

Anexo A — Acuerdo de Niveles de Servicio de la Plataforma FRONVE

Este Anexo hace parte integral del Contrato de Prestación de Servicios suscrito entre FRONTER S.A.S. y El Cliente, y define los niveles de servicio de la Plataforma FRONVE, los remedios aplicables a su incumplimiento y los límites de responsabilidad de las partes.

Versión: 2.1 Vigente desde: 15 de septiembre de 2026 Reemplaza: versión 2024

Publicado en: fronterasas.com/fronve-2-0-terminos/

1. Partes, objeto y ámbito de aplicación

1.1. FRONTER S.A.S., sociedad comercial colombiana identificada con NIT 901.425.341-1, domiciliada en Carrera 7 A # 134B-50, Oficina 3, Bogotá D.C. (en adelante, «**FRONTER**» o «**La Empresa**»), presta a la persona natural o jurídica que contrata o usa sus servicios (en adelante, «**El Cliente**») los servicios de la plataforma tecnológica **FRONVE**, en los términos del Contrato de Prestación de Servicios y de este Anexo.

1.2. Este Anexo aplica exclusivamente a los servicios prestados por FRONTER sobre la **Plataforma FRONVE**, entendida como el portal web administrativo, sus módulos, sus aplicaciones móviles y de escritorio, y los desarrollos a la medida alojados en infraestructura contratada y administrada por FRONTER.

1.3. Este Anexo no aplica, y FRONTER no asume niveles de servicio ni responsabilidad alguna, respecto de:

- El servicio de **facturación electrónica** y demás documentos electrónicos tributarios, que es prestado directamente al Cliente por el **proveedor tecnológico autorizado por la DIAN**, conforme a la Cláusula 8 de este Anexo.
- Los servicios, plataformas, redes o equipos de terceros, incluidos los sistemas de la DIAN, los proveedores de infraestructura en la nube, los operadores de telecomunicaciones, las pasarelas de pago y el equipamiento y la conectividad del Cliente.
- Los desarrollos, integraciones o instalaciones alojados en **infraestructura de propiedad o bajo administración del Cliente o de un tercero contratado por él**, salvo pacto expreso y escrito en contrario.

- Los ambientes de prueba, de demostración, de capacitación, y las funcionalidades identificadas como «en prueba», «beta» o «piloto».
- Los planes gratuitos, promocionales o de cortesía, durante el periodo en que no generen contraprestación.

2. Definiciones

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Plataforma FRONVE	El conjunto de aplicaciones, módulos, portales y servicios en línea desarrollados y operados por FRONTER, descritos en la Cláusula 3.
Servicio caído	Estado en que una funcionalidad de la Plataforma FRONVE no responde o responde con un Código de error, por causa imputable a FRONTER, fuera de una Ventana de mantenimiento.
Código de error	Indicación de que la operación ha fallado, como un código HTTP en el rango 5xx.
Código de éxito	Indicación de que la operación se ha completado, como un código HTTP en el rango 2xx.
Incidente	Cualquier evento o conjunto de eventos que resulte en un Servicio caído.
Ventana de mantenimiento	Periodo programado de indisponibilidad total o parcial por mantenimiento, actualización o mejora, notificado conforme a la Cláusula 5.
TTM — Tiempo Total Medido	Total de minutos del Mes de servicio.
TFO — Tiempo Fuera de Operación	Minutos en que la Plataforma FRONVE estuvo en estado de Servicio caído por causa imputable a FRONTER. No incluye el tiempo excluido conforme a la Cláusula 4.4.

TPFO — Tiempo Planeado Fuera de Operación	Minutos correspondientes a Ventanas de mantenimiento.
Mes de servicio	Mes calendario completo de prestación del servicio.
Crédito en servicio	Remedio único y exclusivo por incumplimiento del nivel de disponibilidad, en los términos de la Cláusula 7.
Enlace técnico	Persona designada por escrito por el Cliente como interlocutora para asuntos técnicos, de soporte y de notificaciones operativas.

