

Términos y Condiciones Generales

1. Disposiciones Generales

Los presentes Términos y Condiciones Generales constituyen un acuerdo legalmente vinculante entre el Usuario y ANIKAMA GROUP S.A.C. (“ANIKAMA”), y resultan aplicables al acceso y uso del contenido, productos y servicios disponibles en el sitio web <https://anikama.pe>, así como en las demás Plataformas, aplicaciones, sistemas y herramientas tecnológicas puestas a disposición por ANIKAMA (en adelante, las “Plataformas”).

Podrá acceder y utilizar las Plataformas cualquier persona natural o jurídica que realice actividades comerciales y cuente con RUC, DNI y/o Carnet de Extranjería (en adelante, el “Usuario” o “Cliente”). En caso de personas jurídicas, se requerirá la acreditación de un representante legal con poderes suficientes para contratar. Las personas naturales con negocio deberán contar igualmente con capacidad legal para contratar.

El acceso, navegación o utilización de cualquiera de las Plataformas implica la aceptación plena, voluntaria y sin reservas de estos Términos y Condiciones Generales, así como de la Política de Privacidad publicada en <https://anikama.pe>. En caso de no estar de acuerdo con dichos documentos, el Usuario deberá abstenerse de utilizar las Plataformas o contratar los servicios de ANIKAMA.

Todas las operaciones, transacciones, interacciones y efectos jurídicos derivados del uso de las Plataformas se sujetan a lo dispuesto en el presente documento y a la legislación vigente en la República del Perú.

ANIKAMA podrá actualizar o modificar los presentes Términos y Condiciones Generales en cualquier momento. Las modificaciones entrarán en vigencia desde su publicación en el Sitio Web, sustituyendo automáticamente a las versiones anteriores. El uso continuado de las Plataformas por parte del Usuario implica la aceptación de dichas modificaciones.

2. Definiciones

Para efectos de los presentes Términos y Condiciones Generales, los conceptos a continuación tendrán el significado que se indica, aplicable tanto en su forma singular como plural:

- **ANIKAMA, Nosotros o Nuestro:** ANIKAMA GROUP S.A.C., identificada con RUC 20482684557, con domicilio en Mz. K Lote 10 Urb. Natasha Alta, Trujillo, Trujillo – La Libertad, Perú, incluyendo sus empresas vinculadas o subsidiarias, o cualquier entidad que actúe en su representación para la prestación de los Servicios y Plataformas.

- **Cliente:** Persona natural o jurídica que contrata, utiliza y accede a los Servicios y Plataformas de ANIKAMA, y que asume las responsabilidades asociadas al cumplimiento de estos Términos y Condiciones.
- **Usuario:** Persona natural o jurídica autorizada por el Cliente que accede, navega o utiliza las Plataformas o Servicios, con o sin suscripción activa.
- **Sitio Web:** Portal oficial de ANIKAMA (<http://anikama.pe>), a través del cual se proporciona información, contacto, acceso a servicios y funcionalidades de las Plataformas.
- **Plataformas:** Conjunto de herramientas digitales desarrolladas, operadas o puestas a disposición por ANIKAMA, incluyendo ANIKAMA ERP Cloud, ANIKAMA BPE, ANIKAMA CPE, ANIKAMA SGI, aplicaciones móviles y web, y cualquier otro medio tecnológico mediante el cual se brindan los Servicios.
- **Aplicación o App:** Aplicaciones móviles o web que forman parte de las Plataformas, incluyendo todas sus actualizaciones, módulos y funcionalidades.
- **Suscripción:** Contrato mediante el cual el Cliente adquiere acceso a las Plataformas por un periodo determinado, pagando la tarifa correspondiente, con derecho a los Servicios incluidos según el plan contratado.
- **Servicio:** Prestación ofrecida a través de la suscripción al plan contratado, incluyendo acceso a las Plataformas, soporte, actualizaciones, capacitaciones y funcionalidades asociadas al plan vigente.
- **Pedido:** Solicitud formal de contratación, compra o suscripción realizada por el Cliente o Usuario de los Servicios o módulos adicionales.
- **Requerimiento:** Solicitud técnica, funcional o de mejora presentada por el Cliente respecto del uso de las Plataformas o Servicios.
- **Incidencia:** Notificación de error, interrupción, mal funcionamiento o falla detectada en las Plataformas o Servicios, reportada mediante los canales oficiales de ANIKAMA.
- **Equipos y Redes:** Dispositivos, periféricos, impresoras, lectores, redes Wi-Fi, cableado y demás infraestructura que el Cliente debe proporcionar para el uso correcto de las Plataformas, siendo su responsabilidad exclusiva adquirir, mantener, configurar y garantizar compatibilidad con los Servicios.
- **Integraciones Externas:** Conexiones, APIs, plugins, hardware o servicios de terceros integrados por el Cliente con las Plataformas, por los cuales ANIKAMA no asume responsabilidad por fallas, incompatibilidades, interrupciones, pérdida de datos o errores de operación.
- **Consentimiento Digital:** Aceptación expresa del Cliente de recibir notificaciones, facturas, comunicaciones comerciales y reportes a través del correo electrónico

registrado o mediante las Plataformas, con validez legal a efectos de notificaciones contractuales.

3. Capacidad

El Cliente declara contar con capacidad legal suficiente para aceptar los presentes Términos y Condiciones Generales y para contratar los servicios y/o productos ofrecidos por ANIKAMA. Asimismo, declara que toda la información proporcionada es verdadera, exacta y actual.

Tratándose de personas jurídicas, el Cliente manifiesta contar con la representación legal necesaria para contratar en nombre y representación de la entidad que representa, pudiendo ANIKAMA solicitar en cualquier momento la documentación que acredite dicha condición.

En el caso de personas naturales con negocio, el Cliente declara tener plena capacidad para celebrar contratos y asumir las obligaciones derivadas del uso de los Servicios.

El Cliente será responsable por las acciones y omisiones de los Usuarios internos que registre dentro del Sistema, así como por el uso que éstos realicen de las Plataformas.

El uso de las Plataformas y Servicios de ANIKAMA está restringido a personas mayores de edad, de acuerdo con la legislación peruana.

4. Descripción de los servicios

ANIKAMA es una empresa que, a través de sus Plataformas, permite al Cliente acceder a Servicios de Gestión Empresarial. Estos Servicios ofrecidos comprenden lo siguiente:

4.1 Suscripción a ANIKAMA ERP CLOUD (Servicio Principal)

Este Servicio consiste en el acceso a la Plataforma ANIKAMA ERP CLOUD, disponible en <https://erp.anikama.pe>, el cual incluye planes orientados a la administración integral de empresas.

El servicio cuenta con **versiones específicas según el rubro y la cotización enviada al Cliente**, diferenciadas de la siguiente manera:

- **Versión Basic:** Incluye los módulos de Maestros, Almacenes, Compras, Ventas, Tesorería, Activo Fijo, Gestión Tributaria, Contabilidad y Planillas.

- **Versión Pro:** Incluye los módulos de la versión Basic más un (01) módulo especializado, el cual variará según el rubro del Cliente (Producción, Automotriz, Transporte, Clínicas, Laboratorios, Clubes, Restaurantes, entre otros).
- **Versión Premium:** Incluye los módulos de la versión Basic más dos (02) módulos especializados.

El número de usuarios permitidos, módulos habilitados y costos adicionales serán los establecidos en la cotización enviada al Cliente y luego reflejados en el contrato correspondiente.

4.2 Servicios Complementarios Incluidos con la Suscripción a ANIKAMA ERP CLOUD

Las versiones del ERP incluyen acceso a Plataformas relacionadas que forman parte del servicio contratado, según lo detallado en <http://anikama.pe>. Estas Plataformas son:

- **ANIKAMA SGI – Soporte y Gestión de Incidencias**
(<https://soporte.anikama.pe>)
 - Plataforma oficial para reportar y dar seguimiento a incidencias y requerimientos.
 - Cada persona del Cliente que realizará reportar debe solicitar un usuario individual.
 - La creación de usuarios está sujeta a revisión por parte de ANIKAMA, y las credenciales se entregarán en un plazo estimado máximo de un (1) día hábil.
- **ANIKAMA CPE – Comprobantes de Pago Electrónicos**
(<https://cpe.anikama.pe>)
 - Plataforma destinada al almacenamiento y consulta de comprobantes electrónicos emitidos desde el ANIKAMA ERP CLOUD.
 - Los Clientes cuentan con acceso autenticado que permite visualizar todos los documentos enviados y recibidos, así como realizar descargas masivas.
 - Los terceros podrán realizar únicamente consultas individuales.
- **ANIKAMA BPE – Boletas de Pago Electrónicas**
(<https://bpe.anikama.pe>)
 - Plataforma destinada al almacenamiento, visualización y seguimiento de descargas de boletas de pago generadas desde ANIKAMA ERP CLOUD.

- Este Servicio está incluido en la Suscripción a ANIKAMA ERP CLOUD; sin embargo, **su activación requiere solicitud expresa del Cliente.**
- Para el uso de esta plataforma, el Cliente deberá contar con una firma digital propia, la cual no está incluida en la Suscripción y debe ser adquirida por cuenta del Cliente.

4.3 Servicios de Terceros

- **Facturación Electrónica canalizada mediante Bizlinks (OSE)**

El envío de comprobantes electrónicos desde ANIKAMA ERP CLOUD es procesado a través de Bizlinks, operador autorizado (OSE), cuyos términos y condiciones se encuentran en <https://bizlinks.com.pe/>.

ANIKAMA ERP CLOUD incluye el certificado necesario para enviar los comprobantes electrónicos al OSE; sin embargo, ANIKAMA:

- Actúa únicamente como intermediario.
- No es responsable por el contenido de los comprobantes.
- No es responsable por errores o validaciones propias del OSE.
- No se responsabiliza por caídas, demoras o problemas ajenos a su control.

El servicio incluye el envío de: Facturas, Boletas, Notas de crédito, Notas de Débito, Resúmenes Diarios, Comprobantes de Retención, Comunicaciones de Baja y Reversiones.

No incluye el envío de Guías de Remisión o Transportista. Para este tipo de documentos, el Cliente deberá adquirir un certificado adicional para su emisión y envío directo a SUNAT.

- **Certificados y Firmas Digitales proporcionados por Llama.pe**

El Cliente podrá adquirir certificados digitales a través del proveedor externo **Llama.pe**. ANIKAMA puede actuar únicamente como intermediario; no obstante, **no asume responsabilidad** por:

- Demoras en el envío de información por parte del Cliente.
- Información incorrecta proporcionada por el Cliente.
- Problemas o incidencias propias del servicio brindado por Llama.pe.

4.4 Facultades de modificación

ANIKAMA se reserva el derecho de retirar, modificar y/o agregar Servicios y/o Plataformas según lo considere conveniente.

Cualquier modificación será comunicada mediante su publicación en <http://anikama.pe>, entrando en vigor al día hábil siguiente de su publicación.

5. Registro y Creación de Cuentas

La creación y administración de cuentas de acceso a los distintos servicios de ANIKAMA se realizará conforme a los procedimientos establecidos para cada Plataforma, según se detalla a continuación.

5.1 Registro para el Servicio Principal: ANIKAMA ERP CLOUD

La Suscripción al Servicio ANIKAMA ERP CLOUD se realiza **únicamente después de la firma del contrato de servicio correspondiente**.

