporcionará notificación por escrito de la demanda, pleito o acción.
- **Información confidencial.** Usted reconoce y acepta que: (i) sujeto al subapartado (iv), el lanzamiento al mercado con éxito de versiones comerciales de los servicios requiere que mantenga estrictamente la confidencialidad de todos los datos y la información de NIDUX analizada, compartida o contenida en el programa de beta, incluidos, entre otros, los servicios (en conjunto, la «información confidencial»); (ii) la publicación prematura de cualquier información confidencial dañaría la ventaja competitiva y los derechos de propiedad intelectual de NIDUX; (iii) la información confidencial únicamente se compartirá con otros participantes autorizados del mismo programa de beta; y (iv) solo la información confidencial publicada por Nidux se puede analizar o mostrar en público.
- **Cambios en los términos.** NIDUX se reserva el derecho a realizar cambios en los términos de forma periódica, por lo que es su responsabilidad estar revisando las actualizaciones realizadas. Usted comprende y acepta que NIDUX considerará cualquier uso de los servicios con posterioridad a la fecha de modificación de los términos como la aceptación por su parte de los términos modificados.
- **Términos adicionales.**
- **Cumplimiento de las leyes.** Ambas partes se comprometen a cumplir las leyes y normativas locales, estatales, nacionales e internacionales aplicables, incluidas, entre otras, las leyes y normativas de aplicación sobre importación y exportación que rijan sobre el uso, la transmisión y/o la comunicación de contenidos, en relación con su rendimiento, su acceso y/o su uso de los servicios.
- **Uso internacional.** El servicio está destinado al uso únicamente en los Costa Rica. Si elige acceder a los servicios desde otros países, lo hace a iniciativa propia y por su

cuenta y riesgo, y es usted responsable del cumplimiento de todas las leyes y normativas aplicables. NIDUX no garantiza que los servicios sean apropiados y/o estén disponibles para su uso en una ubicación en particular.

## **Sistema de retroalimentación sobre clientes entre tiendas**

A partir de marzo de 2026, la plataforma **Nidux** podrá habilitar un sistema de retroalimentación mediante el cual los propietarios y administradores de tiendas virtuales que utilicen la plataforma podrán registrar evaluaciones internas relacionadas con la experiencia de interacción y atención brindada a determinados clientes en el contexto de transacciones realizadas a través de sus respectivas tiendas.

Las evaluaciones podrán incluir observaciones generales sobre la experiencia de servicio al cliente, cumplimiento de procesos de compra, comunicación durante el proceso de atención, u otros aspectos relacionados con la gestión comercial y operativa del pedido. Dichas evaluaciones podrán ser visibles para otros propietarios y administradores de tiendas que utilicen la plataforma Nidux, con el propósito de facilitar información orientativa que permita mejorar los procesos de atención, anticipar necesidades particulares del cliente y optimizar la gestión del servicio al cliente dentro del ecosistema de tiendas que operan en la plataforma.

El uso de este sistema tiene fines exclusivamente informativos y de mejora operativa. Las evaluaciones registradas no constituyen una calificación oficial del cliente ni implican, por sí mismas, la obligación de rechazar o limitar la prestación de servicios por parte de las tiendas. Cada comercio mantiene plena autonomía para decidir la forma en que gestiona sus relaciones comerciales con los clientes.

Al utilizar la plataforma y realizar compras en tiendas alojadas en Nidux, los clientes reconocen y aceptan que la información relacionada con la experiencia de atención podrá ser registrada y compartida entre las tiendas que operan dentro de la plataforma, de conformidad con las políticas de privacidad y protección de datos aplicables.

## **Política de Uso del Sistema de Retroalimentación de Clientes (clientes finales y comercios)**

### **1. Objeto de la política**

La presente política regula el uso del sistema de retroalimentación de clientes disponible para los propietarios y administradores de tiendas que operan dentro de la plataforma Nidux.