2.1. Criticidad de las incidencias

SEVERIDAD	DEFINICIÓN
Crítica	Falla o suspensión del servicio que afecta la totalidad de los procesos de operación de la Plataforma. Afecta a varios clientes.
Alta	Falla o suspensión del servicio que afecta parcialmente los procesos de operación de la Plataforma. Afecta a un cliente.
Media	Incidente en una funcionalidad específica del flujo de algunos procesos. Existe posibilidad de continuidad de la operación.
Baja	Requerimientos de modificaciones estéticas o no críticas: reportes, extracciones de datos, consultas y similares.

3. Servicios cubiertos

3.1. Quedan cubiertos por este Anexo, en la medida en que hayan sido contratados por El Cliente:

- **Portal web administrativo:** productos, listas de precios y descuentos, terceros, bodegas e inventarios, ajustes y transferencias entre bodegas, cotizaciones, pedidos, remisiones, cuentas por cobrar y cartera, cuentas por pagar, recibos de ingreso, liquidación diaria y reportes.
- **Fuerza de ventas:** aplicación móvil de rutas, mapa de pedidos, registro de visitas y cobertura, objetivos por ruta y por vendedor, y sincronización de la información capturada en calle.

- **Punto de venta y aplicación de escritorio** para impresión en tirilla.
- **Consolidados multiempresa** y tableros de control de red, cuando hayan sido contratados.
- **Desarrollos a la medida** alojados en infraestructura contratada y administrada por FRONTER.

3.2. Las funcionalidades de la Plataforma FRONVE se encuentran en revisión y mejora continua y pueden variar por mejoras, corrección de errores, actualizaciones de seguridad o adecuación a la normatividad aplicable. La enumeración anterior es referencial y no constituye compromiso de permanencia de una funcionalidad específica, siempre que no se reduzca de forma sustancial el alcance contratado.

3.3. La Plataforma FRONVE **no constituye un sistema de contabilidad** ni sustituye las obligaciones contables del Cliente. La Plataforma genera información y asientos contables exportables; la parametrización, la validación y la elaboración de los estados financieros corresponden exclusivamente al Cliente y a su contador.

4. Disponibilidad

4.1. FRONTER se compromete a mantener la Plataforma FRONVE disponible las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana, con una **disponibilidad mensual mínima del 99,3 %**, medida conforme a esta Cláusula.

4.2. La disponibilidad se calcula por Mes de servicio mediante la siguiente fórmula:

$$\% \text{ Disponibilidad} = 100 \times (1 - [\text{TFO} \div (\text{TTM} - \text{TPFO})])$$

4.3. La medición se realiza de forma diaria, recolectando la información generada por los servicios, y se acumula hasta el cierre del mes, momento en el cual se efectúa el cálculo final del periodo.

4.4. No se computan como Tiempo Fuera de Operación, por no ser imputables a FRONTER:

- Los periodos de indisponibilidad, degradación, rechazo o demora atribuibles al **proveedor tecnológico autorizado por la DIAN**, a los **sistemas de la DIAN** o a cualquier otra autoridad.
- Los periodos de indisponibilidad de los **proveedores de infraestructura en la nube**, de centros de datos, de operadores de telecomunicaciones o de pasarelas de pago.
- La indisponibilidad derivada de la **conectividad, los equipos, las redes o el software del Cliente** o de terceros contratados por él, incluido el ancho de banda insuficiente.
- Los eventos de **fuerza mayor o caso fortuito**, incluidos desastres naturales, guerra, actos de terrorismo, disturbios, ciberataques y acciones gubernamentales.

- Las **Ventanas de mantenimiento**.

- La indisponibilidad causada por el Cliente, por sus empleados, agentes, contratistas o por cualquier persona que tenga acceso a sus credenciales o equipos, incluidas las derivadas de no seguir los protocolos y prácticas de seguridad.
- El uso de la Plataforma de manera inconsistente con su documentación, manuales o guías, la ejecución de operaciones no soportadas, el ingreso de instrucciones o datos incorrectos y los intentos de operaciones que excedan los términos de la suscripción o que resulten sospechosas de comportamiento abusivo.
- El uso de servicios o funcionalidades en prueba, demostración o piloto.

4.5. El compromiso de disponibilidad se refiere a la Plataforma FRONVE en su conjunto. La indisponibilidad de una funcionalidad accesoria que no impida la continuidad de la operación se clasifica como incidencia de severidad Media o Baja y se atiende conforme a la Cláusula 6, sin computar como Servicio caído.

