

TÉRMINOS & CONDICIONES

(Versión 1.8 – Vigente a partir del 01 de mayo del 2026 – Sustituye la versión 1.7)

El sitio web <http://www.facturaprofesional.com> y el contenido que en él se encuentra (conjuntamente, la "Plataforma") es propiedad de **CYBERFUEL S.A.**, constituida bajo las leyes de la República de Costa Rica, cédula de persona jurídica número 3-101-246627, domiciliada en Santa Ana, Parque Empresarial FORUM I, Edificio E, Piso 2 ("**CYBERFUEL**").

CYBERFUEL: es la empresa desarrolladora y propietaria del software de FacturaProfesional.com y del alojamiento de la infraestructura.

PLATAFORMA o SISTEMA: es la solución tipo prepago que se encuentra en el sitio web www.facturaprofesional.com, que permite realizar la emisión y recepción de Comprobantes Electrónicos conforme a la Resolución vigente.

CLIENTE: es la persona física, jurídica, DIMEX o NITE que contrata con **CYBERFUEL** el servicio de la plataforma www.facturaprofesional.com, el cual es intransferible y acepta estos Términos y Condiciones y sus modificaciones como un contrato de adhesión con solo el hecho de acceder y utilizar la Plataforma.

EMISOR: es la persona física, jurídica, DIMEX o NITE que definida bajo la resolución vigente, emite comprobantes electrónicos.

RECEPTOR: es la persona física, jurídica, DIMEX o NITE que definida bajo la resolución vigente, recibe comprobantes electrónicos.

USUARIO: persona física autorizada por el CLIENTE, para utilizar la plataforma de www.facturaprofesional.com.

MARKET PLACE: es un catálogo de servicios opcionales de la plataforma, en la cual se puede activar o inactivar opciones adicionales, con o sin costo adicional al Plan asociado, según se publica en www.facturaprofesional.com.

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA PLATAFORMA

La Plataforma permite que los CLIENTES a través de los usuarios autorizados realicen la respectiva emisión y recepción de Comprobantes Electrónicos en tiempo real ante el Ministerio de Hacienda de Costa Rica, conforme a la resolución MH-DGT-RES-0027-2024. **CYBERFUEL** no es responsable de los alcances y/o actualizaciones de dicha resolución o nuevas resoluciones que emita el Ministerio de Hacienda, por lo tanto, el **CLIENTE** renuncia a cualquier querrela o demanda contra **CYBERFUEL** por modificaciones no informadas en tiempo para efectuar la actualización de la Plataforma. Cualquier **CLIENTE** que se vea perjudicado por los cambios en dicha resolución no podrá imputar causa alguna a **CYBERFUEL**. Sin embargo, **CYBERFUEL** hará las modificaciones solicitadas por el Ministerio de Hacienda en nuevas



resoluciones en el menor tiempo posible para mantener vigente el servicio de comprobantes electrónicos conforme la viabilidad de estas lo permita interrumpiendo al mínimo el servicio prestado.

La plataforma de Factura Profesional cuenta con la certificación emitida por la organización GS1 que asegura que cumple con todas y cada una de las funcionalidades solicitadas por el Ministerio de Hacienda conforme a la resolución mencionada.

La modalidad del servicio prestado será por medio de la contratación de un Plan o membresía tipo prepago, donde el **CLIENTE** puede mantener un saldo a favor para futuras renovaciones, actualización o adquisición de opciones adicionales a los planes básicos en el **MARKET PLACE**. Una vez vencido el plan el **CLIENTE** debe renovar la membresía para continuar con el servicio activo. Las características, tarifas y opciones de cada uno de los planes están publicados en nuestro sitio web www.facturaprofesional.com y podrán ser actualizados un mes posterior a la modificación de estos Términos y Condiciones debidamente publicados en www.facturaprofesional.com. La relación comercial con el **CLIENTE** se mantendrá vigente en tanto la membresía se encuentre activa. **CYBERFUEL** no será responsable por falta de los servicios de Internet, daños en equipos, o vulnerabilidades de los servidores donde se aloja la Plataforma. Las páginas internas de la Plataforma podrán ser visitadas por el público en general, a excepción de aquellas páginas o secciones a las que solo sea posible acceder con un **USUARIO** y una contraseña como **USUARIO** de la Plataforma. La Plataforma almacenará y resguardará los documentos XML por 5 años calendario, mientras esté vigente la relación comercial y su membresía se mantenga activa, conforme a las resoluciones de Hacienda. Sin embargo, el **CLIENTE** podrá optar por servicios adicionales, tales como: almacenamiento adicional de 5 años para documentos XML, almacenamiento de PDF's de facturas de compra recibidas, reporte de recepción, envío por SMS, módulos financieros, ingreso de facturas del exterior de bienes, entre otros. Algunos servicios adicionales son gratuitos y otros pagados conforme se indica en **MARKET PLACE** de la Plataforma. Las opciones del **MARKET PLACE** requieren que exista un Plan asociado para tener vigencia.

DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL

CYBERFUEL es titular de todos los derechos de autor, marcas, **DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL**, Know-how y cuantos otros derechos guardan relación con la Plataforma y el servicio contratado; así como de los programas informáticos necesarios para su implementación. Queda absolutamente prohibida la distribución, modificación, alteración, cesión,



comunicación pública y cualquier otro acto que no sea expresamente autorizado por **CYBERFUEL**.

TIPOS DE PLANES Y FORMAS DE PAGO

En el sitio www.facturaprofesional.com encontrará los diferentes planes con diferentes características y opciones adicionales que usted podrá adquirir manteniendo un saldo a favor a la hora de suscribirla, así como de su auto-renovación al vencimiento. En la opción de Mercado "**MARKET PLACE**" se ofrecen opciones adicionales con o sin costo que deben ser activadas para poderlas visualizar y utilizar en la plataforma.

Formas de pago:

CYBERFUEL pone a disposición del **CLIENTE** las siguientes opciones de pago:

- La Plataforma: mediante el uso de una tarjeta de crédito o débito VISA, American Express, Master Card en las modalidades de cargo individual o automático, donde el **CLIENTE** puede elegir pagar en US\$ o colones con monto mínimo de pago asociado.
- Depósito en cuentas bancarias de **CYBERFUEL** en colones o dólares, debidamente indicadas en las facturas o facilitadas a solicitud del **CLIENTE**.
- Pago mediante PayPal en dólares, en la pasarela de pago de **CYBERFUEL** con un mínimo de pago asociado.
- Pago mediante SINPE MOVIL en colones.
- Pago mediante servicios de Conectividad en Banco BCR y BNCR en colones o dólares.

Estos medios de pago pueden cambiar en cualquier momento, con el fin de dar al **CLIENTE** mayores posibilidades de pago.

CYBERFUEL mantendrá las características conforme a la tarifa pagada durante la activación de cada plan. Igualmente tratara de mantener las mejores tarifas del mercado, pero estas quedan sujetas a revisión conforme a las condiciones de la economía y mercado.

OBLIGACIONES DEL CLIENTE:

- El **CLIENTE** tendrá estas obligaciones:
- Ser el único y exclusivo responsable de los datos de **USUARIO** (**USUARIO** y contraseña) de acceso que le han sido otorgados para disfrutar de la Plataforma y de la generación de documentos electrónicos.
- Registrarse ante el Ministerio de Hacienda como **EMISOR** de Factura Electrónica e incorporar en la Plataforma la contraseña y llave

criptográfica emitida por el sistema TRIBU-CR del Ministerio de Hacienda.