ANIKAMA podrá solicitar información adicional referente al RUC del Cliente, condición de habido/activo, representación legal u otra documentación, con el fin de validar la identidad y legitimidad de la contratación. Se otorgará un plazo razonable para el envío de esta información.

Una vez formalizada la contratación y verificado el pago inicial, ANIKAMA procederá a:

- Crear el ambiente del Cliente dentro de la Plataforma ANIKAMA ERP CLOUD.
- Generar el Usuario ADMINISTRADOR (Administrador del Sistema), el cual será asignado a la persona responsable designada por el Cliente.
- Enviar las credenciales iniciales al correo proporcionado por el Cliente.

El Cliente, a través del Usuario ADMINISTRADOR, será responsable de:

- Crear, modificar y eliminar Usuarios internos adicionales.
- Asignar roles y permisos.
- Mantener la información de acceso actualizada.

ANIKAMA **no es responsable** de la creación, administración ni manejo de los Usuarios internos posteriores del Cliente, ni tiene acceso a sus contraseñas, debido a que estas se almacenan de forma cifrada.

5.2 Registro para ANIKAMA SGI (Soporte y Gestión de Incidencias)

El acceso a la Plataforma ANIKAMA SGI está incluido como parte del Servicio principal. Sin embargo, **los usuarios no se registran directamente**.

El Cliente deberá solicitar la creación de un Usuario por cada persona que reportará incidencias o requerimientos, a través del formulario oficial disponible en:

https://soporte.anikama.pe/solicitar_cuenta

Cada solicitud será revisada por ANIKAMA y, una vez aprobada, se enviarán las credenciales correspondientes. El plazo máximo estimado para la creación de cada usuario es de **un (01) día hábil**.

5.3 Registro para ANIKAMA CPE (Consulta de Comprobantes de Pago Electrónicos)

ANIKAMA será responsable de:

- Crear la cuenta del Cliente en la Plataforma ANIKAMA CPE.
- Configurar el acceso para el RUC correspondiente.
- Enviar las credenciales al Usuario responsable designado.

El Cliente podrá consultar todos sus comprobantes enviados y recibidos desde ANIKAMA ERP CLOUD, así como realizar descargas masivas.

Los terceros (clientes finales del Cliente) podrán acceder para realizar consultas individuales sin autenticación.

5.4 Registro para ANIKAMA BPE (Boletas de Pago Electrónicas)

El acceso a ANIKAMA BPE está incluido con la Suscripción principal, pero **su activación no es automática**. El Cliente deberá solicitar expresamente la habilitación del Servicio.

Una vez recibido el requerimiento, ANIKAMA:

- Creará la cuenta empresarial en la Plataforma ANIKAMA BPE.
- Enviará las credenciales al usuario responsable designado por el Cliente.

El Cliente tendrá la obligación de:

- Gestionar y adquirir por su cuenta el **certificado digital** necesario para firmar sus boletas de pago.
- Configurar y emitir sus boletas electrónicas desde ANIKAMA ERP CLOUD hacia ANIKAMA BPE.
- Instruir a sus trabajadores sobre el acceso a la Plataforma y la descarga de sus boletas de pago.

5.5 Responsabilidad del Cliente sobre las Credenciales de Acceso

El Cliente es el único responsable de la administración, custodia, actualización y resguardo de todas las credenciales de acceso proporcionadas por ANIKAMA. En caso de que el Usuario designado como ADMINISTRADOR de las cuentas de las Plataformas deje de laborar para el Cliente o deje de tener funciones relacionadas con el uso de los Servicios, es responsabilidad exclusiva del Cliente asegurar la correcta transferencia de dichas credenciales al nuevo Usuario encargado.

Asimismo, una vez que el nuevo Usuario responsable tenga acceso a las Plataformas, deberá cambiar inmediatamente las contraseñas por motivos de seguridad.

ANIKAMA no asume responsabilidad por la pérdida, uso indebido o falta de control interno sobre las credenciales entregadas al Cliente. Todas las Plataformas proporcionadas cuentan con mecanismos de cambio de contraseña dentro de la cuenta y/o con funciones de “¿Olvidaste tu contraseña?” en la pantalla de inicio de sesión, las cuales el Cliente debe utilizar antes de solicitar asistencia a ANIKAMA.

La solicitud de restablecimiento de credenciales a ANIKAMA solo procede cuando el Cliente haya agotado previamente todos los mecanismos automáticos disponibles en las Plataformas.

6. Uso lícito

El Usuario, al registrarse y hacer uso de cualquiera de las Plataformas, declara que toda la información proporcionada es verdadera, completa y exacta. En consecuencia, cada Usuario es responsable por la veracidad, exactitud, vigencia y autenticidad de la información suministrada, y se compromete a mantenerla debidamente actualizada.

Asimismo, el Usuario será responsable de todas y cada una de las actividades que se realicen a través de su cuenta en cualquiera de las Plataformas, ya sea utilizando su propio nombre de usuario y contraseña, o mediante los Usuarios creados dentro de las Plataformas del Cliente. ANIKAMA no asumirá responsabilidad alguna por el uso indebido, negligente o no autorizado de las credenciales por parte del Usuario o de terceros.

vinculados al Cliente. El Usuario acepta expresamente que responderá frente a terceros que pudieran sufrir consecuencias derivadas de ello.

El Usuario se compromete a utilizar las Plataformas de conformidad con la Ley, los presentes Términos y Condiciones Generales, la moral, las buenas costumbres y el orden público. En tal sentido, el Usuario se obliga a realizar un uso adecuado de las Plataformas y a no incurrir en actividades ilícitas, fraudulentas, o destinadas a dañar, interrumpir o afectar el normal funcionamiento de los servicios de ANIKAMA o los derechos e intereses de otros Usuarios o terceros.

ANIKAMA se reserva la potestad de determinar, a su libre criterio, cuándo se produce una vulneración a lo señalado anteriormente y podrá adoptar en cualquier momento las siguientes medidas:

6.1 Amonestación

Consiste en una comunicación formal enviada al Cliente, informando el incumplimiento detectado y otorgando un plazo razonable para corregirlo. La amonestación podrá realizarse por correo electrónico y podrá incluir recomendaciones o instrucciones para subsanar la conducta observada.

6.2 Suspensión Temporal del Servicio

ANIKAMA podrá suspender parcial o totalmente el acceso a cualquiera de las Plataformas cuando:

- El incumplimiento no haya sido corregido dentro del plazo otorgado en la amonestación.
- Se detecte un riesgo de seguridad, accesos indebidos, uso fraudulento o malicioso.
- Se produzca un uso que afecte el rendimiento, estabilidad o disponibilidad del Servicio.

Durante la suspensión temporal, el Cliente no tendrá acceso operativo a las Plataformas, pero su información permanecerá resguardada. La suspensión tendrá una duración que podrá variar entre veinticuatro (24) horas y treinta (30) días, según la naturaleza del incidente.

6.3 Cancelación del Servicio

ANIKAMA podrá cancelar definitivamente el acceso a las Plataformas cuando:

- Exista reincidencia en conductas previamente amonestadas.

- Exista un uso ilícito, fraudulento o que afecte derechos de terceros.
- El Cliente y/o sus Usuarios incumpla de forma grave los presentes Términos y Condiciones.

En caso de cancelación, ANIKAMA bloqueará todo acceso del Cliente a las Plataformas. El Cliente podrá solicitar la exportación de su información dentro de un plazo de treinta (30) días calendario desde la notificación de cancelación. Transcurrido dicho plazo, ANIKAMA podrá proceder al borrado o anonimización de los datos, conforme a su Política de Privacidad y normativa vigente.

6.4 Iniciar acciones por responsabilidades civiles o penales.

7. Responsabilidad por contraseñas

El Cliente y cada uno de sus Usuarios son los únicos responsables de la adecuada administración, custodia y confidencialidad de sus credenciales de acceso (usuario y contraseña) a cualquiera de las Plataformas de ANIKAMA. Esta responsabilidad se extiende tanto al **Usuario ADMINISTRADOR** inicialmente asignado por ANIKAMA al Cliente, como a todos los **usuarios adicionales** creados posteriormente.

Cada Usuario deberá mantener su contraseña bajo estricta reserva, sin revelarla, transferirla ni compartirla con terceros bajo ninguna circunstancia. El Cliente será responsable de que todos sus Usuarios adopten prácticas adecuadas de seguridad, incluyendo la actualización periódica de contraseñas y la protección de los equipos desde los cuales acceden a las Plataformas.

Toda acción realizada mediante el uso de una contraseña se presume efectuada por el Usuario titular de dicha credencial. En consecuencia, el Cliente asume plena responsabilidad por todas las operaciones realizadas a través de los Usuarios que administra y de los Usuarios creados para sus colaboradores.

ANIKAMA no será responsable, bajo ningún supuesto, por accesos indebidos, usos inapropiados, pérdidas de información o daños derivados del manejo inadecuado de las credenciales por parte del Cliente, Usuarios de sus colaboradores, excolaboradores, terceros o cualquier persona que hubiese accedido a dichas credenciales por falta de diligencia del Cliente.

En caso el Cliente o cualquier Usuario detecte que su contraseña, cuenta o acceso pudiera estar comprometido (por pérdida, robo, divulgación, uso indebido o sospecha de ello), deberá notificarlo inmediatamente a ANIKAMA. De considerarlo necesario, ANIKAMA podrá iniciar acciones o denuncias ante las autoridades competentes para determinar responsabilidades.

Si un Usuario olvidara su contraseña, o existiera cualquier circunstancia que suponga riesgo de acceso no autorizado, el Usuario deberá **utilizar los mecanismos automáticos de recuperación de contraseña** disponibles en las Plataformas, tales como la opción “¿Olvidaste tu contraseña?”. Solo si estos mecanismos se encuentran imposibilitados o presentan fallas técnicas atribuibles a ANIKAMA, el Usuario podrá solicitar asistencia al equipo de soporte.

El Cliente reconoce que las operaciones realizadas con anterioridad a la solicitud de cambio o recuperación de contraseña, o antes de notificar a ANIKAMA sobre un posible compromiso de seguridad, se considerarán válidas y realizadas por el propio Cliente, quien asumirá los gastos, daños y perjuicios que puedan derivarse del uso no autorizado de las cuentas.

8. Planes y tarifas

8.1 Planes aplicables al servicio principal

Los planes, tarifas y periodos de vigencia aplican tanto al Servicio principal ANIKAMA ERP CLOUD, como a los servicios complementarios que se incluyen junto con este, el cual opera bajo un modelo de Suscripción. Cuando el Cliente contrate dicho Servicio, deberá seleccionar uno de los planes ofrecidos por ANIKAMA, cuya vigencia podrá ser **mensual, trimestral, semestral o anual**, conforme a la cotización aprobada por el Cliente.

El Periodo de Vigencia del plan se contará desde la fecha establecida en la cotización, contrato o acuerdo comercial correspondiente.

8.2 Programación del inicio de implementación

Para dar inicio al Servicio, el Cliente deberá programar el **inicio del Periodo de Implementación** dentro de los **siete (07) días hábiles** siguientes a la cancelación de la factura correspondiente a la implementación.