5. Ventanas de mantenimiento

5.1. FRONTER se reserva el derecho de realizar actualizaciones, mejoras y mantenimiento continuo de su infraestructura, servicios y aplicaciones. Las Ventanas de mantenimiento se planean y ejecutan con previo aviso al Enlace técnico del Cliente, por correo electrónico, con una anticipación mínima de **veinticuatro (24) horas**.

5.2. FRONTER procurará programar las Ventanas de mantenimiento fuera del horario hábil colombiano.

5.3. Cuando una intervención sea necesaria para preservar la seguridad, la integridad de los datos o la continuidad del servicio, FRONTER podrá ejecutarla sin el preaviso de la Cláusula

5.1, informando al Cliente tan pronto como sea posible. Estos periodos se computan como Tiempo Planeado Fuera de Operación.

6. Soporte

6.1. Canal. Las solicitudes de atención y soporte deben remitirse a **soporte@fronteras.com**. Las solicitudes formuladas por canales distintos no inician el cómputo de los tiempos de esta Cláusula.

6.2. Contenido de la solicitud. Para que FRONTER pueda atender la solicitud, esta debe incluir: (i) razón social y **NIT** del Cliente; (ii) nombre completo del solicitante y datos de contacto; (iii) nombre de usuario; (iv) módulo o aplicación en que se presenta el hecho; (v) descripción detallada, con la hora aproximada de ocurrencia y las evidencias disponibles.

6.3. Horario. El soporte se presta en modalidad **5 × 9: de lunes a viernes, de 8:00 a 17:00, hora de Colombia**, excluidos los días festivos en Colombia. El horario de soporte es independiente del compromiso de disponibilidad de la Cláusula 4.

6.4. Tiempos. Las solicitudes recibidas dentro del horario de soporte se atienden conforme a la siguiente tabla. El **Tiempo de atención** es el plazo máximo para acusar recibo, clasificar la severidad y asignar responsable. El **Tiempo de solución o plan de acción** es el plazo máximo para restablecer el servicio o, cuando ello no sea posible dentro del plazo, comunicar al Cliente un plan de acción con las actividades y los tiempos estimados.

SEVERIDAD	TIEMPO DE ATENCIÓN	TIEMPO DE SOLUCIÓN O PLAN DE ACCIÓN
Crítica	4 horas hábiles	8 horas hábiles
Alta	6 horas hábiles	12 horas hábiles
Media	10 horas hábiles	36 horas hábiles
Baja	16 horas hábiles	72 horas hábiles

6.5. Suspensión del cómputo. Los tiempos de la Cláusula 6.4 se suspenden mientras: (i) FRONTER esté a la espera de información, accesos, autorizaciones o evidencias solicitadas al Cliente; (ii) el Incidente esté en manos de un tercero, incluidos el proveedor tecnológico autorizado por la DIAN, la DIAN, los proveedores de infraestructura o los operadores de telecomunicaciones. En este último caso FRONTER escalará la solicitud ante el tercero e informará al Cliente el número de radicado.

6.6. Si El Cliente contrató más de un servicio, podrá presentar solicitudes por cada uno de ellos; cada solicitud se tramita de manera independiente y no se garantiza que la determinación final de todas se produzca de manera simultánea.

7. Créditos en servicio — remedio único y exclusivo

7.1. Si en un Mes de servicio la disponibilidad calculada conforme a la Cláusula 4.2 resulta inferior al 99,3 %, El Cliente tendrá derecho a un Crédito en servicio conforme a la siguiente escala:

DISPONIBILIDAD DEL MES	CRÉDITO SOBRE EL VALOR MENSUAL DEL SERVICIO
Igual o superior a 99,0 % e inferior a 99,3 %	5 %
Igual o superior a 98,0 % e inferior a 99,0 %	10 %
Inferior a 98,0 %	20 %

7.2. El Crédito se calcula sobre el valor mensual efectivamente pagado por El Cliente por el servicio afectado en el mes correspondiente, con un tope máximo del **veinte por ciento (20 %)** de dicho valor, cualquiera sea el número de Incidentes del periodo.

