Propuesta Comercial

Renovación de Servicios

Propuesta: Colombia / 01 / 2026 / INSTITUTO TECNOLOGICO METROPOLITANO I.T.M. / 800214750

15 / 01 / 2026

Todos los derechos reservados
Este documento es confidencial
Versión del Documento: 1.0

ESTELA
WE HAVE YOU COVERED

www.estela.com
Chile – Colombia – México - Perú



Renovación Estela 2025

Estimado Cliente.

Gracias por confiar en **Estela** como su aliado estratégico en facturación electrónica. Nuestra misión es acompañarlo con eficiencia, innovación y seguridad, ayudándole a enfrentar desafíos operativos, regulatorios y de cumplimiento, mientras impulsamos su transformación digital con soluciones escalables, sostenibles y de alto valor. Como parte de este compromiso, hemos fortalecido nuestra infraestructura tecnológica y nuestras capacidades operativas para ofrecerle una experiencia más robusta, ágil y personalizada.

Detalles de su renovación

A continuación, compartimos la información correspondiente a la renovación de su servicio:

Periodo de cobertura: **2026**

PRODUCTO	Fecha de renovación	MONEDA	CANT	VALOR ANUAL
Paquete de documentos de nómina por mes. Incluye: * Paquete de 4,500 docuementos mensuales, soporte, servicio al cliente y almacenamiento de la información por 5 años. Valor documento adicional = $961	01/01/2026 - 31/12/2026	COP	1	$ 10.407.453,93
TOTALES				**$ 10.407.453,93**

A partir del 1 de enero de cada año, las tarifas pactadas se incrementarán automáticamente en un porcentaje igual al IPC del año inmediatamente anterior.

- La oferta de renovación no incluye impuestos.
- Una vez transcurridos **cinco (5) días hábiles** a partir del envío de la propuesta final, y en caso de no recibir comentarios u observaciones por parte del cliente, pero este continúe utilizando nuestros servicios, se da por concluido y aceptado el proceso de renovación, posterior, será remitida al proceso de facturación para el cobro correspondiente con las nuevas condiciones comerciales.



- Para aclaraciones generales, remitirse a términos y condiciones.

Instrucciones para la gestión

Para agilizar el proceso, agradecemos enviar la orden de compra al correo correspondiente según su país:

- México: facturacion@estela.com
- Chile: cobranzas@estela.com
- Perú: facturacion.peru@estela.com
- Colombia: wo@estela.com

En caso de que se genere un ajuste por retroactividad correspondiente a meses anteriores del presente año, nuestro equipo de Customer Success & Renewals Team le acompañará para brindarle toda la información y soporte necesario.

En Estela, estamos comprometidos con brindarle un proceso de renovación claro, eficiente y sin generar cargas administrativas innecesarias.

Gracias por su confianza. Estamos para servirle.

Leidy Viviana Lora Perez

Leidy Viviana Lora Perez
Equipo de Renovaciones
www.estela.com



TÉRMINOS Y CONDICIONES ESTELA

Los presentes términos y condiciones cubren los servicios, uso de productos o soluciones de **FACTURE S.A.S,** en lo sucesivo **"ESTELA".** Usted acepta los presentes términos y condiciones, al crear una cuenta, usar los servicios y/o sistemas tecnológicos de **"ESTELA".**

"ESTELA" otorga a **"El Cliente"** una licencia de uso del Sistema de carácter temporal, no exclusiva, no sublicenciable e intransferible, bajo un esquema de **suscripción anual** en un modelo **SaaS** (Software As a Service). Esta licencia se concede únicamente para los fines previstos y no implica, en ningún caso, la cesión, transmisión o renuncia de los derechos de propiedad intelectual sobre el Sistema, los cuales permanecerán en todo momento como propiedad exclusiva de **"ESTELA".**

"El Cliente" acuerda que **"ESTELA"** no será en ningún momento responsable por el uso que **"El Cliente"** haga del Sistema, ni del contenido de la información que se transmita, almacene, o distribuya mediante el uso del Sistema, obligándose a sacar a salvo y en paz a **"ESTELA"** de cualquier reclamación al respecto. En todo caso, **"ESTELA"** no será responsable por daños indirectos, pérdida de ingresos, utilidades, operaciones o penalidades. En todo caso, la responsabilidad total de **"ESTELA"** por cualquier hecho u omisión que le sea imputable no excederá el veinte por ciento (20%) del valor de los servicios señalado en el comunicado de renovación, y solo será exigible si los daños son debidamente comprobados **por "El Cliente".**

"El Cliente" pagará a **"ESTELA"** por el uso del Sistema o servicios relacionados al mismo (en conjunto "Los Servicios"), la contraprestación señalada en el comunicado de renovación.

El pago del precio señalado en estos términos y condiciones se realizará de forma anual anticipada, en un plazo máximo dentro de **8 (ocho) días naturales,** contados a partir de la presentación de la factura correspondiente que ampare los servicios, misma que contendrá todos los requisitos fiscales aplicables. **"ESTELA"** se reserva el derecho de incrementar anualmente el costo de sus servicios de conformidad con los precios de lista vigentes a su renovación y/o el aumento inflacionario conforme al IPC certificado por el DANE. Este último aplicará en el mes de enero de cada año.