El objetivo del sistema es permitir a los comercios compartir información general sobre la experiencia de atención al cliente derivada de transacciones realizadas dentro de la plataforma, con el fin de mejorar la gestión del servicio al cliente, optimizar procesos de

atención y facilitar a los comercios una referencia sobre interacciones previas con determinados clientes.

Este sistema no constituye un mecanismo de sanción, lista de bloqueo o registro de antecedentes del cliente.

## 2. Principios de uso

Las evaluaciones registradas en el sistema deberán cumplir con los siguientes principios:

- **Objetividad:** Los comentarios deben basarse exclusivamente en hechos o experiencias reales ocurridas durante el proceso de compra o atención al cliente.
- **Respeto:** El lenguaje utilizado deberá ser profesional y respetuoso en todo momento.
- **Finalidad operativa:** La información debe estar orientada a mejorar la gestión del servicio al cliente y la experiencia de compra.
- **Proporcionalidad:** Los comentarios deben limitarse a lo estrictamente necesario para describir la experiencia comercial.

## 3. Información permitida en las evaluaciones

Las tiendas podrán registrar observaciones relacionadas con aspectos como:

- Cumplimiento o incumplimiento de procesos de compra.
- Comportamiento del cliente durante interacciones con servicio al cliente.
- Frecuencia de cancelaciones o devoluciones.
- Dificultades recurrentes en procesos de pago o entrega.
- Necesidades especiales de atención o soporte.
- Experiencias relevantes relacionadas con la gestión del pedido.

Las observaciones deberán describirse de forma **neutral y basada en hechos**, evitando juicios de valor innecesarios.

## 4. Información y comentarios prohibidos

Las tiendas **no podrán registrar ni compartir** dentro del sistema de retroalimentación:

- Insultos, descalificaciones o lenguaje ofensivo hacia el cliente.
- Acusaciones de delitos o conductas ilegales que no hayan sido determinadas por una autoridad competente.
- Comentarios difamatorios, especulativos o basados en suposiciones.
- Información sensible o confidencial del cliente, incluyendo pero no limitado a:
  - números de identificación personal
  - números de tarjetas de pago
  - direcciones exactas completas cuando no sea necesario

- información financiera
- datos de salud, religión, orientación sexual o afiliación política
- Información personal que no esté relacionada con la experiencia comercial dentro de la plataforma.
- Comentarios discriminatorios por motivos de género, nacionalidad, edad, religión, orientación sexual, discapacidad u otras características personales.

## 5. Responsabilidad de los comercios

Cada tienda es responsable del contenido que registre dentro del sistema de retroalimentación.

Las evaluaciones deben reflejar de manera veraz la experiencia comercial y no podrán utilizarse para perjudicar deliberadamente a un cliente o para influir indebidamente en otros comercios.

Nidux se reserva el derecho de **moderar, eliminar o restringir el acceso al sistema** a cualquier comercio que utilice esta herramienta de forma abusiva o contraria a la presente política.

## 6. Supervisión y moderación

La plataforma podrá implementar mecanismos de revisión y monitoreo del uso del sistema con el fin de:

- prevenir abusos del sistema,
- garantizar el cumplimiento de la normativa aplicable en materia de comercio electrónico y protección de datos,
- proteger tanto a los comercios como a los clientes dentro del ecosistema de la plataforma.

## 7. Actualización de la política

Nidux podrá actualizar o modificar la presente política cuando sea necesario para mejorar el funcionamiento del sistema o cumplir con cambios regulatorios aplicables al comercio electrónico y la protección de datos.

# 1. Cláusula de uso responsable y prevención de difamación

Los propietarios y administradores de tiendas que utilicen el sistema de retroalimentación o evaluación de clientes disponible dentro de la plataforma Nidux se comprometen a

utilizar dicha herramienta de forma responsable, objetiva y conforme a los principios de buena fe comercial.

Las evaluaciones registradas deberán basarse exclusivamente en experiencias reales derivadas de interacciones comerciales con el cliente dentro de la plataforma y deberán describirse utilizando un lenguaje profesional, neutral y respetuoso.