7.3. Procedimiento. El Cliente debe solicitar el Crédito por escrito a soporte@fronteras.com, dentro de los **quince (15) días hábiles** siguientes al cierre del Mes de servicio en que se produjo el incumplimiento, indicando las fechas y horas de indisponibilidad y las evidencias que tenga. Vencido este plazo sin solicitud, se entiende renunciado el Crédito de ese periodo.

FRONTER responderá dentro de los quince (15) días hábiles siguientes.

7.4. El Crédito se aplica como **nota crédito sobre la siguiente factura**. No es canjeable por dinero, no es transferible a terceros y no genera derecho a reembolso. Si el contrato termina antes de su aplicación, el Crédito se extingue.

7.5. No habrá lugar a Crédito cuando El Cliente se encuentre en mora en el pago de cualquier suma a favor de FRONTER, ni cuando la indisponibilidad corresponda a alguno de los supuestos excluidos de la Cláusula 4.4.

7.6. El Crédito en servicio previsto en esta Cláusula constituye el **remedio único y exclusivo** del Cliente por el incumplimiento de los niveles de disponibilidad y de los tiempos de soporte de este Anexo, y sustituye cualquier otra indemnización, sanción o compensación por ese concepto.

8. Facturación electrónica y servicios de terceros

8.1. El servicio de emisión, transmisión, validación y conservación de **facturas electrónicas de venta, notas crédito, notas débito y demás documentos electrónicos tributarios** es prestado directamente al Cliente por el **proveedor tecnológico autorizado por la DIAN**, con quien El Cliente mantiene una relación contractual propia y directa, y a quien paga directamente los folios, timbres o paquetes de transacciones que consuma.

8.2. FRONTER actúa frente a ese servicio como **aliado comercial e integrador tecnológico**: la Plataforma FRONVE se conecta al sistema del proveedor tecnológico para que El Cliente emita sus documentos desde una sola pantalla. **FRONTER no presta el servicio de facturación electrónica, no fija sus tarifas, no asume sus niveles de servicio y no responde por su disponibilidad, sus tiempos de respuesta, la validación ante la DIAN ni la conservación de los documentos.**

8.3. Los términos, condiciones, niveles de servicio y política de tratamiento de datos aplicables a la facturación electrónica son los publicados por el proveedor tecnológico autorizado por la DIAN, que El Cliente declara conocer y aceptar de manera directa.

8.4. Folios y paquetes de transacciones. La emisión de documentos electrónicos consume los folios o transacciones que El Cliente haya adquirido del proveedor tecnológico. **Su agotamiento produce el rechazo de los documentos aun cuando el rango de numeración autorizado por la DIAN se encuentre vigente**, y no constituye falla del servicio de FRONTER ni computa como Tiempo Fuera de Operación. La Plataforma FRONVE informa el saldo de folios reportado por el proveedor tecnológico con carácter meramente informativo; la adquisición oportuna de folios es responsabilidad exclusiva del Cliente.

8.5. Representación gráfica. La representación gráfica de los documentos electrónicos tributarios es generada por el proveedor tecnológico autorizado por la DIAN.

8.6. Obligaciones tributarias del Cliente. El Cliente es el sujeto obligado a facturar y el único responsable del cumplimiento de sus obligaciones tributarias, del contenido, la exactitud, la veracidad y la legalidad de la información consignada en los documentos que emite, de la vigencia de su resolución de numeración, de su certificado digital y de la conservación que le exija la ley. **FRONTER es un medio tecnológico y en ningún caso responde por sanciones, intereses, mayores impuestos o cualquier consecuencia derivada del incumplimiento de las obligaciones tributarias del Cliente.**

9. Limitación de responsabilidad

9.1. La responsabilidad total y acumulada de FRONTER frente al Cliente, por cualquier causa y con cualquier fundamento, derivada del Contrato y de este Anexo, no excederá la **suma efectivamente pagada por El Cliente a FRONTER durante los tres (3) meses inmediatamente anteriores** al hecho que dio origen a la reclamación.