La vigencia de los servicios será de 12 meses contados a partir del 01 de enero de 2026, dicha vigencia se renovará de manera automática por periodos sucesivos anuales, salvo que cualquiera de las Partes manifieste por escrito su intención de no renovar con por lo menos 60 (sesenta) días de anticipación. En caso de que la terminación sea solicitada por **"El Cliente",** no procederá ningún reembolso, compensación o devolución del pago anticipado por los meses restantes del periodo de vigencia contratado, independientemente del tiempo de uso que **"El Cliente"** haya hecho de los servicios.

En caso de que **"El Cliente"** exceda en cualquier tiempo el volumen de documentos contratados, se obliga a pagar la suma que se encuentre vigente por el excedente, de acuerdo con la tarifa de **"ESTELA".** El precio de los documentos adicionales será facturado por **"ESTELA"** y **"El Cliente"** se obliga a pagar el valor facturado dentro de un plazo máximo de quince (15) días calendario contados a partir de la fecha de emisión de la factura.

En caso de retraso en el pago de cualquier cantidad adeudada, **"El Cliente"** pagará a **"ESTELA"** intereses moratorios, mismos que se calcularán conforme a la tasa máxima legal permitida, a partir de la fecha en que debiera efectuarse el pago correspondiente, sin perjuicio de la facultad de **"ESTELA"** de suspender los servicios.

El Sistema se encontrará disponible, siempre y cuando el **"Cliente"** esté al corriente en todos sus pagos. En caso de suspensión del servicio por incumplimiento en el pago de las obligaciones a cargo de **"El Cliente",** este reconoce y acepta que deberá pagar a **"ESTELA"** la suma de Cien dólares americanos (USD$100.00) por concepto de **reconexión** del servicio, los cuales deberán ser pagados en pesos colombianos según la TRM vigente al momento de la emisión de la factura que relacione este cobro. Una vez se verifique el pago completo de dicha suma, **"ESTELA"** contará con un plazo de setenta y dos **(72) horas** calendario para restablecer efectivamente los servicios suspendidos.

"ESTELA" no requerirá en ningún caso la emisión previa de órdenes de compra por parte de **"El Cliente"** para emitir la factura correspondiente. **"El Cliente"** no podrá alegar la falta de órdenes de compra para incumplir con sus obligaciones de pago.



“El Cliente” sabe y acepta que el tiempo de almacenamiento de la información a que está obligado **“ESTELA”** es por el plazo indicado en la normativa aplicable. Una vez transcurrido dicho plazo de almacenamiento que corresponda, **“ESTELA”** lo informará al **“Cliente”** para que éste decida en un plazo que no excederá de **5 (cinco)** días naturales si desea contratar o no, un servicio de almacenamiento extendido con el costo señalado en el comunicado de renovación, el cual podrá incrementarse cada año. De no recibir confirmación expresa de contratación por parte de **“El Cliente”, “ESTELA”** procederá al borrado seguro y definitivo de la información, sin que ello genere responsabilidad alguna para **“ESTELA”.**

Las Partes reconocen que en virtud de los servicios que **“ESTELA”** prestará a **“El Cliente”,** podrá tener acceso y recibirá, de tiempo en tiempo, ya sea en forma oral, escrita, gráfica o por a través de correo electrónico, mensajes de datos o cualquier otro medio, diversa información confidencial propiedad de **“El Cliente”,** por lo que **“ESTELA”** se obliga a guardar y mantener en secreto, con carácter de confidencial y a no divulgar a terceras personas, ni a utilizar en provecho propio, la información que obtenga de **“El Cliente”.**

Toda la información y documentación relacionada directa o indirectamente con la prestación de los servicios será considerada estrictamente confidencial para las Partes.

Las Partes expresan su reconocimiento que, por la naturaleza de la prestación de los Servicios objeto de este documento, **“ESTELA”** podría tener acceso, durante la prestación de los servicios, a datos personales que **“El Cliente”** posea, por lo que, **“ESTELA”** se obliga a cumplir cabalmente con la Ley 1581 de 2012 – Ley de Protección de Datos Personales. Así mismo, **“El Cliente”** se encuentra sujeto a los términos y condiciones de “La Política de Protección de Datos Personales” que “ESTELA” pone a disposición de “El Cliente” en el sitio https://www.estela.com/aviso-legal-estela.

“ESTELA” durante la vigencia de los servicios se asegurará que la plataforma se encuentre disponible y operable para **“El Cliente”** por lo menos en un **99.6% (noventa y nueve punto seis por ciento),** en donde el **0.4% (cero punto cuatro**



por ciento) representa el período de tiempo máximo en que el sistema podría no estar disponible por causas no planeadas e imputables a las Partes.