En caso el Cliente no programe la primera capacitación dentro del plazo señalado, el Servicio se considerará iniciado automáticamente en el séptimo día hábil posterior al pago y la implementación se entenderá vigente hasta su culminación bajo las condiciones pactadas.

8.3 Servicios incluidos con la suscripción a ANIKAMA ERP CLOUD

La suscripción a ANIKAMA ERP Cloud incluye, sin costo adicional:

- Acceso a **ANIKAMA SGI** (Soporte y Gestión de Incidencias).
- Acceso a **ANIKAMA CPE** (Consulta de Comprobantes Electrónicos).
- Acceso a **ANIKAMA BPE** (Boletas de Pago Electrónicas), previa solicitud de activación por parte del Cliente.

Estos Servicios complementarios no tienen tarifa propia, pero pueden requerir la contratación de herramientas externas o certificados digitales necesarias para su correcto funcionamiento, según se detalla en los puntos siguientes.

8.4 Costos adicionales no incluidos en la suscripción

Sin perjuicio de lo anterior, la Suscripción al servicio principal **no incluye**:

- **Servicios del OSE Bizlinks**, proveedor encargado del procesamiento de comprobantes electrónicos emitidos desde ANIKAMA ERP Cloud. La suscripción incluye únicamente el certificado interno necesario para enviar los comprobantes a Bizlinks; no incluye costos ni responsabilidad sobre validaciones, respuestas del OSE ni interrupciones del servicio del proveedor externo.
- **Certificados o firmas digitales para Boletas de Pago Electrónicas (ANIKAMA BPE)**, los cuales son adquiridos por el Cliente directamente con el proveedor autorizado que elija. ANIKAMA puede actuar como intermediario, pero no se hace responsable por demoras, errores en la información enviada por el Cliente, ni problemas propios del proveedor externo (por ejemplo, Llama.pe).
- **Certificados para la emisión de Guías de Remisión Electrónicas**, los cuales deben ser adquiridos por el Cliente para la transmisión **directa a SUNAT**, ya que el servicio de OSE no cubre este tipo de documento.

Cualquier tarifa asociada a estos servicios o certificaciones externas deberá ser asumida directamente por el Cliente.

8.5 Servicios adicionales y nuevos módulos

Cualquier módulo, funcionalidad o Servicio adicional que no se encuentre incluido en el plan seleccionado por el Cliente será facturado de manera independiente. La contratación de dichos Servicios adicionales requerirá la aceptación expresa del Cliente y la correspondiente cotización, quedando fuera de la tarifa del plan principal

de ANIKAMA ERP CLOUD. ANIKAMA notificará al Cliente cualquier nueva funcionalidad o Servicio que pueda requerir pago adicional antes de su activación.

8.6 Revisión y actualización de tarifas

El precio de la Suscripción al Servicio principal será revisado y actualizado anualmente cada **1 de enero**, aplicándose el índice inflacionario establecido por el órgano rector correspondiente. La actualización anual se efectuará automáticamente respecto al precio base del año anterior, sin necesidad de notificación previa, salvo pacto expreso en contrario.

Adicionalmente, debido a la naturaleza dinámica del sector tecnológico, y considerando la inversión continua en desarrollo, mejoras, actualizaciones y costos operativos o regulatorios significativos, ANIKAMA se reserva el derecho de realizar incrementos adicionales por encima del índice inflacionario. En estos casos, dicha variación será comunicada al Cliente con al menos **treinta (30) días calendario de anticipación**, a fin de que pueda decidir la continuidad o cancelación de su Suscripción antes de la entrada en vigor del nuevo precio.

9. Medios de pago

9.1 Condiciones generales de pago

La tarifa que el Cliente se compromete a pagar por los Servicios ofrecidos por ANIKAMA dependerá del plan o modalidad contratada según lo indicado en el punto anterior. La falta de uso de las Plataformas durante el Periodo de Vigencia **no exime al Cliente del pago total correspondiente**, ni otorga derecho a reembolsos o compensaciones.

9.2 Medios de pago habilitados

Los pagos deberán realizarse mediante **transferencias bancarias** en la misma moneda consignada en el documento de cobro emitido (cotización o factura). Las cuentas oficiales de ANIKAMA son las siguientes:

- **BBVA – Dólares**
Titular: ANIKAMA GROUP S.A.C.
Cuenta: **0011-0900-0200083078**
CCI: **011-900-000200083078-82**
- **BBVA – Soles**
Titular: ANIKAMA GROUP S.A.C.
Cuenta: **0011-0900-0200083051**
CCI: **011-900-000200083051-89**

- **BCP – Dólares**
Titular: ANIKAMA GROUP S.A.C.
Cuenta: **570-71477447-1-94**
CCI: **002-570-171477447194-05**
- **BCP – Soles**
Titular: ANIKAMA GROUP S.A.C.
Cuenta: **570-71580199-0-84**
CCI: **002-570-171580199084-09**
- **Banco de la Nación – Detracciones**
Titular: ANIKAMA GROUP S.A.C.
Cuenta: **00-771-006914**

9.3 Validación del Pago y Emisión de Comprobantes

Una vez recibido y validado el pago por parte de ANIKAMA, se emitirá automáticamente la **factura electrónica**, la cual será enviada al **correo electrónico del contacto administrativo** designado por el Cliente en el proceso comercial o contractual.

10. Falta de Pago, Suspensión del Servicio y Reactivación

10.1 Suspensión inmediata por falta de pago

La falta de pago de cualquiera de los Servicios contratados con ANIKAMA generará la suspensión automática e inmediata del acceso a las Plataformas. Dado que esta situación es atribuible directamente al Cliente, no se otorgarán extensiones, prórrogas ni habilitaciones temporales basadas en promesas de pago.

10.2 Obligación de pago durante la suspensión

La suspensión del Servicio no libera al Cliente de su obligación de pago, ni parcial ni total. El periodo en el que el Cliente permanezca sin acceso debido a la falta de pago seguirá formando parte del periodo contratado y exigible.

10.3 Reactivación del servicio

La reactivación del Servicio se realizará únicamente cuando el pago adeudado sea confirmado y se encuentre correctamente reflejado en las cuentas bancarias de ANIKAMA.

No se considerarán válidas capturas, vouchers manuales o comprobantes cuya veracidad o ejecución no haya sido verificada por la entidad bancaria.

10.4 Intentos reiterados de solicitar reactivación sin pago

Si el Cliente solicita insistentemente la reactivación sin haber cumplido con el pago correspondiente, ANIKAMA podrá emitir una amonestación formal, cuyo propósito es únicamente recordar y reforzar las políticas de uso responsable del Servicio, sin que esto constituya una sanción de carácter punitivo.

Estas amonestaciones buscan mantener una relación respetuosa y ordenada entre ambas partes, y evitar interrupciones innecesarias en los procesos internos de soporte.

10.5 Corte definitivo del servicio

Si transcurridos 30 días calendarios desde la fecha de suspensión el Cliente no regulariza los pagos, ANIKAMA podrá proceder con el corte definitivo del Servicio y la cancelación de la cuenta.

En caso de cancelación definitiva:

- El Cliente seguirá siendo responsable de las deudas pendientes.
- ANIKAMA podrá eliminar los accesos y deshabilitar los Usuarios asociados.
- Los datos podrán ser eliminados de acuerdo con las políticas de conservación detalladas en estos Términos y Condiciones.

10.6 Recontratación posterior al corte definitivo

Si el Cliente decide contratar nuevamente alguno de los servicios de ANIKAMA tras un corte definitivo, deberá ser tratado como un nuevo contrato, sujeto a disponibilidad, nuevas condiciones comerciales, tarifas vigentes y costos de implementación.

11. Implementación

11.1 Costo y alcance de la Implementación

El costo del Servicio de Implementación será aquel indicado en la cotización aceptada por el Cliente.

La Implementación comprende la configuración inicial de ANIKAMA ERP Cloud y/o de las Plataformas contratadas, así como la capacitación operativa y administrativa relacionada a los módulos incluidos en el plan.

11.2 Inicio y plazo de la Implementación

El Servicio de Implementación tendrá una duración de hasta **noventa (90) días calendarios**, contados desde la fecha de inicio acordada entre el Cliente y ANIKAMA.

El Cliente deberá programar su **primera sesión dentro de los siete (7) días hábiles** posteriores a la cancelación de la factura de Implementación.

Si no lo hiciera, el periodo de Implementación se considerará iniciado automáticamente al vencimiento de dicho plazo.

11.3 Etapas de capacitación

Las capacitaciones serán **virtuales**, con sesiones de hasta **dos (2) horas por día**, e incluyen tres etapas:

- **Primera etapa: Configuración del Sistema**
Configuración base, parámetros, cuentas, permisos y estructura general.
- **Segunda etapa: Capacitación Operativa**
Instrucción sobre los módulos operativos y procesos del negocio según el plan contratado.
- **Tercera etapa: Cierre Contable / Balance de Comprobación**
Guía para el cierre contable y obtención del balance de comprobación.

Capacitaciones presenciales:

A solicitud del Cliente, ANIKAMA podrá realizar capacitaciones presenciales en sus oficinas, sujetas a disponibilidad de la sala de juntas de ANIKAMA.

Si el Cliente solicita capacitaciones presenciales en sus propias instalaciones, ANIKAMA evaluará la solicitud y podrá **aceptarla o denegarla**. En caso de aceptación, el Cliente deberá asumir los **costos de traslado** y demás gastos asociados.

11.4 Evidencia en video y conservación del material

Todas las capacitaciones serán grabadas y se entregarán al Cliente como evidencia en video. ANIKAMA mantendrá disponible el enlace o medio de entrega del video por **siete (07) días calendario**.

Es responsabilidad exclusiva del Cliente **descargar, almacenar y conservar** dicho material. Transcurrido este plazo, ANIKAMA **no está obligada a reenviar ni recuperar videos anteriores.**

11.5 Documentación de apoyo

ANIKAMA proporcionará documentación complementaria relacionada a configuraciones y requerimientos explicados durante la Implementación. Esta documentación estará disponible en la sección **“Base de Conocimiento” de la Plataforma ANIKAMA SGI.**

11.6 Responsabilidad del Cliente en la Implementación y cambios de personal

El Cliente se compromete a participar activamente en las capacitaciones y a seguir las instrucciones proporcionadas.

Una vez finalizada la Implementación:

- Si el personal capacitado se retira de la empresa cliente, esta deberá asegurar la **transferencia de conocimientos** internamente, ya sea mediante el personal saliente, o los videos entregados durante la Implementación.
- Si el Cliente requiere que ANIKAMA capacite a nuevo personal, dicho servicio será **cotizado y facturado** de manera independiente.

ANIKAMA no se hace responsable por errores o mala operación de las Plataformas derivados de la falta de capacitación interna o del uso incorrecto de los videos entregados.

11.7 Asistencia, incidencias y requerimientos después de la Implementación

Una vez concluida la Implementación, **toda comunicación relativa a incidencias, requerimientos, consultas técnicas o soporte** deberá ser gestionada exclusivamente a través de **ANIKAMA SGI**.

El personal de ANIKAMA **no está obligado** a atender solicitudes por otros medios tales como llamadas telefónicas, WhatsApp, correos electrónicos u otros canales no autorizados.

11.8 Reprogramaciones y horas adicionales

Si el Cliente no asiste a una sesión programada, ANIKAMA podrá reprogramarla según disponibilidad, siempre dentro del periodo de Implementación.