9.2. FRONTER no responderá, en ningún caso, por **daños indirectos, lucro cesante, pérdida de ingresos, pérdida de oportunidad de negocio, pérdida de clientela, daño reputacional** ni por la pérdida o corrupción de datos cuando esta se origine en causas no imputables a FRONTER.

9.3. Las limitaciones de esta Cláusula **no aplican en caso de dolo o culpa grave** de FRONTER, ni en aquello que la ley imperativa colombiana no permita limitar.

9.4. Cuando El Cliente tenga la condición de consumidor conforme al Estatuto del Consumidor, las limitaciones de esta Cláusula y las demás estipulaciones de este Anexo se aplicarán únicamente en la

medida permitida por ese régimen, y en lo demás se entenderán no escritas, conservando el resto del Anexo su plena validez.

10. Obligaciones y responsabilidad del Cliente

- El Cliente es el **único responsable de la exactitud del contenido** de la información consignada en la Plataforma.
- El Cliente se abstendrá de hacer usos de la Plataforma que puedan atentar o transgredir el marco jurídico nacional o internacional.
- El Cliente es responsable de la **custodia de sus credenciales** y de la gestión de los usuarios que crea, y responde por las actuaciones ejecutadas con ellas.
- El Cliente designará por escrito a su **Enlace técnico** y mantendrá actualizados sus datos de contacto y su correo electrónico de notificaciones.
- El Cliente mantendrá indemne a FRONTER frente a reclamaciones de terceros —incluidos titulares de datos personales, autoridades y clientes propios— derivadas del contenido que cargue en la Plataforma, del uso que haga del servicio o del incumplimiento de sus obligaciones legales.

11. Propiedad intelectual

11.1. FRONTER es titular único y exclusivo de todos los derechos, título e intereses sobre la Plataforma FRONVE y sobre todo su contenido: software, código fuente, bases de datos, diseño, apariencia, organización, compilación de contenidos, marcas, signos distintivos y cualquier otro derecho de propiedad intelectual o industrial. El uso de la Plataforma no transfiere al Cliente la propiedad de ninguno de esos elementos.

11.2. FRONTER otorga al Cliente una licencia de uso **no exclusiva, intransferible, no sublicenciable y revocable**, limitada a la vigencia del Contrato y al número de usuarios contratados. El Cliente no podrá ceder, arrendar, revender ni poner la Plataforma a disposición de terceros, ni realizar ingeniería inversa, descompilación o desensamblaje, ni extraer sistemáticamente su contenido, ni usarla para desarrollar un producto competidor.

11.3. Los **datos cargados por el Cliente son de su propiedad**. El Cliente otorga a FRONTER una licencia limitada para alojarlos, procesarlos, respaldarlos y transmitirlos en la medida necesaria para prestar el servicio. FRONTER podrá utilizar información **agregada y anonimizada de forma irreversible**, de modo que no permita, por sí sola ni en combinación con otra información disponible, identificar al Cliente ni a persona natural alguna, con fines estadísticos y de mejora del producto.

11.4. Las sugerencias, comentarios y solicitudes de mejora que El Cliente remita a FRONTER podrán ser implementados libremente por FRONTER, sin que ello genere contraprestación ni derecho alguno a favor del Cliente sobre el resultado.

12. Protección de datos personales

12.1. Roles. Respecto de los datos personales que El Cliente cargue o procese en la Plataforma —entre otros, los de sus propios clientes, proveedores y empleados—, **El Cliente actúa como Responsable del Tratamiento y FRONTER como Encargado del Tratamiento**, y trata esos datos únicamente conforme a las instrucciones del Cliente y para las finalidades del Contrato.

12.2. Obligación del Cliente. El Cliente declara que cuenta con la autorización previa, expresa e informada de los titulares de los datos que incorpore a la Plataforma, o con otro título legítimo que habilite el Tratamiento, y que ha cumplido su deber de información. El Cliente mantendrá indemne a FRONTER frente a cualquier reclamación de titulares o de autoridades derivada del incumplimiento de esta obligación.

12.3. Subencargados. El Cliente autoriza a FRONTER a apoyarse en proveedores de infraestructura, alojamiento, respaldo, comunicaciones y servicios conexos que actúan como subencargados, obligándose FRONTER a exigirles condiciones de seguridad y confidencialidad no inferiores a las de este Anexo.