Queda expresamente prohibido registrar comentarios que contengan insultos, descalificaciones, acusaciones de conductas ilícitas no comprobadas, afirmaciones difamatorias, especulaciones o cualquier otro tipo de contenido que pueda afectar injustificadamente la reputación de un cliente.

El comercio que registre una evaluación será el único responsable por el contenido de la información que publique dentro del sistema. Nidux podrá eliminar, modificar o moderar cualquier evaluación que considere contraria a las presentes disposiciones o que represente un riesgo legal para la plataforma o para terceros.

## **2. Cláusula de limitación de formato y contenido de evaluaciones**

Con el fin de garantizar el uso adecuado del sistema de retroalimentación de clientes y reducir riesgos de uso indebido, la plataforma podrá establecer límites técnicos y operativos para el registro de evaluaciones.

Las observaciones registradas por los comercios deberán limitarse a información estrictamente relacionada con la experiencia comercial, incluyendo aspectos operativos del proceso de compra, atención al cliente, pago o entrega de pedidos.

Los comentarios deberán ser breves y descriptivos, evitando la inclusión de información personal innecesaria o datos sensibles del cliente. Nidux podrá establecer límites de longitud, formatos predeterminados de evaluación, categorías estructuradas o cualquier otro mecanismo diseñado para promover evaluaciones objetivas y operativas.

La plataforma se reserva el derecho de editar, resumir, ocultar o eliminar comentarios que excedan dichos límites o que no se ajusten a los criterios establecidos para el funcionamiento del sistema.

## **3. Cláusula de limitación de responsabilidad de la plataforma**

El sistema de retroalimentación o reputación de clientes constituye una herramienta tecnológica que permite a los comercios compartir información orientativa sobre experiencias comerciales derivadas de transacciones realizadas dentro de la plataforma.

Las evaluaciones registradas dentro del sistema son generadas exclusivamente por los propietarios o administradores de tiendas que utilizan la plataforma y no representan opiniones, recomendaciones ni valoraciones emitidas por Nidux.

En consecuencia, Nidux no garantiza la exactitud, veracidad o integridad de las evaluaciones registradas por los comercios y no será responsable por el contenido publicado por los usuarios de la plataforma dentro del sistema de retroalimentación.

Cada comercio será plenamente responsable por la información que registre dentro del sistema y por cualquier consecuencia derivada del uso de dicha información. Sin perjuicio de lo anterior, Nidux podrá implementar mecanismos de moderación, revisión o eliminación de contenido cuando lo considere necesario para proteger el funcionamiento de la plataforma o el cumplimiento de la normativa aplicable.

#### **4. Cláusula de suspensión o limitación del acceso al sistema de reputación**

Nidux se reserva el derecho de suspender, limitar o revocar el acceso de cualquier comercio al sistema de retroalimentación o reputación de clientes cuando determine, a su exclusivo criterio, que dicho comercio ha utilizado la herramienta de forma indebida o contraria a las políticas y términos de uso de la plataforma.

Entre otros supuestos, Nidux podrá aplicar estas medidas cuando se detecte:

- uso reiterado de lenguaje ofensivo o inapropiado en evaluaciones
- publicación de información personal o datos sensibles de clientes
- registro de evaluaciones falsas, engañosas o maliciosas
- uso del sistema con la intención de perjudicar injustificadamente a un cliente o a otros comercios

La suspensión o limitación del acceso al sistema de reputación no afectará necesariamente el acceso general del comercio a otros servicios de la plataforma, salvo que Nidux determine que la conducta del usuario constituye una violación grave de los términos y condiciones.

#### **5. Cláusula de revisión o apelación por parte del cliente**

Los clientes que realicen compras en tiendas que operan dentro de la plataforma podrán solicitar la revisión de evaluaciones registradas en el sistema de retroalimentación cuando consideren que la información contenida en dichas evaluaciones es incorrecta, inexacta o contraria a las políticas de uso de la plataforma.

Nidux podrá establecer mecanismos internos para analizar dichas solicitudes, lo cual podrá incluir la revisión del contenido registrado, la solicitud de información adicional al comercio que haya emitido la evaluación o la aplicación de medidas de moderación cuando corresponda.