- Pagar en tiempo y forma los montos por concepto del servicio contratado.
- Respetar los derechos de propiedad intelectual de **CYBERFUEL** y de terceros.
- Cumplir con la normativa y políticas de **CYBERFUEL**, sin incurrir en actividades ilícitas o contrarias a la buena fe y al orden público.
- Cumplir con las reformas a la resolución MH-DGT-RES -0027-2024 publicada en la Gaceta.
- La administración de los datos de los receptores de comprobantes electrónicos, productos o servicios facturable, llave criptográfica y contraseña de TRIBUCR recaen exclusivamente sobre el CLIENTE.
- En caso de que el **CLIENTE** no requiera más de alguna opción adicional del mercado "**MARKET PLACE**", podrá inactivarla.
- En el **MARKET PLACE**, en caso de opciones gratuitas o de cobro adicional, **CYBERFUEL** podrá inactivar por el no pago o vencimiento de la membresía, eliminando los datos de la opción.
- En caso de que el CLIENTE, en una opción adicional se exceda del límite contratado, se le facturará la diferencia, por el término del plazo del servicio de la membresía vigente.
- En caso de que el CLIENTE, desee cambiar el plan deberá hacerlo a un plan mayor, manteniendo el mismo ciclo de facturación mensual o anual.
- En caso de que el **CLIENTE** no desee más el servicio, deberá respaldar los documentos electrónicos (facturas, notas de crédito, notas de débito, aceptación completa, aceptación parcial o rechazos; así como comprobantes de entrega y aceptación/rechazo por parte de la DGT) almacenados por la plataforma antes del vencimiento de la membresía.
- El **CLIENTE** deberá contactar con un Asesor Tributario o Contador para consultas de procedimientos o procesos para la operación de su negocio que no se relacionen con el uso de la plataforma.
- **LIBERACIÓN DE RESPONSABILIDAD PARA CYBERFUEL**
- **CYBERFUEL** no asume y se libera de toda responsabilidad por:
 - Los daños que cause el **USUARIO** a terceros o a los bienes de estos, debido a los envíos de factura y/o su contenido.
 - La no entrega del documento electrónico al Ministerio de Hacienda, debido a: saturaciones propias del sistema de Hacienda.
 - La falta de ejecución o retraso del servicio contratado por motivo de caso fortuito o fuerza mayor.



- Incumplimiento de normativa nacional o extranjera, como la de protección de datos de carácter personal, por parte del **USUARIO**.
- Respaldo de la información enviada y recibida a la DGT, en caso de que el **CLIENTE** suspenda la prestación del servicio de forma continua.
- La prestación del servicio es por tiempo indefinido, sin embargo, **CYBERFUEL** se reserva el derecho de suspenderlo sin previo aviso en caso de condiciones imprevistas, caso fortuito o fuerza mayor lo obliguen a tomar esta decisión sin perjuicio a los intereses de **CYBERFUEL**.
- La incorrecta ejecución del servicio contratado.
- Las operaciones que realice el **CLIENTE** en el sistema ante el Ministerio de Hacienda.

RELACIÓN LABORAL

No existe ni existirá ninguna relación laboral entre el personal de **CYBERFUEL** y el **CLIENTE** o viceversa; por lo que cada de una de las Partes mantendrá el carácter de patrono hacia su personal y asumirá íntegramente la responsabilidad derivada de dicha relación y los riesgos relacionados a sus respectivas labores, sin que exista nunca ningún tipo de sustitución patronal.

CONFIDENCIALIDAD

Las Partes acuerdan dar carácter confidencial a este acuerdo, obligándose a no revelar a terceros ninguno de los puntos que integran su contenido sin el consentimiento expreso de ambas.

CYBERFUEL reconoce el carácter confidencial de toda la información del **CLIENTE** que reciba en su Plataforma y se compromete a no revelar a terceros dicha información o la naturaleza de dicha información, salvo que cuente con la previa autorización del **CLIENTE**.

Por su parte, el **CLIENTE** garantiza la confidencialidad de toda la información que pueda conocer con respecto al Servicio, infraestructuras, sistemas y demás medios técnicos y humanos de **CYBERFUEL**, y se compromete a no revelar a terceros dicha información o la naturaleza de dicha información, salvo que cuente con la previa autorización de **CYBERFUEL**.

No se considerará un acto de violación por parte de **CYBERFUEL** al secreto de las comunicaciones y/o al deber de confidencialidad, el cumplimiento de la obligación de retener los datos de conexión y tráfico a disposición de jueces, tribunales y/o Ministerio Público, en tanto la orden respectiva sea emitida de conformidad con la normativa vigente y provenga de una autoridad competente para tal efecto, tal cual las antes citadas.

Las Partes deberán tomar todas las medidas necesarias para que sus funcionarios, proveedores y demás agentes asuman personalmente las

obligaciones de confidencialidad y seguridad que aquí se detallan, para que dicha información no sea almacenada, ni pueda ser accesada por personas no autorizadas y/o que no hayan suscrito los pertinentes acuerdos de confidencialidad.

Las Partes entienden y aceptan que las obligaciones de confidencialidad que asumen las obligan tanto a ellas como a sus empresas afiliadas, subsidiarias, afines, propietarias y/o subordinadas, así como a sus socios, mandatarios, representantes, directores, agencias y empleados.