12.4. Transmisión internacional a Encargados. La Plataforma opera sobre infraestructura de proveedores de servicios en la nube, alojamiento y respaldo que pueden encontrarse **fuera del territorio colombiano** y que actúan como **Encargados** del Tratamiento por cuenta del Responsable. El envío de datos a estos proveedores constituye **transmisión**, y FRONTER lo ampara en los contratos de transmisión correspondientes, que les imponen las obligaciones de seguridad y confidencialidad exigidas por la ley.

12.5. Transferencia a otros Responsables. El envío de datos a la **DIAN** y al **proveedor tecnológico autorizado** para la emisión de documentos electrónicos tributarios constituye **transferencia**, por cuanto dichos destinatarios determinan sus propias finalidades y actúan como Responsables independientes. Esta transferencia se sustenta en el cumplimiento de un deber legal del Cliente y en la autorización que este ha obtenido de los titulares conforme a la Cláusula 12.2. El tratamiento que realicen dichos destinatarios se rige por sus propias políticas.

12.6. Incidentes de seguridad. FRONTER informará al Cliente, sin dilación injustificada desde que tenga conocimiento, cualquier incidente de seguridad que afecte datos personales bajo su custodia, con la información disponible para que El Cliente cumpla sus deberes como Responsable.

12.7. El tratamiento de los datos personales de los que FRONTER es Responsable —los de los representantes, contactos y usuarios del Cliente— se rige por la **Política de Tratamiento de la Información y el Aviso de Privacidad de FRONTER S.A.S.**, publicados en frontersas.com. El canal de atención para el ejercicio de los derechos de los titulares es soporte@frontersas.com.

13. Confidencialidad

13.1. Cada parte se obliga a no revelar, publicar, transmitir, divulgar ni compartir la información confidencial de la otra sin su consentimiento expreso, y a usarla exclusivamente para la ejecución del Contrato.

13.2. Es información confidencial de FRONTER, entre otra, la relativa a la arquitectura, el funcionamiento interno, la documentación técnica, las condiciones comerciales y los precios de la Plataforma. Es información confidencial del Cliente la que cargue o suministre para la prestación del servicio.

13.3. La obligación no aplica respecto de información que sea o llegue a ser de dominio público sin culpa de la parte receptora, que la parte receptora ya conociera legítimamente, o cuya revelación sea exigida por ley, por autoridad competente o en el marco de un proceso judicial o administrativo, caso en el cual la parte requerida informará a la otra cuando le sea permitido.

13.4. Esta Cláusula sobrevive a la terminación del Contrato por un término de **cinco (5) años**.

14. Conservación, extracción y devolución de datos

14.1. Extracciones de datos de la Plataforma FRONVE. El Cliente podrá solicitar, **sin costo adicional**, la extracción masiva de la información de su propia operación contenida en la Plataforma FRONVE —entre otros: productos, listas de precios, terceros, inventarios y movimientos, cartera, cotizaciones, pedidos, remisiones, rutas y visitas—, en los formatos estándar y por los medios que la Plataforma disponga. FRONTER atenderá estas solicitudes dentro de los **diez (10) días hábiles** siguientes, según el volumen y las capacidades del sistema al momento de la solicitud.

14.2. Documentos electrónicos tributarios. La consulta, descarga y conservación de las facturas electrónicas y demás documentos electrónicos tributarios se rigen por los términos del **proveedor tecnológico autorizado por la DIAN**, incluidos su periodo de conservación y las tarifas que dicho proveedor aplique a las descargas masivas. **La Cláusula 14.1 no cubre estos documentos**, y cualquier costo que el proveedor tecnológico traslade por ese concepto será asumido por El Cliente.

14.3. Terminación. Terminado el Contrato por cualquier causa, El Cliente dispondrá de **treinta**

(30) días calendario para solicitar la extracción de su información en los términos de la Cláusula 14.1. Vencido ese plazo, FRONTER podrá suprimir la información de sus ambientes productivos, sin perjuicio de las copias de respaldo que se eliminen conforme a su ciclo ordinario de retención y de la información que deba conservar por mandato legal.