Cuando Nidux determine que una evaluación incumple las políticas de uso del sistema o contiene información inapropiada, la plataforma podrá proceder a editar, ocultar o eliminar dicha evaluación.

El proceso de revisión tendrá como finalidad garantizar el uso responsable del sistema y proteger la integridad del ecosistema de comercios y clientes que operan dentro de la plataforma.

## **Política de Transparencia del Sistema de Reputación de Clientes (comercios)**

### **1. Objeto de la política**

La presente política tiene como finalidad informar a los usuarios que realizan compras en tiendas que operan dentro de la plataforma Nidux sobre el funcionamiento del sistema de retroalimentación y reputación de clientes utilizado por los comercios dentro del ecosistema de la plataforma.

Este sistema permite a los propietarios y administradores de tiendas registrar observaciones generales relacionadas con la experiencia de atención al cliente derivada de transacciones realizadas dentro de sus respectivas tiendas virtuales.

El objetivo del sistema es mejorar la gestión del servicio al cliente, optimizar procesos de atención y facilitar a los comercios una mejor comprensión de las necesidades de atención de los clientes dentro de la plataforma.

### **2. Naturaleza de las evaluaciones**

Las evaluaciones registradas dentro del sistema de reputación:

- Reflejan experiencias comerciales específicas entre una tienda y un cliente
- Tienen carácter informativo y orientativo
- No constituyen una calificación pública del cliente
- No representan una valoración oficial emitida por Nidux

Las evaluaciones forman parte de un sistema interno utilizado exclusivamente por los comercios que operan dentro de la plataforma.

### **3. Información que puede registrarse**

Las tiendas podrán registrar observaciones relacionadas con aspectos operativos de la experiencia de compra, incluyendo, entre otros:

- Interacción con el servicio al cliente

- Cumplimiento del proceso de compra
- Cancelaciones o devoluciones recurrentes
- Dificultades en procesos de pago
- Coordinación de entregas
- Necesidades particulares de atención

Las evaluaciones deberán limitarse a información relevante para la gestión comercial de los pedidos.

## **4. Acceso a la información**

Las evaluaciones registradas dentro del sistema podrán ser visibles para propietarios y administradores de otras tiendas que operen dentro de la plataforma Nidux, exclusivamente con fines de gestión operativa y mejora de la atención al cliente.

Esta información no será pública ni estará disponible fuera del ecosistema privado de la plataforma.

## **5. Derechos de los clientes**

Los clientes podrán solicitar información general sobre el funcionamiento del sistema de reputación y el tratamiento de datos relacionados con su experiencia de compra dentro de la plataforma.

Asimismo, los clientes podrán solicitar la revisión de evaluaciones que consideren incorrectas, inexactas o inapropiadas.

Nidux podrá analizar dichas solicitudes y, cuando corresponda, revisar o eliminar evaluaciones que incumplan las políticas de uso del sistema.

## **6. Uso responsable del sistema**

La plataforma establece reglas de uso para los comercios con el fin de evitar:

- comentarios ofensivos o difamatorios
- registro de información personal innecesaria
- acusaciones no verificadas
- uso abusivo del sistema de evaluación

Nidux podrá moderar, editar o eliminar evaluaciones que incumplan estas reglas.

## **7. Limitación del sistema**

El sistema de reputación de clientes constituye únicamente una herramienta de apoyo informativo para los comercios.

Las decisiones comerciales relacionadas con la aceptación, cancelación o gestión de pedidos corresponden exclusivamente a cada tienda y no dependen automáticamente de las evaluaciones registradas dentro del sistema.

## **8. Modificaciones de la política**

Nidux podrá modificar o actualizar la presente política cuando sea necesario para mejorar el funcionamiento del sistema o para cumplir con obligaciones regulatorias aplicables al comercio electrónico y la protección de datos.

## **2. Reglamento de Evaluación y Scoring de Clientes para Comercios**

### **1. Sistema de categorías de evaluación**

Las tiendas que utilicen el sistema de retroalimentación podrán registrar evaluaciones utilizando categorías estructuradas definidas por la plataforma.