Ninguna de las Partes adquirirá derecho alguno sobre la información confidencial o derechos de propiedad de la otra Parte como resultado de este acuerdo.

Las Partes acuerdan que podrán divulgar información confidencial ante las autoridades públicas competentes, cuando éstas se lo requieran expresamente. En este supuesto, es obligación de la Parte requerida calificar expresamente como confidencial la información, y solicitar a la autoridad respectiva que sea tratada y archivada como tal.

Ninguna de las Partes usará el nombre de la otra en actividades de publicidad, promoción o similares, sin contar de previo con el consentimiento de la otra Parte.

Estas obligaciones de confidencialidad para ambas Partes persistirán durante los 5 años siguientes a la finalización del acuerdo y sus prórrogas.

Confiando en las obligaciones de confidencialidad aquí incluidas, ambas Partes se comprometen a brindarse mutuamente la información requerida para realizar exitosamente el objeto del presente acuerdo.

PROTECCION DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

- **CYBERFUEL** garantiza el pleno cumplimiento de las obligaciones dispuestas por la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales No. 8968 y su reglamento. De conformidad con la normativa vigente sobre protección de datos de carácter personal, **CYBERFUEL** cumplirá durante el plazo de este acuerdo el papel de intermediario tecnológico.
- El **CLIENTE** entiende y acepta que deberá adecuar su funcionamiento comercial a tal normativa y, de ser aplicable, registrar las bases de datos susceptibles de registro ante la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes (Prodhab), en caso de que la base de datos sea registrable conforme a la normativa de Costa Rica.
- **CYBERFUEL** no se hará responsable de los incumplimientos en que el **CLIENTE** incurra con respecto a la Prodhab y/o terceros, en cuanto a las obligaciones contenidas en la normativa nacional o internacional de protección de datos personales, en la parte o actividad que corresponda.



- El **CLIENTE** será el responsable, si así lo desea el mismo compartir su información para la identidad tributaria, con el fin de que esta herramienta le permita realizar el registro de **CLIENTE** en los diferentes comercios o proveedores, para que le llegue la factura o tiquete de una forma más rápida.

CIBERSEGURIDAD COMPARTIDA:

Ambas partes, el **CLIENTE** y la solución de **CYBERFUEL**, reconocen y acuerdan que la ciberseguridad es una responsabilidad compartida para garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos y sistemas involucrados en la plataforma de FacturaProesional.com.

RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE:

- a) El **CLIENTE** deberá tomar todas las medidas razonables y necesarias para proteger su infraestructura y datos, incluyendo, pero no limitándose a, la implementación de políticas de seguridad, el uso de contraseñas seguras, y la capacitación de su personal en prácticas de seguridad informática.
- b) El **CLIENTE** será responsable de mantener actualizados sus sistemas y software, aplicando parches y actualizaciones de seguridad de manera oportuna para mitigar vulnerabilidades conocidas.
- c) En caso de que el **CLIENTE** detecte o sospeche de una brecha de seguridad o actividad maliciosa relacionada con el Servicio, se compromete a notificar de inmediato a **CYBERFUEL** para tomar las medidas pertinentes.

RESPONSABILIDADES DE CYBERFUEL:

- a) Se compromete a implementar y mantener medidas de seguridad adecuadas para proteger la infraestructura y los datos relacionados con el Servicio.
- b) Se proporcionará al **CLIENTE** información relevante sobre las prácticas de seguridad recomendadas, así como actualizaciones periódicas sobre la ciberseguridad de la plataforma.
- c) En caso de que **CYBERFUEL** tenga conocimiento de una vulnerabilidad o brecha de seguridad que afecte al Servicio, se compromete a informar de manera inmediata al **CLIENTE** para que este pueda tomar medidas preventivas.

Cooperación y Colaboración:

Ambas partes acuerdan colaborar estrechamente en la investigación y resolución de cualquier incidente de seguridad que pudiera afectar al Servicio. Se comprometen a compartir información relevante sobre amenazas y vulnerabilidades para mejorar la ciberseguridad de la plataforma.