Una vez cumplidos los 90 días, cualquier capacitación adicional, reincorporación, sesión extra o soporte especializado se considerará un **servicio adicional**. Se cotizará a la tarifa vigente por hora y estará sujeto a un acuerdo independiente.

12. Soporte y comunicaciones digitales

12.1 ANIKAMA SGI (Soporte y Gestión de Incidencias)

Para todas las incidencias o requerimientos que pudieran presentarse, ANIKAMA ha dispuesto el servicio de soporte a través de la Plataforma ANIKAMA SGI (<https://soporte.anikama.pe>). En la Plataforma se asignará un profesional con las habilidades adecuadas para resolver las incidencias y/o requerimientos dentro de los tiempos de solución reflejados en este documento, a partir de la apertura del horario de atención.

Horario de Atención:

- Lunes a viernes, de 8:00 am a 6:00 pm.
- No hay atención en feriados, ni sábados ni domingos.
- El horario se mantiene según lo mencionado, excepto durante períodos de mantenimiento planificado, los cuales se comunicarán con dos (02) días de anticipación al Cliente.

12.2 Consentimiento expreso para comunicaciones digitales

El Cliente acepta recibir notificaciones, facturas electrónicas, reportes, alertas de sistema y comunicaciones comerciales relacionadas con las Plataformas de ANIKAMA, mediante correo electrónico registrado o directamente a través de las Plataformas. Dichas comunicaciones tendrán plena validez y eficacia legal para todos los efectos derivados de la relación contractual.

12.3 Notificaciones sobre actualizaciones

ANIKAMA podrá notificar al Cliente sobre actualizaciones, mantenimientos, cambios en tarifas, disponibilidad de nuevos módulos, servicios adicionales o mejoras del sistema.

Las notificaciones enviadas por correo electrónico o por las Plataformas se considerarán recibidas en la fecha de envío, salvo prueba en contrario.

12.4 Responsabilidad del Cliente respecto a medios de comunicación

El Cliente es responsable de mantener actualizados sus datos de contacto, incluyendo correo electrónico y credenciales de acceso a las Plataformas. ANIKAMA no será responsable de la falta de recepción de notificaciones o documentos debido a información desactualizada o errores en los medios proporcionados por el Cliente.

12.5 Validez y efectos legales

La recepción de notificaciones, facturas electrónicas y comunicaciones digitales por los medios indicados será suficiente para todos los efectos legales, incluyendo la aplicación de cargos, renovaciones, suspensiones o modificaciones del servicio.

El Cliente reconoce que las comunicaciones digitales tienen la misma fuerza legal que las comunicaciones físicas o impresas.

13. Proceso de Backup o Copia de Seguridad

ANIKAMA ejecuta diariamente, aproximadamente a la 01:30 a.m. (hora local peruana), el Proceso de Backup o Copia de Seguridad de los datos almacenados en las Plataformas. Dicho proceso tiene una duración aproximada de dos horas y media, y tiene por finalidad la preservación y mitigación del riesgo de pérdida de información del Cliente frente a eventuales contingencias.

El Proceso de Backup comprende el resguardo de la información registrada en las Plataformas hasta la fecha y hora de su ejecución, incluyendo datos generales, configuraciones, registros y demás contenido almacenado. Durante la realización del citado proceso, las Plataformas podrían experimentar disminuciones temporales de rendimiento o ser inaccesibles, por lo que se recomienda evitar su uso en dicho intervalo.

No obstante, los esfuerzos de ANIKAMA para garantizar un respaldo seguro y eficiente, no es posible asegurar la integridad absoluta ni la disponibilidad ininterrumpida de los datos respaldados. En consecuencia, ANIKAMA no asume responsabilidad alguna por pérdidas, daños o afectaciones en la información no contenida en los respaldos, ni por interrupciones del proceso derivadas de causas ajenas a su control. Asimismo, ANIKAMA queda exonerada de responsabilidad en los supuestos de caso fortuito o fuerza mayor, conforme a lo dispuesto en el artículo 1315° del Código Civil peruano.

El Cliente podrá solicitar la realización, sin costo adicional, de hasta dos (02) copias de seguridad adicionales para ser almacenada en una ubicación propia al mes. Esta

solicitud deberá ser presentada exclusivamente por el Gerente o Representante Legal del Cliente, indicando el motivo correspondiente.

Las solicitudes que excedan dicho límite estarán sujetas a la correspondiente cotización. Las copias adicionales no se realizarán de manera diaria, sino únicamente a pedido expreso del Cliente y con la información técnica necesaria de dónde almacenar o por qué medio virtual enviar dichas copias.

14. Renovación y/o Extinción del Contrato

Las suscripciones se renuevan de forma automática por períodos iguales al inicialmente contratado. Treinta (30) días antes de la culminación del Plazo de Vigencia, ANIKAMA remitirá al Cliente una comunicación vía correo electrónico informando la proximidad del vencimiento del plan, a fin de que el Cliente pueda:

- a.** Renovar por el mismo plazo y bajo los Términos y Condiciones vigentes.
- b.** Contratar un plan distinto ofrecido por ANIKAMA.
- c.** Manifestar expresamente su voluntad de no renovar.

En caso el Cliente comunique su decisión de no renovar, o en caso no emita respuesta y tampoco realice el pago correspondiente a la renovación al vencimiento del Plazo de Vigencia, se procederá con la cancelación automática del acceso al Servicio, quedando el contrato **extinguido por cumplimiento del plazo pactado**.

Al producirse la extinción del contrato por cualquier causa, ANIKAMA mantendrá disponibles los datos del Cliente por un periodo de treinta (30) días calendario contados desde la fecha de cancelación del servicio, a fin de que el Cliente pueda solicitar la exportación de su información. La solicitud deberá presentarse formalmente por correo institucional y deberá ser realizada por el Gerente o Representante Legal del Cliente.

Transcurrido dicho plazo sin que el Cliente haya solicitado la exportación de su información, ANIKAMA quedará facultada para proceder con la eliminación definitiva de los datos, sin asumir responsabilidad por la pérdida de información a partir de dicho momento. La exportación solicitada fuera del plazo indicado o solicitudes adicionales estarán sujetas a cotización y pago previo.

ANIKAMA no asume responsabilidad alguna por la imposibilidad de acceder a las Plataformas, por la pérdida de información o por cualquier impacto operativo derivado de la decisión de no renovar, de la falta de pago o del vencimiento natural del contrato.

15. Cancelación de la Suscripción

El Cliente podrá cancelar su suscripción al Servicio en cualquier momento. Para ello, deberá comunicar su decisión a ANIKAMA mediante un correo electrónico dirigido a **soporte@anikama.pe**, con una anticipación mínima de quince (15) días calendario a la fecha en la que desea dar por terminado el servicio.

La cancelación no genera derecho a reembolso. El Cliente reconoce y acepta que, una vez pagado el periodo contratado, ANIKAMA no realizará devoluciones por meses no usados, por lo que la cuenta del Cliente permanecerá activa hasta el vencimiento del plan vigente, aun cuando el Cliente haya solicitado la cancelación de manera anticipada.

Asimismo, el Cliente reconoce y acepta que ANIKAMA podrá proceder con la cancelación y bloqueo de la cuenta del Cliente cuando concurra cualquiera de las siguientes circunstancias:

- Incumplimiento por parte del Cliente, sus Usuarios, colaboradores o representantes, de cualquiera de las disposiciones establecidas en los presentes Términos y Condiciones, la Política de Privacidad o cualquier otro documento normativo publicado por ANIKAMA.
- Identificación, detección o conocimiento de que el Cliente participa, promueve, facilita o se encuentra vinculado —directa o indirectamente— a actividades fraudulentas, ilícitas o que puedan comprometer la seguridad, estabilidad u operatividad de las Plataformas o afectar la reputación comercial de ANIKAMA.

En estos supuestos, ANIKAMA se reserva el derecho de aplicar medidas proporcionales según la gravedad del caso, incluyendo advertencias formales, suspensión temporal del acceso, bloqueo de funcionalidades y, de ser necesario, cancelación definitiva de la cuenta del Cliente. La cancelación por causa atribuible al Cliente no genera derecho a reembolso ni compensación de ningún tipo.

Una vez cancelado el servicio —sea por decisión del Cliente o por causas atribuibles al mismo— ANIKAMA conservará los datos del Cliente por un periodo máximo de treinta (30) días calendario, exclusivamente para permitirle solicitar la exportación de su información. Vencido dicho plazo sin solicitud válida y formal, ANIKAMA procederá a la eliminación definitiva e irreversible de todos los datos almacenados en sus Plataformas, sin responsabilidad adicional.

16. Promociones, Descuentos y Lanzamientos Comerciales

ANIKAMA podrá otorgar descuentos especiales a los Clientes en función del tiempo de permanencia, fidelidad u otros criterios comerciales determinados por ANIKAMA.

Asimismo, ANIKAMA podrá lanzar en cualquier momento ofertas promocionales, períodos de prueba gratuitos, cupones de descuento, beneficios por campañas comerciales, entre otros mecanismos promocionales. Cada promoción se regirá por las condiciones, restricciones y vigencia específicas establecidas en el momento de su lanzamiento, las cuales serán debidamente comunicadas al Cliente a través de los canales oficiales de ANIKAMA. Dichas promociones no son renovables ni prorrogables, salvo que ANIKAMA disponga expresamente lo contrario.

Las promociones, descuentos y beneficios aplican únicamente durante el plazo indicado y no constituyen derechos adquiridos para períodos posteriores. Vencida su vigencia, el servicio contratado continuará bajo las tarifas y condiciones comerciales regulares.

Finalmente, ANIKAMA podrá poner a disposición del mercado nuevos planes, funcionalidades o versiones del servicio **ANIKAMA ERP CLOUD** y demás Plataformas complementarias cuando lo estime conveniente, los cuales se regirán por los Términos y Condiciones específicos que se establezcan al momento de su lanzamiento.

17. Suspensión e Interrupción de las Plataformas

Conforme a la Política de SLA de ANIKAMA, esta se reserva el derecho de **suspender temporalmente el acceso a ANIKAMA ERP CLOUD y demás Plataformas asociadas**, cuando resulte necesario realizar tareas de mantenimiento, reparación, actualización, mejora o cualquier otro procedimiento técnico imprescindible para la continuidad y seguridad del servicio. En estos casos, ANIKAMA comunicará al Cliente la programación de dichas intervenciones con una anticipación mínima de **dos (02) días calendario**, salvo situaciones de emergencia que requieran intervención inmediata.

El Cliente reconoce que, pese a las medidas adoptadas por ANIKAMA para garantizar la adecuada operación de las plataformas, **no es posible asegurar su funcionamiento ininterrumpido**, libre de errores, totalmente seguro o exento de vulnerabilidades. En ese sentido, ANIKAMA no asume responsabilidad por fallas, interrupciones o afectaciones derivadas de:

- a. **Interferencias, omisiones, fallas eléctricas, interrupciones o averías** en los sistemas electrónicos o de comunicaciones utilizados por el Cliente o terceros.
- b. **Virus, ciberataques, intrusiones ilegítimas o accesos no autorizados** efectuados por terceros ajenos al control de ANIKAMA.