Las categorías podrán incluir, entre otras:

#### **Comunicación con servicio al cliente**

- Comunicación clara y respetuosa
- Requiere seguimiento adicional
- Comunicación conflictiva

#### **Gestión de pedidos**

- Proceso de compra normal
- Solicitudes frecuentes de modificación
- Cancelaciones frecuentes

#### **Procesos de pago**

- Pago normal
- Intentos de pago fallidos recurrentes
- Disputas de pago

#### **Procesos de entrega**

- Recepción normal del pedido
- Dificultades en la coordinación de entrega
- Rechazos de entrega

### **2. Sistema de niveles de experiencia**

Las evaluaciones podrán reflejar niveles generales de experiencia tales como:

- Experiencia positiva

- Experiencia neutral
- Experiencia con incidencias operativas

Estos niveles tienen carácter orientativo y no constituyen una clasificación permanente del cliente.

### **3. Uso de comentarios adicionales**

Las tiendas podrán agregar comentarios breves para contextualizar la evaluación registrada.

Los comentarios deberán:

- ser objetivos
- describir hechos verificables
- utilizar lenguaje profesional
- limitarse a la experiencia comercial relacionada con el pedido

### **4. Restricciones de contenido**

No se permitirá incluir dentro del sistema:

- insultos o lenguaje ofensivo
- acusaciones de fraude o delito sin respaldo de una resolución oficial
- datos sensibles del cliente
- información financiera o datos de pago
- información personal irrelevante para la transacción

### **5. Moderación del sistema**

Nidux podrá revisar, editar o eliminar evaluaciones que:

- incumplan las presentes normas
- contengan información inapropiada
- generen riesgos legales para la plataforma o para terceros

Asimismo, la plataforma podrá limitar el acceso al sistema de evaluación a aquellos comercios que utilicen la herramienta de forma abusiva.

### **6. Responsabilidad de los comercios**

Cada comercio es responsable del contenido de las evaluaciones que registre dentro del sistema.

Las evaluaciones deben reflejar de manera honesta la experiencia comercial y no podrán utilizarse para perjudicar deliberadamente la reputación de un cliente.

# Política de Transparencia del Sistema de Reputación de Clientes

## 1. Objeto de la política

La presente política tiene como finalidad informar a los usuarios que realizan compras en tiendas que operan dentro de la plataforma Nidux sobre el funcionamiento del sistema de retroalimentación y reputación de clientes utilizado por los comercios dentro del ecosistema de la plataforma.

Este sistema permite a los propietarios y administradores de tiendas registrar observaciones generales relacionadas con la experiencia de atención al cliente derivada de transacciones realizadas dentro de sus respectivas tiendas virtuales.

El objetivo del sistema es mejorar la gestión del servicio al cliente, optimizar procesos de atención y facilitar a los comercios una mejor comprensión de las necesidades de atención de los clientes dentro de la plataforma.

## 2. Naturaleza de las evaluaciones

Las evaluaciones registradas dentro del sistema de reputación:

- reflejan experiencias comerciales específicas entre una tienda y un cliente
- tienen carácter informativo y orientativo
- no constituyen una calificación pública del cliente
- no representan una valoración oficial emitida por Nidux

Las evaluaciones forman parte de un sistema interno utilizado exclusivamente por los comercios que operan dentro de la plataforma.

## 3. Información que puede registrarse

Las tiendas podrán registrar observaciones relacionadas con aspectos operativos de la experiencia de compra, incluyendo, entre otros:

- interacción con el servicio al cliente
- cumplimiento del proceso de compra
- cancelaciones o devoluciones recurrentes
- dificultades en procesos de pago
- coordinación de entregas
- necesidades particulares de atención

Las evaluaciones deberán limitarse a información relevante para la gestión comercial de los pedidos.

## 4. Acceso a la información

Las evaluaciones registradas dentro del sistema podrán ser visibles para propietarios y administradores de otras tiendas que operen dentro de la plataforma Nidux, exclusivamente con fines de gestión operativa y mejora de la atención al cliente.