Limitación de Responsabilidad:



Las partes acuerdan que, a pesar de los esfuerzos conjuntos para garantizar la ciberseguridad de la plataforma, ninguna de las partes será responsable de daños directos, indirectos, incidentales, especiales o consecuentes derivados de incidentes de seguridad, a menos que exista negligencia grave o incumplimiento intencional.

Vigencia y Modificaciones:

Esta cláusula de ciberseguridad compartida forma parte integral del acuerdo entre las partes y estará vigente durante toda la duración del contrato.

CANCELACIÓN Y DEVOLUCIÓN

Se establecen las condiciones en caso de que el **CLIENTE** desee la devolución del dinero correspondiente a los servicios que ofrece el servicio de FacturaProfesional.com.

Una vez efectuado el pago correspondiente al plan seleccionado por el **CLIENTE** para FacturaProfesional.com y se diera la cancelación por algún motivo, el mismo debe ser comunicado por escrito al correo: info@facturaprofesional.com, y debe cumplir con las siguientes indicaciones:

- Debe de tener menos de 10 días de haber comprado el servicio.
- En caso de omitir esto, se le realizará un cargo de \$10 (diez dólares) por cargos administrativos.
- No debe de haber emitido o recibido ningún documento electrónico (Factura, Tiquete, Nota de Crédito, Nota de Débito, Aceptación Completa, Aceptación Parcial o Rechazo).
- Indicar la razón del porqué no desea el servicio.
- Una vez enviado el documento, se analizará cada caso y si cumple se le realizará el reintegro ya sea por medio de algún banco del territorio nacional de Costa Rica indicando la cuenta IBAN del **CLIENTE** en la misma moneda del pago efectuado.
- Así mismo se procederá a la suspensión inmediata del servicio y la anulación de la factura mediante una nota de crédito.

RESOLUCIÓN ALTERNA DE CONFLICTOS

Las controversias, diferencias, disputas o reclamos que pudieran derivarse del uso de la Plataforma por parte del **USUARIO**, serán sometidas en primera instancia al Centro de Asistencia de **CYBERFUEL**, en segunda instancia a un procedimiento de conciliación, y en tercera instancia a un arbitraje de derecho, ambos en el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Costa Rica, según los términos proporcionados oportunamente por **CYBERFUEL**.



SERVICIO DE ASISTENCIA AL CLIENTE [SAC]

La Plataforma permanecerá activa, con un 99% de disponibilidad, durante las 24 horas del día, los 365 días del año, salvo interrupciones o suspensiones por motivo de caso fortuito o fuerza mayor.

En caso de incidentes, consultas o solicitudes particulares, el **USUARIO** podrá recurrir al Servicio de Asistencia de **CYBERFUEL** disponible en la Plataforma. Dependiendo del tipo de consulta se tratará de dar respuesta inmediata, sin embargo, las consultas que requieran una respuesta más especializada serán escaladas a un nivel superior y resueltas en las 24 horas hábiles siguientes. El acceso a la Plataforma implica la aceptación por el **USUARIO** del contenido de estos Términos & Condiciones, y su compromiso de respetarlos.

CYBERFUEL se reserva el derecho a modificar, actualizar o suprimir cualquier contenido de la Plataforma, en cualquier momento y sin previo aviso, conforme a sus intereses.

CYBERFUEL se reserva el derecho de modificar las tarifas con un mes de anticipación mediante anexo a estos Términos y Condiciones, las cuales se mostrarán en el sitio web a partir de su entrada en vigor, y los saldos a favor de los **CLIENTES** se aplicarán a partir de las renovaciones del servicio a partir de la fecha en vigencia de las nuevas tarifas

En caso de que el **CLIENTE** no esté de acuerdo con las nuevas tarifas, podrá solicitar la cancelación del servicio antes de su entrada en vigor, sin penalización, conforme a lo establecido en el apartado de Cancelación y Devoluciones de los presentes Términos y Condiciones.

El uso continuo del servicio posterior a la fecha de entrada en vigor de las nuevas tarifas constituirá la aceptación de las mismas.

El monto mínimo de recarga mediante tarjeta de crédito, débito o PayPal será de USD \$10.00 más los impuestos aplicables.

De igual manera, los mismos pueden ser visualizados en nuestra página web www.facturaprofesional.com a partir de la fecha en vigencia.

San José, 01 de mayo de 2026