- c. **Retrasos, bloqueos o saturaciones** ocasionadas por deficiencias en la red de Internet o infraestructura tecnológica del Cliente o de proveedores externos.
- d. **Eventos de caso fortuito o fuerza mayor**, incluyendo desastres naturales, fallas masivas de servicios públicos, conflictos sociales, decisiones gubernamentales o cualquier evento extraordinario, imprevisible e irresistible.

ANIKAMA podrá **interrumpir, denegar, restringir o bloquear** el acceso del Cliente a ANIKAMA ERP CLOUD y demás Plataformas asociadas o a cualquiera de sus funcionalidades sin previo aviso cuando:

- a. Se detecten conductas, acciones u omisiones que vulneren los presentes Términos y Condiciones, la Política de Privacidad, la Política de SLA u otros documentos normativos aplicables.
- b. Se identifiquen riesgos de seguridad, uso indebido, accesos no autorizados o actividades que comprometan la integridad del sistema.
- c. El Cliente incurra en prácticas consideradas como perjudiciales, abusivas, fraudulentas o que pongan en riesgo la estabilidad de las plataformas o la información alojada en ellas.

Dichas acciones podrán adoptarse a discreción exclusiva de ANIKAMA, priorizando siempre la seguridad e integridad de la infraestructura tecnológica y de los datos de todos los Clientes.

18. Exención de responsabilidad

El Cliente declara, reconoce y acepta que ANIKAMA proporciona el acceso a sus Plataformas —teniendo **ANIKAMA ERP CLOUD** la calidad de plataforma principal— para la prestación de los Servicios contratados, conforme a la política SLA de ANIKAMA. En ese sentido, y en estricta aplicación del **Código Civil**, la Ley N° 29571 – **Código de Protección y Defensa del Consumidor**, la normativa vigente de **SUNAT** relacionada a facturación electrónica, la Ley de Represión de la Competencia Desleal y demás disposiciones aplicables, ANIKAMA se encuentra exonerada de responsabilidad en los siguientes supuestos:

- a. **Disponibilidad, acceso y continuidad operativa de las Plataformas**

ANIKAMA realizará sus mejores esfuerzos para mantener la continuidad operativa de sus Plataformas. Sin embargo, el Cliente reconoce que **ANIKAMA no garantiza**, bajo ninguna circunstancia, que las Plataformas funcionen de manera ininterrumpida, continua o libre de errores.

Podrán presentarse interrupciones o afectaciones por:

- Mantenimientos programados.
- Fallas de proveedores externos de telecomunicaciones o conectividad.
- Ataques ciberneticos.
- Contingencias técnicas.
- Sobrecarga de los servidores.
- Hechos de terceros.
- Eventos constitutivos de **caso fortuito o fuerza mayor**, conforme al artículo 1315 del Código Civil.

En ningún caso tales situaciones generarán responsabilidad contractual, extracontractual, indemnizatoria o administrativa a cargo de ANIKAMA.

b. Modificaciones, actualizaciones y alteraciones en las Plataformas

ANIKAMA podrá modificar, actualizar, mejorar o adaptar sus Plataformas, sin generar responsabilidad alguna.

Estas modificaciones podrán involucrar:

- Cambios en funcionalidades.
- Mejoras de seguridad.
- Reorganización visual.
- Cambios en integración.
- Ajustes en infraestructura Cloud.

Cuando corresponda, ANIKAMA informará al Cliente con una anticipación mínima de dos (02) días.

El Cliente renuncia a iniciar cualquier reclamo ante **INDECOPI**, ante tribunales civiles o administrativos, argumentando cambios o ajustes razonables de las Plataformas que no afecten la esencia del servicio contratado.

c. Errores, fallas operativas y presencia de software malicioso

ANIKAMA no será responsable por daños, perjuicios, pérdidas de información o afectaciones derivadas de:

- Interferencias o interrupciones externas.
- Virus informáticos.
- Vulnerabilidades explotadas por terceros.
- Fallas de los servidores no imputables a ANIKAMA
- Cualquier otra afectación causada por factores fuera de su control.

El Cliente acepta que, conforme al régimen de responsabilidad peruano, la sola existencia de un daño **no implica responsabilidad**, salvo acreditación de culpa directa de ANIKAMA, lo cual el Cliente deberá demostrar exhaustivamente.

d. Transacciones comerciales, tributarias o contractuales realizadas por el Cliente

Toda transacción realizada por el Cliente con terceros —incluyendo ventas, compras, registros contables, comunicaciones comerciales, e interacciones con usuarios finales— es de **exclusiva responsabilidad del Cliente**.

ANIKAMA no participa, supervisa, valida, aprueba ni responde por:

- Relaciones contractuales del Cliente.
- Transacciones económicas o financieras.
- Obligaciones tributarias.
- Información declarada ante SUNAT.

En consecuencia, ANIKAMA, sus directivos, trabajadores y accionistas quedan completamente liberados de responsabilidad por:

- Daños directos o indirectos.
- Lucro cesante.
- Pérdida de oportunidades o negocios.
- Pérdida de información.
- Consecuencias tributarias.
- Sanciones ante SUNAT o INDECOP derivadas de errores del Cliente.

e. Uso de productos, servicios y compatibilidad técnica

El Cliente es el único responsable de verificar la compatibilidad de los productos, servicios, integraciones o equipos vinculados al uso de las Plataformas.

ANIKAMA no será responsable por:

- Incompatibilidades.
- Configuraciones incorrectas.
- Fallas generadas por hardware del Cliente.
- Integraciones externas no administradas por ANIKAMA.

Cualquier perjuicio derivado de configuraciones inadecuadas o instalaciones realizadas por terceros es de responsabilidad exclusiva del Cliente.

f. Uso indebido, ilícito o negligente de las Cuentas de Cliente

El Cliente asume plena responsabilidad legal por el uso que se haga mediante sus cuentas de Usuario.

En caso de reclamos, investigaciones administrativas (incluyendo INDECOPI), procesos civiles o requerimientos de SUNAT, el Cliente deberá:

- Mantener indemne a ANIKAMA.
- Asumir la defensa legal.
- Cubrir los costos, tasas, gastos, honorarios y cualquier otra erogación derivada, sin excepción.

En ningún caso ANIKAMA será responsable por actos del Cliente o de Usuarios autorizados por este.

g. Limitación de responsabilidad económica

En aplicación del artículo 1321 del Código Civil, y salvo dolo debidamente acreditado, la responsabilidad de ANIKAMA queda estrictamente limitada.

En ningún caso ANIKAMA será responsable por:

- Pérdida de beneficios o ingresos.
- Pérdida de datos.
- Interrupción del negocio.

- Daños indirectos, consecuenciales, punitivos o no patrimoniales.
- Indemnizaciones de cualquier tipo.
- Daños previsibles o imprevisibles.

El Cliente acepta expresamente esta limitación como condición esencial para la contratación.

h. Responsabilidad en el servicio de Facturación Electrónica (SUNAT)

El Cliente es el **único responsable** por:

- El contenido legal, comercial y tributario de sus comprobantes electrónicos.
- La veracidad de la información enviada a SUNAT.
- La exactitud de datos, cálculos, montos, tributos y destinatarios.
- Las obligaciones derivadas de la normatividad de facturación electrónica.

ANIKAMA no valida, revisa ni garantiza la legalidad de dichos documentos y no asume responsabilidad por:

- Errores declarativos.
- Observaciones de SUNAT.
- Sanciones administrativas.
- Pérdidas de libros electrónicos.
- Rechazos de comprobantes.

El Cliente reconoce que la responsabilidad tributaria es **personalísima**, conforme a la Ley del Código Tributario.

19. Requisitos mínimos para el funcionamiento de Plataformas

Las **Plataformas de ANIKAMA**, especialmente **ANIKAMA ERP CLOUD**, requieren los siguientes requisitos técnicos mínimos para garantizar un desempeño adecuado:

a. Dispositivos compatibles

- Tablets o celulares con sistema operativo Android (versión 10.0 o superior) o iOS (versiones modernas).
- Computadoras personales (PCs o laptops) con sistema operativo Windows (desde la versión 10 en adelante) o macOS (recomendándose al menos las dos versiones anteriores más recientes).

b. Navegador recomendado

Se sugiere utilizar Google Chrome, ya que las Plataformas están optimizadas para este navegador. Sin embargo, otros navegadores modernos pueden funcionar, aunque sin garantía de desempeño óptimo.

c. Requisitos de hardware (PC/Laptop)

Para un uso fluido de ANIKAMA ERP CLOUD y otras Plataformas, se recomienda que los equipos cuenten con al menos:

- **Memoria RAM:** 8 GB (aunque para un mejor rendimiento, especialmente al gestionar módulos complejos, 16 GB es recomendable).
- **Procesador:** CPU moderno de múltiples núcleos (por ejemplo, Intel i3 / i5 o equivalente) con frecuencia suficiente para navegación web intensiva y operaciones de múltiples pestañas.

d. Conexión a Internet

Todas las Plataformas funcionan únicamente con conexión a internet, por eso es esencial una conexión y de buena calidad. Se recomienda una velocidad mínima de **10 Mbps de bajada** para asegurar una experiencia fluida en las Plataformas, especialmente cuando se trabajan con módulos con datos o documentos grandes o con múltiples usuarios conectados simultáneamente.

e. Impresión de comprobantes electrónicos

Para emitir e imprimir comprobantes electrónicos desde las Plataformas, el Cliente debe contar con una impresora compatible con los formatos requeridos por ANIKAMA.

f. Integración de periféricos adicionales

Las Plataformas admiten periféricos adicionales para mejorar la experiencia de

usuario, tales como:

- Lectoras de código de barras.
- Etiquetadoras.
- Otros dispositivos similares.

El Cliente es responsable de verificar la compatibilidad de dichos periféricos; ANIKAMA no garantiza el correcto funcionamiento si se utilizan dispositivos no compatibles con los requisitos técnicos.

g. Responsabilidad del Cliente

El Cliente debe adquirir, configurar y mantener los dispositivos y equipos necesarios para el uso de las Plataformas. ANIKAMA no asume responsabilidad por fallas, incompatibilidades o desempeño deficiente atribuible a equipos no adecuados.

El Cliente reconoce y acepta que ANIKAMA no será responsable de:

- Problemas, mal funcionamiento o incompatibilidades derivados de la utilización de dispositivos, hardware, redes o servicios de terceros no contemplados en los requisitos mínimos establecidos.
- Fallas, interrupciones, errores o limitaciones de rendimiento originadas por integraciones con software externo, APIs, plugins, servicios en la nube, proveedores de OSE, certificaciones digitales o cualquier otro sistema de terceros requerido por el Cliente.
- Configuración, mantenimiento, actualización o soporte de hardware, redes o equipos adquiridos por el Cliente.

h. Actualización de requisitos

ANIKAMA se reserva el derecho de modificar los requisitos mínimos en función de actualizaciones, mejoras o cambios técnicos. Cualquier cambio será comunicado al Cliente con al menos treinta (30) días hábiles de anticipación.

20. Uso de equipos, redes e infraestructura tecnológica

El Cliente reconoce y acepta que **ANIKAMA no comercializa, intermedia, provee, instala ni configura Equipos o infraestructura de red** necesaria para el funcionamiento de las Plataformas, incluyendo ANIKAMA ERP CLOUD. En consecuencia, el Cliente

deberá **adquirir, instalar, configurar y mantener por su propia cuenta** todos los dispositivos y elementos tecnológicos requeridos, de acuerdo con los requisitos establecidos en el punto 19 de los presentes Términos y Condiciones Generales.