Esta información no será pública ni estará disponible fuera del ecosistema privado de la plataforma.

## **5. Derechos de los clientes**

Los clientes podrán solicitar información general sobre el funcionamiento del sistema de reputación y el tratamiento de datos relacionados con su experiencia de compra dentro de la plataforma.

Asimismo, los clientes podrán solicitar la revisión de evaluaciones que consideren incorrectas, inexactas o inapropiadas.

Nidux podrá analizar dichas solicitudes y, cuando corresponda, revisar o eliminar evaluaciones que incumplan las políticas de uso del sistema.

## **6. Uso responsable del sistema**

La plataforma establece reglas de uso para los comercios con el fin de evitar:

- comentarios ofensivos o difamatorios
- registro de información personal innecesaria
- acusaciones no verificadas
- uso abusivo del sistema de evaluación

Nidux podrá moderar, editar o eliminar evaluaciones que incumplan estas reglas.

## **7. Limitación del sistema**

El sistema de reputación de clientes constituye únicamente una herramienta de apoyo informativo para los comercios.

Las decisiones comerciales relacionadas con la aceptación, cancelación o gestión de pedidos corresponden exclusivamente a cada tienda y no dependen automáticamente de las evaluaciones registradas dentro del sistema.

## **8. Modificaciones de la política**

Nidux podrá modificar o actualizar la presente política cuando sea necesario para mejorar el funcionamiento del sistema o para cumplir con obligaciones regulatorias aplicables al comercio electrónico y la protección de datos.

## **DERECHOS DE AUTOR**

Todo el contenido incluido en la plataforma Nidux, como por ejemplo el texto, gráficos, logotipos, íconos, imágenes, clips de audio, descargas digitales, compilaciones de datos y software, es propiedad de NIDUX o de sus proveedores de contenidos, y está protegido por la legislación costarricense de propiedad intelectual, así como por la normativa internacional atinente.

La compilación de todo el contenido de la plataforma, es propiedad exclusiva de NIDUX y está protegida por las leyes costarricenses y la normativa internacional de propiedad intelectual.

Todo el software utilizado en este sitio es propiedad de NIDUX, o de sus proveedores de software, y está protegido por la legislación costarricense y por la normativa internacional de propiedad intelectual.

La propiedad intelectual de cualquier desarrollo dentro de la plataforma Nidux, a solicitud de un cliente, es propiedad de Nidux, por lo que el cliente No podrá alegar exclusividad de uso del desarrollo ya que al tratarse de una nueva funcionalidad queda automáticamente integrada al software Nidux.

Los inquilinos serán los únicos responsables por violación a la propiedad intelectual o por cualquier otro tipo de ilícito relacionado con la carga de contenidos que hagan en los espacios virtuales arrendados.

Ante una alerta, reporte de abuso o notificación similar de los proveedores de servicios de hosting de la plataforma NIDUX en la que se informe que un inquilino ha subido a su tienda virtual texto, gráficos, logotipos, íconos, imágenes, clips de audio, descargas digitales, compilaciones de datos que amenacen o transgredan las regulaciones del derecho internacional sobre propiedad intelectual, NIDUX se reserva el derecho de suspender inmediatamente el eCommerce de dicho inquilino hasta tanto la situación sea corregida; en caso que el inquilino se oponga a retirar el material, o la situación se vuelva a presentar, NIDUX dará por concluido el Contrato con el inquilino por violación a las disposiciones de propiedad intelectual y éstas condiciones de uso.

De igual manera, los usuarios serán los únicos responsables por violación a la propiedad intelectual o por cualquier otro tipo de ilícito relacionado con la inclusión de contenidos que hagan en la página web; por lo que en caso de que NIDUX reciba alguna sanción pecuniaria por, la misma será asumida por el inquilino infractor a las disposiciones de propiedad intelectual, lo cuál desde ya acepta el inquilino.