“ESTELA” se reserva el derecho de descontinuar, modificar o sustituir cualquiera de sus servicios o soluciones tecnológicas, comprometiéndose a migrar a **“El Cliente”** a la mejor tecnología disponible, o en su caso, a aquella que sea requerida por la autoridad tributaria competente, sin que ello implique una afectación en la calidad ni en la continuidad del servicio. Cualquier servicio no contemplado en la propuesta tendrá un costo adicional para **“El Cliente”.**

“El Cliente” tendrá acceso al servicio de soporte dispuesto por **“ESTELA”** en la siguiente liga https://estela.freshdesk.com/support/home en el entendido que este soporte únicamente estará disponible a través del sistema de tickets mediante la plataforma establecida por **“ESTELA”.** Para garantizar la efectiva prestación del servicio de soporte técnico, **“El Cliente”** se compromete a mantener actualizado el Sistema sobre la cual se brindan los servicios. **“El Cliente”** reconoce y acepta que el soporte técnico no será aplicable ni proporcionado respecto de Sistemas cuya versión tenga una antigüedad superior a dos (2) años, contados a partir del último periodo de contratación.

“ESTELA” tendrá la facultad de ceder, en cualquier momento, la prestación del servicio objeto de estos términos y condiciones a cualquier persona jurídica que pertenezca a su mismo grupo empresarial.

“ESTELA” con el fin de garantizar autenticidad e integridad de la factura electrónica desde su expedición hasta su conservación, de acuerdo con la Ley 962 de 2005 en concordancia con la ley 527 de 1999, el Decreto 2364 de 2012, el Decreto 333 de 2014, la Resolución 0042 de 2020 y las normas que los modifiquen, adicione o sustituya, y de acuerdo con la política de firma que establezca la Autoridad Tributaria (DIAN), con la firma del presente contrato, **“El Cliente”** autoriza expresamente a **“ESTELA”,** como su proveedor tecnológico, para que incluya su firma digital o electrónica , como elemento tecnológico para el control fiscal, en todas las facturas electrónicas que se emitan o generen en virtud del objeto del presente contrato, de acuerdo a lo consagrado en el artículo tercero (3ro), literal d del decreto 2242 del 2015. Si la Autoridad Tributaria (DIAN) modifica sus políticas y establece que la firma digital a utilizar en las facturas o documentos electrónicos que se emitan o generen en virtud del objeto del presente contrato deba ser obligatoriamente la del **“El**



Cliente”, este deberá gestionar y adquirir su firma digital, en caso de no tenerla, ante cualquiera de las entidades autorizadas para tal fin, y mantenerla vigente para que sea utilizada e incluida en las facturas electrónicas que se generen en virtud del presente acuerdo.

Cualquiera de las firmas digitales que se incluya en los documentos electrónicos, ya sea la del proveedor tecnológico o en su defecto la firma digital del Facturador, tendrán una misma finalidad, es decir, garantizar la integridad y autenticidad de los documentos electrónicos que emita el facturador en virtud del presente contrato, por lo cual **“ESTELA”** no podrá darle un uso diferente al aquí expuesto.

Conforme con el Programa de Prevención de Lavado de Activos implementado en **“ESTELA”, “El Cliente”** declara bajo la gravedad de juramento y de acuerdo con lo establecido en las normas aplicables sobre prevención, administración y gestión del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, que los bienes de su propiedad son habidos y han sido adquiridos por medios lícitos, con recursos que no provienen o están destinados a ninguna actividad ilícita de las contempladas en las causales de la Ley Penal o en cualquier norma que lo modifique o adicione, y que se abstendrá de usar los Servicios en actividades ilícitas propias o de terceros, que, en cuyo evento, **“El Cliente”,** sus filiales/subsidiarias o directivos se encuentren inmersos en investigaciones relacionadas con la posible comisión de dichos delitos o conexos, o reportados en listas restrictivas/vinculantes, condenas en firme emitidas por la autoridad competente, se tomará este hecho como un incumplimiento de las obligaciones de los presentes términos y condiciones, en la cual **“ESTELA”** dará por terminada la prestación de los servicios sin pago de indemnización alguna a **“El Cliente”.**

La anterior causal de terminación también será aplicable, en el evento en el cual **“El Cliente”**, sus filiales/subsidiarias o directivos se encuentren inmersos en investigaciones relacionadas con la posible comisión de delitos de corrupción y/o soborno transnacional o conexos, reportados en listas restrictivas/vinculantes, comisión de actos contrarios a los presupuestos éticos organizacionales de **“ESTELA”,** la presentación de conflictos de interés no susceptibles de subsanación o condenas en firme emitidas por la autoridad competente, conforme con el Programa de Ética Empresarial implementado en **“ESTELA”.**



“El Cliente” reconoce y acepta que el uso del Sistema de **“ESTELA”** implica la plena aceptación de los presentes Términos y Condiciones, así como de cualquier anexo, o adenda que se derive de los mismos.

El presente documento se regirá por las leyes de la República de Colombia. Para la interpretación y cumplimiento del mismo, las Partes se someten a la jurisdicción de los tribunales competentes de Colombia, renunciando a cualquier otro fuero que por razón de su domicilio presente o futuro pudiera corresponderles.