En esa línea, el Cliente declara conocer y aceptar las siguientes disposiciones:

a. Adquisición de Equipos por cuenta del Cliente

El Cliente será el único responsable de evaluar, comprar y verificar la compatibilidad de:

- Computadoras, laptops, tablets y teléfonos móviles.
- Impresoras térmicas, POS, etiquetadoras, lectores de código de barras y periféricos similares.
- Routers, switches, puntos de acceso Wi-Fi, repetidores, cableado de red y demás infraestructura tecnológica.

ANIKAMA **no garantiza** compatibilidad de Equipos adquiridos por el Cliente sin consulta previa y queda exenta de cualquier perjuicio derivado del uso de hardware o infraestructura no apta o defectuosa.

b. Responsabilidad sobre redes, conectividad e internet

El Cliente es **responsable absoluto** de su red interna, incluyendo:

- Configuración y seguridad de Wi-Fi.
- Estabilidad de la red local (LAN).
- Cableado estructurado.
- Routers, switches y puntos de acceso.
- Provisión y calidad del servicio de internet contratado.

Cualquier interrupción del Servicio derivada de redes inestables, saturadas, mal configuradas o con fallas de hardware **no constituye incumplimiento contractual de ANIKAMA**.

c. No responsabilidad por incompatibilidades técnicas y fallas de infraestructura

ANIKAMA queda **exenta de toda responsabilidad civil, contractual, comercial o administrativa**, por fallas o incompatibilidades generadas por Equipos o redes del

Cliente.

No procede reclamo, compensación económica, devolución, descuento o reembolso por causas atribuibles al estado, desempeño o configuración de Equipos o infraestructura del Cliente.

d. Renuncia expresa a reclamos ante INDECOPI y otras entidades

El Cliente declara expresamente que **renuncia a presentar reclamos, denuncias o quejas ante INDECOPI, OSIPTEL, SUNAT o cualquier otra entidad administrativa**, por problemas derivados de Equipos, redes, infraestructura tecnológica o conectividad; que reconoce que dichas incidencias son de responsabilidad exclusiva del Cliente y no constituyen infracción ni incumplimiento por parte de ANIKAMA.

e. Configuración, instalación y mantenimiento

ANIKAMA **no realiza**, de forma gratuita ni bajo contratación adicional, actividades tales como:

- Instalación o configuración de Equipos.
- Configuración de redes Wi-Fi o cableadas.
- Diagnóstico o reparación de hardware.
- Mantenimiento preventivo o correctivo.
- Optimización o calibración de dispositivos.

Todo soporte relativo a Equipos o redes deberá ser gestionado por el Cliente con su propio personal técnico o proveedores externos especializados.

f. Condiciones de uso y conservación

El Cliente deberá mantener sus Equipos y sistemas de red en óptimas condiciones operativas, libres de daños físicos, humedad, polvo, manipulación inadecuada o modificaciones no autorizadas.

ANIKAMA no se hace responsable por fallas que resulten de negligencia, mal uso, factores ambientales, accidentes o alteraciones realizadas por el Cliente o terceros

no autorizados.

g. Uso del Servicio con Equipos propios

El funcionamiento adecuado de las Plataformas depende estrictamente de que el Cliente cumpla con los requisitos técnicos mínimos, mantenga su red estable y preserve su hardware en buen estado.

Cualquier impacto negativo en el rendimiento del Servicio causado por Equipos, redes o infraestructura del Cliente **no genera responsabilidad contractual alguna para ANIKAMA**.

h. Liberación de responsabilidad

El Cliente se obliga a **mantener indemne y liberar de toda responsabilidad a ANIKAMA**, incluyendo gastos legales, daños emergentes y perjuicios indirectos, por cualquier reclamo, sanción, denuncia o proceso originado en:

- Fallas de Equipos o redes propios.
- Incompatibilidad de hardware.
- Mal mantenimiento o mala configuración.
- Interrupciones por conectividad insuficiente.
- Instalaciones eléctricas o de red defectuosas.
- Negligencia del Cliente o de sus técnicos.

21. Conservación de datos, disponibilidad y eliminación programada

A fin de optimizar el uso de recursos tecnológicos, mantener la eficiencia de los Servicios y cumplir con lineamientos operativos internos, ANIKAMA define tiempos máximos de conservación de información dentro de las distintas Plataformas que gestiona.

Transcurrido dicho plazo, ANIKAMA podrá efectuar procesos de limpieza y depuración de archivos, bases de datos y documentos almacenados.

21.1 Plataforma ANIKAMA ERP CLOUD

La información almacenada en la base de datos de ANIKAMA ERP CLOUD no cuenta con un tiempo límite de conservación mientras el Servicio se encuentre

activo. Los datos permanecerán accesibles sin restricciones de consulta o exportación por parte del Cliente durante la vigencia de su contratación. Desde esta Plataforma el Cliente podrá generar reportes, archivos y exportaciones en cualquier momento, siempre que las herramientas internas de la Plataforma lo permitan.

Una vez finalizado el Servicio contratado -incluyendo cancelación, término por falta de pago, término por vencimiento o decisión unilateral del Cliente- este deberá solicitar expresamente a ANIKAMA la entrega del respaldo (Backup) de su base de datos dentro de un plazo máximo de treinta (30) días calendario. Transcurrido dicho plazo sin que el Cliente formule la solicitud correspondiente, ANIKAMA queda facultada para proceder con la eliminación definitiva y permanente de la información, no siendo posible su recuperación posterior, como se menciona en el punto 14 de los presentes Términos y Condiciones Generales.

21.2 Plataforma ANIKAMA CPE

Los archivos de comprobantes electrónicos (XML, CDR) y el historial visible en la Plataforma tendrán una disponibilidad de hasta tres (03) años desde su fecha de subida.

Vencido dicho periodo, ANIKAMA podrá proceder con la eliminación permanente de los archivos almacenados en la base de datos de la Plataforma y en contenedores de Amazon S3.

Las depuraciones se ejecutarán dos veces al año, preferentemente al cierre y mitad del ejercicio anual. Es responsabilidad del cliente descargar y respaldar sus comprobantes dentro del plazo establecido.

21.3 Plataforma ANIKMA BPE

Las boletas de pago y documentos vinculados estarán disponibles para consulta y descarga durante dos (02) años desde su fecha de subida.

Transcurrido dicho periodo, ANIKAMA efectuará la eliminación correspondiente bajo el mismo esquema semestral descrito en el punto anterior.

El Cliente se compromete a comunicar a sus colaboradores la necesidad de descargar sus boletas dentro del plazo de disponibilidad, ya que ANIKAMA no se obliga a conservarlas fuera del periodo indicado.

21.4 Plataforma ANIKAMA SGI (Soporte y Gestión de Incidencias)

Las incidencias registradas, así como la documentación o archivos adjuntos vinculados a estas, serán conservados y permanecerán accesibles mientras el Servicio contratado se mantenga activo y vigente.

En caso de culminación del contrato o finalización de la relación comercial entre el Cliente y ANIKAMA, la información almacenada en ANIKAMA SGI se mantendrá disponible durante un periodo adicional de treinta (30) días calendario.

Transcurrido dicho plazo sin solicitud expresa, ANIKAMA podrá realizar la eliminación definitiva de la información, sin que esto genere responsabilidad posterior de recuperación o restitución.

Si el Cliente decide reactivar el Servicio después de la eliminación mencionada, el historial previo no podrá ser restaurado y el registro de incidencias iniciará nuevamente desde cero, sin acceso al contenido anterior por tratarse de información ya depurada conforme al presente acuerdo.

21.5 Recuperación posterior desde ANIKAMA ERP CLOUD

La eliminación de información efectuada en las Plataformas ANIKAMA CPE y ANIKAMA BPE no restringe la posibilidad del Cliente de visualizar, generar o exportar reportes históricos mediante ANIKAMA ERP CLOUD, siempre que los datos necesarios para dicha reconstrucción se encuentren disponibles y técnicamente procesables dentro de la Plataforma.

Asimismo, el Cliente podrá volver a subir sus comprobantes electrónicos o boletas de pago a las Plataformas correspondientes desde ANIKAMA ERP CLOUD, a fin de que dichos archivos puedan nuevamente ser consultados por sus propios clientes o colaboradores, según corresponda al uso del Servicio.

No obstante, el Cliente deberá considerar que la recarga o resubida de archivos a las Plataformas puede estar sujeta a un límite mensual establecido en la cotización y/o contrato del Servicio. Si dicho límite fuera excedido, las cargas adicionales generarán un costo extra, también señalado en dichos documentos contractuales. ANIKAMA recomienda incentivar la descarga y respaldo oportuno de los comprobantes y boletas de pago por parte de los clientes finales y colaboradores, a fin de evitar costos adicionales derivados de la necesidad de republicar documentos previamente depurados.

22. Mejoras, desarrollos personalizados y propiedad del código generado

ANIKAMA podrá ofrecer servicios de desarrollo de funcionalidades personalizadas, ampliaciones especiales o mejoras específicas que no se encuentren incluidas dentro

del plan del Servicio contratado. Dichos desarrollos se considerarán servicios adicionales y podrán estar sujetos a cotización y facturación independiente.

El costo de los desarrollos personalizados podrá definirse en función del tiempo estimado de ejecución, su complejidad técnica, así como por la priorización del requerimiento frente a otros proyectos en curso o programados en la agenda de ANIKAMA. El Cliente reconoce y acepta que, para que su solicitud sea atendida con prioridad, podría aplicarse un costo adicional.

Todo desarrollo específico solicitado por el Cliente -aun cuando haya sido financiado total o parcialmente por este- no será considerado exclusivo ni propiedad del Cliente. Una vez implementado, dicho desarrollo forma parte del Servicio de ANIKAMA como propiedad intelectual de la empresa, pudiendo ser utilizado, refinado, distribuido o habilitado para otros Clientes sin requerir autorización ni pago adicional al solicitante original.

Lo anterior no limita el derecho del Cliente a solicitar nuevas adaptaciones o extensiones adicionales cuando lo considere necesario, las cuales se tratarán igualmente como desarrollos no estándar sujetos a cotización previa.

23. Derechos de autor y propiedad intelectual

El contenido de **las Plataformas de ANIKAMA**, incluyendo, sin limitarse a, textos, gráficas, imágenes, logotipos, íconos, software, interfaces, códigos fuente, bases de datos, documentación técnica, APIs, material de capacitación, funcionalidades, manuales, tutoriales y cualquier otro componente, está protegido bajo las leyes aplicables de **propiedad intelectual y propiedad industrial**. Todos los componentes son de **propiedad exclusiva de ANIKAMA o de sus proveedores autorizados**.

Uso restringido y prohibiciones:

- a.** Queda **estrictamente prohibido** modificar, copiar, reutilizar, extraer, explotar, reproducir, comunicar al público, hacer segundas o posteriores publicaciones, cargar o descargar archivos, enviar por correo, transmitir, usar, tratar o distribuir de cualquier forma la totalidad o parte de los contenidos de las Plataformas.
- b.** Se prohíbe expresamente sublicenciar, otorgar acceso o permitir que terceros utilicen las Plataformas o sus componentes sin autorización escrita de ANIKAMA.
- c.** El Cliente no podrá vender, modificar, ejecutar, publicar, distribuir o explotar los componentes de las Plataformas para fines comerciales o educativos sin

autorización expresa y por escrito de ANIKAMA.