Es responsabilidad de cada dueño de tienda virtual con los permisos respectivo para la utilización de logos, marcas y cualquier otra publicidad de otras empresas de la cuáles forme o no parte. En caso de ser requerido, cada empresario deberá contar con las autorizaciones, permisos, convenios, cesión de derecho entre otros para el uso y publicidad de logos, marcas, mascotas y similares; por lo que Nidux queda exento de toda responsabilidad sobre el uso y publicidad que los dueños de tiendas realicen en temas de derechos de marca, publicidad, promoción, propiedad industrial, propiedad intelectual.

Por lo anterior, el inquilino renuncia expresamente con éste acto a llevar a cabo cualquier acción, demanda o reclamación en contra de la Administradora sus afiliados o proveedores por cualquier actual o eventual violación de cualquier derecho de autor o propiedad intelectual derivado de la

información, programadas, aplicaciones, software, ideas y demás material que el propio inquilino publique a través de los servicios de [www.nidux.com](http://www.nidux.com)

## **Notificación y Procedimiento para realizar reclamaciones de infracción del Derecho de Autor**

En caso de considerarse que alguna obra sujeta a protección por las regulaciones de propiedad intelectual ha sido utilizada indebidamente, comuníquese con los personeros de la Administradora, siguiendo el siguiente procedimiento:

- Se deberá presentar el reclamo por escrito y avalado por la firma electrónica o física de la persona autorizada para actuar en nombre del titular de la propiedad intelectual que se asume vulnerada;
- Dicho escrito deberá incluir una descripción de la obra que se ha infringido;
- Además, se debe incluir una descripción de los lugares en donde el material infringido se encuentra en el sitio web, incluido el número de ID de su tienda virtual,
- Se debe indicar una dirección, número de teléfono y dirección de correo electrónico;
- Se debe aportar la documentación pertinente que pruebe la titularidad de la obra y la respectiva representación, en su caso.

Dicha comunicación se puede hacer mediante las siguientes direcciones y medios: Departamento Jurídico de Nidux.com  
San José, Costa Rica.  
e-mail: [info@nidux.com](mailto:info@nidux.com)

## **INDEMNIZACIÓN**

Usted está de acuerdo en indemnizar a Nidux SA, sus afiliados, respectivos directivos, empleados, representantes y agentes por cualquier acción, demanda o reclamación, pérdida, daño, acuerdo, costo, gasto, impuesto u otra responsabilidad (incluso de honorarios razonables abogados y de costas judiciales) derivadas de cualquier incumplimiento por parte del inquilino al presente Contrato; incluyendo sin limitarse a las siguientes situaciones

- a. cualquier aspecto relativo al uso de los servicios del sitio web [www.nidux.com](http://www.nidux.com);
- b. La información contenida o disponible en o a través de dicho sitio o de injurias, difamación o cualquier otra conducta violatoria del presente Convenio por parte del usuario en el uso de la página web señalada y sus servicios.
- c. La violación a las leyes aplicables o tratados internacionales relativos a los derechos de autor o propiedad intelectual, contenidos o disponibles en o a través de dicho sitio web.

## **NO RENUNCIA DE DERECHOS.**

La inactividad por parte de la Administradora, al ejercicio de cualquier derecho o acción derivados del presente Convenio, en ningún momento deberá interpretarse como renuncia a dichos derechos o acciones.

## **TERMINACIÓN POR DECISIÓN NUESTRA**

El plazo de estos Términos se iniciará en la fecha donde hace clic para aceptarlo y continuará hasta que usted o nosotros lo finalicemos. Tendrá derecho a poner fin a estos Términos mediante previo aviso y el cierre de su cuenta. Una vez finalizados los Términos, todos los derechos y las obligaciones en virtud de estos Términos se rescindirán automáticamente, a excepción de cualquier derecho de acción previo a la rescisión, las obligaciones de pagos y las obligaciones que están destinadas a mantenerse.

## **CASO FORTUITO Y FUERZA MAYOR**

Nidux NO será responsable de retrasos en los plazos de entrega o incumplimiento de nuestras obligaciones en virtud de estos Términos por motivos, eventos u otras cuestiones ajenas a nuestro control razonable.