15. Suspensión y terminación

15.1. Suspensión por mora. FRONTER podrá suspender el acceso a la Plataforma cuando El Cliente incurra en mora superior a **quince (15) días calendario** en el pago de cualquier suma, previo aviso escrito con **cinco (5) días calendario** de anticipación. Durante la suspensión no se causan Créditos en servicio y la información del Cliente se conserva conforme a la Cláusula 14.3.

15.2. Suspensión por uso indebido o riesgo de seguridad. FRONTER podrá suspender de inmediato, total o parcialmente, el acceso, cuando detecte un uso que comprometa la seguridad, la integridad o la disponibilidad de la Plataforma o de otros clientes, o un uso contrario a la ley, informando al Cliente tan pronto sea posible.

15.3. Terminación por listas restrictivas. Cualquiera de las partes podrá dar por terminado el Contrato de manera **inmediata y sin preaviso ni indemnización** cuando la otra parte, sus socios, administradores o beneficiarios finales sean vinculados en investigaciones o condenados por delitos de narcotráfico, contrabando, terrorismo, secuestro, lavado de activos, financiación del terrorismo o conexos, o sean incluidos en listas restrictivas nacionales o internacionales. Cada parte declara que sus recursos provienen de actividades lícitas.

15.4. La terminación no exime al Cliente del pago de las sumas causadas hasta la fecha efectiva de terminación.

16. Consulta y reporte a centrales de información crediticia

16.1. Cuando El Cliente contrate bajo modalidad de crédito, autoriza de manera expresa e informada a FRONTER S.A.S., o a quien represente sus derechos, para **consultar, reportar, procesar, solicitar y divulgar** a los operadores de información financiera y centrales de riesgo el nacimiento, modificación, extinción y cumplimiento de las obligaciones derivadas del Contrato, así como su comportamiento de pago.

16.2. Comunicación previa. Antes de efectuar cualquier reporte negativo, FRONTER remitirá al Cliente comunicación previa a su dirección de notificaciones, con una antelación no inferior a **veinte (20) días**

calendario, para que pueda demostrar o efectuar el pago. La comunicación podrá remitirse por medios electrónicos.

16.3. Obligaciones de menor cuantía. Tratándose de obligaciones **iguales o inferiores al quince por ciento (15 %) de un (1) salario mínimo legal mensual vigente**, el reporte negativo solo se efectuará después de haberse cumplido con **al menos dos (2)**

comunicaciones, remitidas en días diferentes, debiendo mediar veinte (20) días calendario entre la última comunicación y el reporte.

16.4. Oportunidad del reporte. El reporte de información negativa se efectuará a más tardar dentro de los **dieciocho (18) meses** siguientes a la constitución en mora.

16.5. El incumplimiento de la comunicación previa da lugar al retiro del reporte en los términos previstos en la ley.

17. Modificación de este Anexo

17.1. FRONTER podrá modificar este Anexo. Las modificaciones se publicarán en fronterasas.com/fronve-2-0-terminos/ y se notificarán al correo electrónico registrado por El Cliente, y entrarán en vigor **quince (15) días calendario** después de su publicación.

17.2. Si El Cliente no está de acuerdo con la modificación, podrá terminar el Contrato sin penalidad, mediante comunicación escrita remitida antes de la entrada en vigor, sin perjuicio del pago de las sumas causadas.

17.3. Cuando la modificación obedezca a **cambios impuestos por la normatividad aplicable, por la DIAN o por el proveedor tecnológico autorizado**, regirá con el mismo preaviso con que dichos cambios le sean impuestos a FRONTER, aunque sea inferior al de la Cláusula 17.1.

17.4. FRONTER conservará y mantendrá accesibles las versiones anteriores de este Anexo y su fecha de vigencia.

18. Cesión

18.1. El Cliente no podrá ceder el Contrato ni este Anexo sin autorización previa y escrita de FRONTER.

18.2. FRONTER podrá ceder el Contrato y este Anexo, total o parcialmente, a sociedades vinculadas, controlantes o controladas, o a quien adquiera la totalidad o una parte sustancial de sus activos o de su

operación, sin necesidad de autorización previa del Cliente, siempre que se mantengan las condiciones del servicio. FRONTER informará la cesión al Cliente dentro de los quince (15) días calendario siguientes.