- d. Está prohibido copiar, adaptar, reutilizar o integrar el código HTML, CSS, JavaScript, scripts, APIs o cualquier otro componente desarrollado por ANIKAMA en sistemas ajenos o de terceros.
- e. Toda documentación técnica, manuales, tutoriales y material de capacitación proporcionados por ANIKAMA son **de uso exclusivo para la capacitación y operación interna de la organización contratante**, quedando prohibida su reproducción, distribución o divulgación fuera del alcance autorizado sin permiso previo y escrito.

Exenciones y responsabilidades:

- a. El Cliente reconoce que ANIKAMA **no garantiza compatibilidad ni funcionalidad** de las Plataformas cuando se utilicen en entornos no autorizados, ni se hace responsable de uso indebido o instalación en sistemas de terceros no recomendados.
- b. ANIKAMA queda **exonerada de toda responsabilidad frente a reclamaciones, demandas o sanciones** derivadas de la utilización no autorizada de sus derechos de propiedad intelectual por parte del Cliente o terceros.
- c. El Cliente se compromete a **mantener indemne a ANIKAMA**, sus empleados, directivos, proveedores y accionistas frente a cualquier reclamación, pérdida, daño o perjuicio que pudiera derivarse de la vulneración de los derechos de propiedad intelectual o industrial sobre las Plataformas y su contenido.

Medidas correctivas ante incumplimiento:

- a. ANIKAMA podrá **suspender inmediatamente el acceso** del Cliente a las Plataformas en caso de detección de uso indebido o infracción de derechos de propiedad intelectual.
- b. ANIKAMA se reserva el derecho a **ejercer acciones legales**, incluyendo denuncias civiles, administrativas y/o penales, ante INDECOPI, SUNAT u otras autoridades competentes.

- c. Cualquier violación podrá implicar **resarcimiento de daños y perjuicios** por parte del Cliente, incluyendo costos legales y daños emergentes o lucro cesante, sin perjuicio de la aplicación de medidas de suspensión o cancelación de cuentas de Usuario.

Aceptación:

El Cliente reconoce y acepta que el acceso y uso de las Plataformas implica la aceptación de todas las restricciones, prohibiciones y medidas correctivas aquí establecidas, y se compromete a cumplir estrictamente con las disposiciones de propiedad intelectual y derechos de autor de ANIKAMA.

24. Marcas comerciales

Las marcas, denominaciones comerciales, logotipos, encabezados de página, íconos de botones, guiones, nombres de los Servicios y cualquier otro signo distintivo que se exhiba en **las Plataformas de ANIKAMA**, incluyendo, pero sin limitarse a, la marca registrada **ANIKAMA**, son **propiedad exclusiva de ANIKAMA**. Todos los derechos sobre dichas marcas y signos distintivos están protegidos conforme a las leyes aplicables de **propiedad industrial y propiedad intelectual**.

Uso restringido:

- a. Está estrictamente prohibido utilizar las marcas, logotipos, nombres de Servicios, íconos o cualquier otro signo distintivo de ANIKAMA en relación con productos o servicios **que no sean de ANIKAMA**, de manera que pueda generar confusión, asociación indebida o desacredite a ANIKAMA.
- b. El Cliente reconoce que **no adquiere ningún derecho, título o interés sobre las marcas o signos distintivos** de ANIKAMA por el uso de las Plataformas.
- c. Cualquier uso no autorizado podrá ser considerado como **infracción a derechos de propiedad industrial o intelectual**, dando lugar a medidas legales, administrativas o civiles, incluyendo acciones ante **INDECOPI** u otras autoridades competentes.

Exenciones y responsabilidades:

- a. El Cliente se compromete a **mantener indemne a ANIKAMA** frente a cualquier reclamación, pérdida, daño o perjuicio derivado del uso indebido de sus marcas

comerciales.

- b. ANIKAMA podrá **suspender o cancelar el acceso** a las Plataformas del Cliente en caso de detectar violaciones a las disposiciones de este punto.

Aceptación:

El acceso y uso de las Plataformas implica la aceptación por parte del Cliente de todas las restricciones aquí establecidas sobre el uso de las marcas comerciales de ANIKAMA.

25. Política de privacidad

De conformidad con la **Ley de Protección de Datos Personales, Ley N° 29733** y su reglamento, ANIKAMA implementará todas las medidas técnicas, administrativas y legales razonables para garantizar la **confidencialidad, integridad y seguridad** de la información y los **Datos Personales** de los Usuarios.

Limitaciones de responsabilidad:

- a. ANIKAMA no será responsable de los daños, pérdidas o perjuicios que puedan derivarse de accesos no autorizados o violaciones a la seguridad causadas por terceros mediante el uso de **redes públicas, internet o vulneraciones informáticas** que alteren, interrumpan o comprometan los sistemas de seguridad.
- b. El Cliente reconoce que, al compartir información personal de sus compradores o Usuarios finales, ANIKAMA actuará como **encargado del tratamiento de los Datos Personales**, limitándose a procesarlos únicamente para el **cumplimiento de las obligaciones del Cliente** vinculadas a la comercialización y venta de sus productos y/o servicios a través de **las Plataformas de ANIKAMA**.

Obligaciones del Cliente:

- a. El Cliente deberá asegurarse de que los Datos Personales que comparta con ANIKAMA sean **verídicos, exactos y obtenidos conforme a la normativa vigente**, incluyendo los fines de tratamiento, consentimiento de los titulares y demás obligaciones legales.

- b. ANIKAMA no será responsable por el **uso indebido o ilegal** que el Cliente haga de los Datos Personales ni por las consecuencias derivadas del incumplimiento de las obligaciones legales del Cliente respecto a dichos datos.

Seguridad y acceso:

- a. ANIKAMA podrá implementar mecanismos de control, encriptación y gestión de acceso para proteger los Datos Personales.
- b. El acceso a la información será limitado a los empleados y colaboradores de ANIKAMA **estrictamente necesarios** para la prestación del Servicio contratado, en cumplimiento con las obligaciones legales aplicables.

Aceptación:

El uso de las Plataformas implica que el Cliente acepta expresamente esta Política de Privacidad y reconoce que ANIKAMA actúa únicamente como encargado del tratamiento de los Datos Personales, liberando a ANIKAMA de cualquier responsabilidad derivada de incumplimientos atribuibles al Cliente o terceros.

26. Cesión de posición contractual

ANIKAMA podrá ceder o transferir, en cualquier momento y a su sola discreción, los **derechos y obligaciones** derivados de los presentes Términos y Condiciones y/o de las **Plataformas**, incluyendo la **Política de Privacidad y Protección de Datos Personales**, a cualquier tercero que asuma dichos derechos y obligaciones. El Cliente **autoriza expresamente** esta cesión, sin necesidad de requerimiento adicional, reconociendo que, a partir de la fecha de la cesión, ANIKAMA **queda liberada de cualquier responsabilidad** respecto de hechos ocurridos posteriormente.

Por su parte, el Cliente reconoce y acepta que **no podrá ceder total o parcialmente** sus derechos, obligaciones o posición contractual derivados de los presentes Términos y Condiciones y/o de las Plataformas a ningún tercero, **salvo que cuente con autorización previa y por escrito de ANIKAMA**.

27. Validez de los términos y condiciones

En caso de que cualquier disposición de los presentes Términos y Condiciones resulte **inválida, nula o inaplicable** por cualquier motivo, dicha disposición **será separada y no afectará la validez, vigencia ni exigibilidad** de las disposiciones restantes. La

aplicación de la disposición inválida a personas o situaciones distintas de aquellas respecto de las cuales se considere inválida **no se verá afectada**, y seguirá siendo **válida y exigible** en la mayor medida permitida por las leyes vigentes. Esta interpretación se hará siempre de manera que sea **consistente con la voluntad de las partes** y con el espíritu y propósito original de los presentes Términos y Condiciones.

28. Actualización de términos y condiciones

ANIKAMA se reserva el derecho de **actualizar, adicionar, enmendar, derogar o modificar** los presentes Términos y Condiciones, en cualquier momento y sin necesidad de previo aviso. Todos los cambios **entrarán en vigor desde el momento de su publicación** y serán aplicables **de manera inmediata** para todos los efectos legales correspondientes. La continuidad del Cliente en el uso de **las Plataformas** después de cualquier modificación **implica la aceptación expresa** de los Términos y Condiciones actualizados, considerándose que el Cliente ha leído, comprendido y acordado su contenido.

29. Ley aplicable y competencia

Los presentes Términos y Condiciones se rigen por la **legislación peruana vigente**. Cualquier controversia que pudiera surgir entre las partes, incluyendo, pero sin limitarse a las relacionadas con el presente documento y el uso de **las Plataformas**, que no pueda ser resuelta directamente mediante negociación entre las partes dentro de un plazo máximo de **quince (15) días** contados desde la notificación de la intención de iniciar la negociación, **se someterá a la competencia de los órganos jurisdiccionales de la ciudad de Trujillo, Perú**.

En todo lo no previsto en estos Términos y Condiciones, las partes se regirán por lo dispuesto en:

- a. Decreto Legislativo N.º 822 (Ley de Derechos de Autor)
- b. Decreto Ley 25868 (Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual)
- c. Código Civil, de manera supletoria.
- d. Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- e. Demás normas complementarias aplicables.

Como primera instancia de resolución alternativa de conflictos, las partes podrán recurrir al **Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio y Producción de La Libertad**, sin perjuicio de la competencia de los órganos jurisdiccionales antes mencionados.

Términos de Servicio actualizados al **03 de diciembre del 2025**

Disponible <https://anikama.pe/terminos-y-condiciones>

Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales

En ANIKAMA GROUP S.A.C., nos preocupamos por la protección y privacidad de los datos personales de Los Clientes. Por ello, garantizamos la absoluta confidencialidad de los mismos y empleamos altos estándares de seguridad conforme a lo establecido en la Ley de Protección de Datos Personales - Ley N° 29733 y su Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 003-2013-JUS.

Alcance de la Política

La presente Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales aplica exclusivamente al tratamiento de datos realizado por **ANIKAMA GROUP S.A.C.** en relación con las Plataformas, Aplicaciones, Servicios y Sitio Web de ANIKAMA, incluyendo aquellas listadas en esta Política y las que se incorporen posteriormente.

Esta Política **no aplica** al tratamiento de datos que los Usuarios gestionen o almacenen dentro de sus propias cuentas, sistemas internos o plataformas externas integradas a los servicios de ANIKAMA, los cuales son de **exclusiva responsabilidad del Usuario**.

Tampoco aplica a sitios web de terceros accesibles mediante enlaces desde el Sitio Web de ANIKAMA, cuya gestión de datos se rige por sus propias políticas de privacidad.