## **CESION**

Este Acuerdo y todos sus derechos, deberes y obligaciones bajo el mismo son personales para las partes la Administradora y el inquilino; y no podrán ser cedidos, delegados o transferidos de otra manera por cualquiera de las partes, o en cumplimiento de la ley, sin el aviso previo y por escrito a la otra parte; se estipula, sin embargo, que cualquiera de las partes puede ceder este Acuerdo íntegramente a cualquier compañía afiliada que adquiera o reciba sustancialmente todas sus acciones, bienes o negocios, con el previo aviso por escrito a la otra parte, y siempre y cuando dicha cesión no sea contraria al objeto del presente Acuerdo.

## **TOTAL ACUERDO**

Los términos y condiciones de uso NIDUX y cualquier término, condición, política, requisito o limitación aplicable presente en el sitio web de Nidux, constituye el acuerdo exclusivo y total entre Nidux y usted.

- Nidux no estará vinculado por, y específicamente rechaza, cualquier término, condición, obligación u otra disposición diferente a las disposiciones de estos Términos o que pueden estar en cualquier pedido, recepción, aceptación, confirmación, correspondencia o cualquier otro documento.
- Cualquier número de orden de compra o cualquier otra información interna específica de su organización proporcionada por un usuario durante el proceso de compra es procurada únicamente para el rastreo interno de su compra. Nidux no se somete ni acepta términos, condiciones, obligaciones o disposiciones que no sean los que se establecen en estos Términos y en las políticas y la información disponible en el sitio web de Nidux o que se hayan añadido a estos.
- Nidux no es responsable por agravio contractual, incluida negligencia, no proporcionamos garantía ni representación en relación a:
- La calidad, funcionalidad, disponibilidad, finalización, precisión o rendimiento de Nidux o sus productos.
- Cualquier error, problema, virus o uso malicioso en Nidux o sus productos
- La pérdida de datos, pérdida o daños en el software o el hardware como resultado de usar y acceder a nidux.com
- Productos o software no vendidos por Nidux, pero que han sido ligados a nuestra plataforma.

- Su conexión a internet, incluyendo la conexión, los datos, los cargos de itinerancia y cualquier incapacidad para alcanzar el ancho de banda suficiente para la descarga de los datos de Nidux.
- Las pérdidas que usted pueda sufrir que no hayan sido causadas por una infracción de estos términos de servicio por nuestra parte.
- Actos malintencionados de terceros incluidos pero sin limitarse a actos de piratería, propagación de virus, ataques de interrupción del servicio, introducción de un código malicioso, troyanos o acceso no autorizado a su cuenta.
- Cualquier pérdida que pueda sufrir como resultado de un uso no autorizado de su cuenta o cuentas de otros miembros de su empresa (a menos que esa utilización se deba directamente a un error nuestro).
- Cualquier responsabilidad que surja de un suceso que esté fuera de nuestro control razonable.

## **LEY APLICABLE**

Al visitar NIDUX se entiende que los usuarios están conformes con que sean las Leyes de la República de Costa Rica las que rijan su relación con la Administradora, sus inquilinos virtuales, y en general con lo relacionado al NIDUX, sin tener en cuenta cualquier otro principio de derecho internacional privado que se considere aplicable. Además, se considera que son los tribunales y demás autoridades costarricenses las competentes para resolver cualquier disputa que pudiera surgir en virtud de la utilización de esta página web.

Al hacer click en Registrar tienda; expresamente manifiesto que he leído, comprendido y acepto en nombre de mi empresa, los términos y condiciones de uso de la plataforma Nidux; estipulados aquí.

Así mismo, Garantizo que tengo poder y/o autorización suficiente de parte de mi empresa para suscribir éste Contrato; doy fe de mi aceptación del presente Contrato, con los datos que aquí ingreso, los cuáles también declaro que son verdaderos.

Nombre completo y Apellidos:

Cédula de identificación No.

Correo electrónico

Teléfono

Nombre de la tienda

Por (nombre y cédula jurídica de la empresa que representa):

**V.03/26**