19. Referencia comercial

19.1. El Cliente autoriza a FRONTER a incluir su **nombre comercial y su logotipo** en la relación de clientes de su sitio web, sus materiales comerciales y sus redes sociales, con el único propósito de identificarlo como cliente.

19.2. Casos de éxito. FRONTER podrá elaborar y divulgar casos de éxito que incluyan **cifras, indicadores o datos de operación** del Cliente, siempre que este haya **aprobado previamente y por escrito la pieza específica** que será publicada, incluyendo las cifras que en ella aparezcan. La aprobación de una pieza no se extiende a otras.

19.3. FRONTER podrá divulgar, sin necesidad de aprobación previa, resultados y cifras **sin identificar al Cliente**, describiéndolo únicamente por sector, tamaño o región, siempre que la descripción no permita deducir de quién se trata.

19.4. Esta autorización no comprende, en ningún caso, la divulgación de las condiciones comerciales pactadas ni de imágenes de la información del Cliente dentro de la Plataforma que permitan leer datos de sus clientes, proveedores o empleados.

19.5. El Cliente podrá revocar estas autorizaciones en cualquier momento mediante comunicación escrita, caso en el cual FRONTER retirará la referencia o la pieza dentro de los treinta (30) días calendario siguientes.

20. Aceptación y evidencia

20.1. Este Anexo se entiende aceptado por El Cliente en cualquiera de los siguientes eventos: (i) la suscripción del Contrato, de la orden de servicio o de la propuesta comercial que haga remisión a él; (ii) la aceptación en línea mediante la marcación expresa de la casilla dispuesta para el efecto; (iii) la activación de la cuenta; o (iv) el primer uso de la Plataforma.

20.2. FRONTER conservará, como prueba de la aceptación, el registro electrónico correspondiente, que incluirá la identificación del usuario y del Cliente, la versión y la fecha de vigencia del documento aceptado, la fecha y hora de la aceptación y la dirección IP desde la cual se realizó. Este registro constituye mensaje de datos y tiene plena fuerza probatoria conforme a la ley colombiana sobre comercio electrónico.

21. Notificaciones

21.1. Las notificaciones a FRONTER se remitirán por escrito a soporte@frontersas.com y, si se prefiere, físicamente a Carrera 7 A # 134B-50, Oficina 3, Bogotá D.C.

21.2. Las notificaciones al Cliente se remitirán al correo electrónico registrado en su cuenta, que se entiende válido y suficiente. Es carga del Cliente mantenerlo actualizado.

22. Ley aplicable y jurisdicción

22.1. Este Anexo se rige e interpreta conforme a las leyes de la **República de Colombia**.

22.2. Las partes procurarán resolver directamente cualquier diferencia. Agotada esa etapa sin acuerdo dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la comunicación escrita de la diferencia, serán competentes los **jueces de la ciudad de Bogotá D.C., República de Colombia**, con exclusión de cualquier otro foro, aunque la Plataforma sea accesible desde cualquier lugar.

23. Disposiciones finales

23.1. Integridad. El Contrato, sus anexos y la propuesta comercial aceptada constituyen el acuerdo íntegro entre las partes sobre su objeto. En caso de contradicción, prevalecerán en el siguiente orden: (i) el Contrato de Prestación de Servicios; (ii) la propuesta comercial u orden de servicio aceptada; (iii) este Anexo.

23.2. Divisibilidad. La ineficacia, nulidad o inoponibilidad de una estipulación no afecta la validez de las demás.

23.3. No renuncia. La tolerancia de una parte frente al incumplimiento de la otra no constituye renuncia a exigir su cumplimiento.

23.4. Independencia. Este Anexo no crea sociedad, agencia, mandato ni vínculo laboral alguno entre las partes.

FRONTER S.A.S. · NIT 901.425.341-1 · Bogotá D.C., Colombia · frontersas.com

Anexo A — Acuerdo de Niveles de Servicio de la Plataforma FRONVE · Versión 2.1 · Vigente desde [15/09/2026].

Los apartes resaltados corresponden a datos que deben confirmarse antes de publicar.