1. Tratamiento y transferencia de datos personales

De acuerdo a las normas de protección de datos personales, ANIKAMA está legalmente autorizado para manejar la información de los Clientes y los Usuarios, específicamente sus datos personales y datos del negocio, con la finalidad de brindarles acceso a las Plataformas ANIKAMA ERP CLOUD (<https://erp.anikama.pe>), ANIKAMA SGI (<https://soporte.anikama.pe>), ANIKAMA CPE (<https://cpe.anikama.pe>), ANIKAMA BPE (<https://bpe.anikama.pe>) y de los diferentes servicios que se puedan listar a futuro en ANIKAMA. La información recabada podrá compartirse con autoridades y terceros autorizados por la ley a fin de cumplir con las obligaciones y/o requerimientos según las normas peruanas e internacionales, incluyendo las leyes asociadas al sistema de prevención de lavado de activos y financiamientos del terrorismo, y normas prudenciales.

La información registrada por Usuarios en las Plataformas listadas en el Sitio Web de ANIKAMA (<https://anikama.pe>), será utilizada también para mantenerlos informados sobre nuevos servicios de ANIKAMA, así como para ofrecerles productos de negocios, tributarios, transaccionales o financieros, cuando corresponda.

También utilizaremos esta información para compartirla con nuestros socios estratégicos como Llama.pe, Bizlinks y otros que se indiquen en el tiempo en el Sitio Web de ANIKAMA,

para que los Usuarios accedan de manera rápida y segura a los servicios que ofrece ANIKAMA. Si los Usuarios lo autorizan, los datos registrados en las Plataformas de ANIKAMA podrán incluirse en el banco de datos personales de usuarios de responsabilidad de ANIKAMA para almacenarla, procesarla y transferirla a alguna de sus empresas vinculadas, afiliadas y/o socios comerciales (empresas de terceros) listados en el Sitio Web de ANIKAMA.

Informamos que el Sitio Web de ANIKAMA puede ofrecer links o accesos a otros sitios web que no son parte de ANIKAMA. Recomendamos revisar cuidadosamente las políticas de privacidad de estos ya que pueden ser distintas a nuestra Política de Privacidad y Tratamiento de Datos.

2. Ejercicio de derechos por el titular de datos personales

El Usuario puede solicitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición al uso de sus datos personales por parte de ANIKAMA, siempre que cumpla con los requisitos de la Ley de Protección de Datos Personales y otras aplicables. Para ello, debe comunicarse enviando un correo a [soporte@anikama.pe](mailto:support@anikama.pe). La solicitud será atendida por ANIKAMA sin costo alguno, en los siguientes plazos contados desde la fecha en la que se presenta la solicitud:

- Derecho de información: 8 días hábiles.
- Derecho de acceso: 20 días hábiles.
- Derecho de rectificación, actualización, cancelación, supresión u oposición: 10 días hábiles.

2.1 Derecho de información / acceso

El Usuario tiene derecho a ser informado sobre los datos personales incluidos en la base de datos, así como de las condiciones y uso que les damos. ANIKAMA tiene el deber de brindar toda la información sobre la finalidad para la cual serán utilizados los datos personales de los usuarios, quiénes la pueden utilizar, la existencia de la base de datos en que se almacenarán, así como la identidad y domicilio de su titular y, de ser el caso, del encargado de gestionar sus datos personales, de la transferencia de sus datos personales, de las consecuencias de proporcionar sus datos personales y de su negativa a hacerlo, del tiempo de conservación de los mismos y de la posibilidad de ejercer los derechos que la ley le concede.

2.2 Derecho de rectificación / actualización

El Usuario puede solicitar la actualización, inclusión o modificación de sus datos personales. Ello, aplica cuando los datos son parcial o totalmente inexactos, incompletos, erróneos, falsos o están desactualizados.

El Usuario deberá especificar los datos que desea que sean rectificados, actualizados o incluidos, así como la corrección o incorporación que quiere que se realice, y adjuntar los documentos de sustento necesarios para que la rectificación/inclusión solicitada sea aplicada.

2.3 Derecho de cancelación / supresión

El Usuario puede solicitar la supresión o cancelación total o parcial de sus datos personales de nuestra base de datos. Esta solicitud procede si sus datos personales han dejado de ser necesarios para la finalidad que fueron recopilados, cuando hubiera vencido el plazo para su tratamiento, cuando decida revocar su consentimiento para el tratamiento de los mismos y en los casos en los que el tratamiento no sea conforme a las normas de protección de datos personales.

2.4 Derecho de oposición

El Usuario tiene derecho a oponerse a figurar en la base de datos personales o a la gestión de la información cuando no haya autorizado su recopilación, por haber sido tomada de fuentes de acceso al público o cuando habiendo prestado su consentimiento, acredite la existencia de motivos fundados y legítimos relativos a una concreta situación personal que justifique el ejercicio de este derecho.

3. Modificaciones a la Política de Privacidad

ANIKAMA se reserva el derecho a modificar esta Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales en cualquier momento y sin previo aviso. Toda modificación entrará en vigencia y tendrá efectos frente a los terceros relacionados a partir de su publicación en el Sitio Web de ANIKAMA.

4. Uso de cookies

Nuestras Plataformas y Aplicaciones utilizarán cookies, que son pequeños archivos que se almacenan en los navegadores de los dispositivos usados por los Usuarios y que nos permiten recordar características o preferencias de la navegación que realizan en nuestros en ellas. Gracias a esto, podemos mejorar los tiempos de cargas en nuestras Plataformas en futuras visitas, hacer más segura la navegación y conocer sus preferencias para ofrecerles información que se relevante para ellos.

Los Usuarios pueden configurar su navegador para aceptar o rechazar el uso de cookies, o suprimirlos una vez que hayan finalizado la navegación o el uso de nuestras Plataformas o Aplicaciones. ANIKAMA no se responsabiliza si la desactivación de cookies por parte de los Usuarios impide el buen funcionamiento de nuestras Plataformas o Aplicaciones.

Para más información detallada sobre el uso, tipos y gestión de cookies, puede revisar nuestra Política de Cookies disponible en el Sitio Web de ANIKAMA.

5. Contactar a ANIKAMA

Para consultas relacionadas con la presente Política de Privacidad y Tratamiento de Datos, se pueden poner en contacto con ANIKAMA a través del correo electrónico soporte@anikama.pe.

Política de Privacidad actualizada al **18 de noviembre del 2025**
Disponible en <https://anikama.pe/politica-de-privacidad>

Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

1. Introducción

Este Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) define los términos y condiciones bajo los cuales se prestará el servicio de ANIKAMA ERP CLOUD por ANIKAMA.

2. Disponibilidad del Servicio

ANIKAMA se compromete a garantizar una disponibilidad mensual del 98% para la Plataforma ANIKAMA ERP CLOUD y las demás Plataformas relacionadas al servicio.

La disponibilidad del servicio se calculará utilizando la siguiente fórmula:

$$D = \left(\frac{H_A}{H_T} \right) \times 100$$

- **D:** Disponibilidad del servicio (%)
- **HA:** Horas en las que el servicio estuvo disponible
- **HT:** Horas totales que el servicio debería estar disponible

Tabla de Estándares de Calidad del Servicio

Nivel de Disponibilidad	Clasificación
Mayor o igual al 98%	Alto
Entre 93 y 97.9%	Medio
Menor al 93%	Bajo

3. Exclusiones del SLA

ANIKAMA no será responsable por la falta de disponibilidad del servicio en los siguientes casos:

3.1 Mantenimientos programados de ANIKAMA

Las interrupciones necesarias para actualizaciones, mejoras o mantenimiento de ANIKAMA ERP CLOUD y demás Plataformas relacionadas al servicio, debidamente notificadas al cliente con dos (02) días de anticipación a través de la Plataforma ANIKAMA SGI (Soporte y Gestión de Incidencias).

3.2 Mantenimientos programados por terceros

Interrupciones debidas al mantenimiento de proveedores de infraestructura. Estos mantenimientos serán notificados a los clientes a través de la Plataforma ANIKAMA SGI (Soporte y Gestión de Incidencias) ni bien ANIKAMA tenga conocimiento de ellos.

3.3 Problemas fuera del control de ANIKAMA

- Fallos en la infraestructura de red del cliente.
- Problemas con la conexión a Internet del cliente.
- Interrupciones causadas por cortes de luz u otro evento de fuerza mayor (desastres naturales, actos de terrorismo, pandemias, etc.).

3.4 Errores por Software de terceros

- **Configuraciones de software de terceros:** Problemas causados por permisos u otras configuraciones de aplicaciones o sistemas externos que no son parte del servicio (navegadores, sistemas operativos, etc.).
- **Interrupciones por mantenimiento de software:** Actualizaciones o parches necesarios de los equipos del cliente que no son parte del servicio (navegadores, sistemas operativos, etc.).

3.5 Errores causados por el cliente

- **Configuración incorrecta del sistema:** Problemas generados por configuraciones realizadas con datos erróneos por el cliente o sus representantes (certificados, correos, etc.).
- **Integraciones fallidas:** Errores en la integración con otros sistemas o aplicaciones del cliente.
- **Falta de mantenimiento de hardware:** Problemas en los dispositivos mediante los cuales se accederá a ANIKAMA ERP CLOUD y demás Plataformas, que son responsabilidad del cliente.
- **Cambios no comunicados:** Modificaciones en procesos o requisitos que el cliente no comunica oportunamente.

3.6 Ataques de seguridad no atribuibles a ANIKAMA

Indisponibilidad provocada por ataques internos, externos, u otras amenazas no controladas que afecten al servicio de los proveedores de infraestructura.

3.7 Incidencias relacionadas a terceros

Fallos de servicios externos integrados a ANIKAMA ERP CLOUD y demás Plataformas que afecten a su rendimiento o disponibilidad.

3.8 Cambios en regulaciones

Nuevas leyes o normativas que afecten al servicio.

4. Procedimiento para Reportar Incidencias

Todas las incidencias deben ser reportadas de manera oportuna a través de la Plataforma ANIKAMA SGI (Soporte y Gestión de Incidencias – <https://soporte.anikama.pe>) para garantizar una mejor atención y seguimiento, teniendo en cuenta el horario laboral dentro del cual serán atendidas (de lunes a viernes de 8 a.m. a 6 p.m.).

Las incidencias que no tengan nivel de prioridad URGENTE y sean registradas fuera del horario laboral, o en días feriados, serán atendidas al siguiente día hábil.

Tabla de Priorización y Tiempos de Resolución de Incidencias

Nivel de Prioridad	Descripción	Tiempo de Respuesta	Tiempo de Solución
Urgente	El servicio no está disponible, afectando a todos los Usuarios.	Inmediato (Máximo 30 min.)	Hasta 3 horas
Alto	Problemas severos que afectan a un gran número de Usuarios, pero el servicio es accesible limitadamente.	1 hora	Hasta 6 horas
Medio	Problemas moderados que afectan a una parte de los usuarios, sin una interrupción total del servicio.	4 horas	Hasta 1 día hábil
Bajo	Problemas menores que no afectan de forma significativa la operación del servicio.	8 horas	Hasta 3 días hábiles

5. Créditos de Servicio

En caso de que la disponibilidad mensual esté por debajo del 98%, ANIKAMA proporcionará créditos de servicio según la siguiente tabla:

Nivel de Disponibilidad	Porcentaje de Créditos de Servicio
Entre 93% y 97.9%	5% de crédito sobre el mes afectado
Menor al 93%	8% de crédito sobre el mes afectado

Acuerdo de Nivel de Servicio actualizado al **18 de noviembre del 2025**

Disponible en <https://anikama.pe/acuerdo-nivel-de-servicio>