

CONTRATO INTERNACIONAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS SaaS

Plataforma Kontu • ZENDALL • Versión Multisregional (Latinoamérica / B2C)

El presente Contrato de Prestación de Servicios de Software como Servicio (en adelante, el "Contrato") se celebra entre **ZENDALL**, empresa desarrolladora y titular de la plataforma Kontu (en adelante, el "Prestador"), y la persona natural que se registra en la plataforma en calidad de consumidor final desde cualquier país de Latinoamérica (operando inicialmente en Venezuela, con expansión a Colombia, Perú, Ecuador y otros) y acepta electrónicamente estos términos (en adelante, el "Cliente" o el "Usuario"). Este marco contractual se diseña para operaciones transfronterizas digitales, adaptándose a los estándares de protección al consumidor y comercio electrónico de la región.

La aceptación de este Contrato y de las Políticas de Uso asociadas se produce al marcar la casilla de aceptación durante el registro, al realizar un pago por el servicio o al hacer uso de la plataforma, generando efectos jurídicos plenos equivalentes a los de una firma manuscrita conforme a la legislación sobre comercio electrónico aplicable en el país de residencia del Usuario.

Cláusula 1. Objeto

El Prestador otorga al Cliente una licencia de uso limitada, no exclusiva, intransferible y revocable sobre la plataforma Kontu, la cual comprende módulos de inventario, punto de venta, clientes, proveedores, compras, gastos, caja, contabilidad, reportes y asistente inteligente, conforme a las funcionalidades del plan contratado.

Cláusula 2. Naturaleza del Servicio y Disponibilidad Transfronteriza

Kontu es un servicio de software en la nube bajo modalidad SaaS accesible vía internet. El Cliente no adquiere titularidad alguna sobre el software, código fuente, diseño, marca o infraestructura tecnológica. El servicio se presta en la modalidad "tal cual", sujeto a mantenimientos programados y a las condiciones de conectividad de telecomunicaciones locales de cada país.

Cláusula 3. Planes, Precios y Ciclos de Facturación

1. Los planes vigentes (Free con límites, Básico, Pro y Business) se expresan de manera estándar en dólares de los Estados Unidos de América (USD). Cualquier equivalente en moneda local del país de residencia del Usuario será referencial y estará sujeto a las tasas o medios de conversión vigentes al momento de la transacción.
2. Los pagos se realizan mediante los flujos de pago habilitados en la plataforma (tales como Pago Móvil, Zelle, transferencias bancarias internacionales o pasarelas de pago integradas), previa carga y validación del comprobante correspondiente por el equipo de administración de ZENDALL.
3. **Aviso previo de vencimiento (Banner de Alerta):** Tres (3) días antes de la fecha de corte del plan, la plataforma desplegará un banner de alerta visible tanto para el Administrador como para los usuarios colaboradores o empleados, advirtiendo sobre la proximidad del vencimiento y la falta de registro del pago.
4. **Llegada del día de corte sin pago validado:** Si el pago no es efectuado ni validado antes de la fecha de corte, la cuenta ingresará en suspensión parcial: los empleados o colaboradores perderán acceso inmediato a la plataforma, mientras que el Administrador conservará acceso restringido únicamente para visualizar información y visualizará un banner de morosidad.

5. **Plazo de regularización:** El Administrador dispondrá de un plazo improrrogable de **dos (2) días hábiles** desde el día de corte para cargar el comprobante y regularizar el pago. Transcurrido dicho plazo sin validación, la cuenta quedará sujeta a suspensión total o restricciones adicionales conforme a las Políticas de Uso.

| Cláusula 4. Derecho de Retracto y Políticas de Reembolso Internacionales

Atendiendo a la naturaleza digital e inmediata de la provisión de licencias de software SaaS, y conforme a las normativas aplicables al comercio electrónico transfronterizo de servicios digitales, **el derecho de retracts queda excluido** una vez activado el plan de pago. Para mitigar esto y permitir una evaluación previa sin riesgo, el Prestador ofrece el Plan Free. No se realizan reembolsos automáticos; cualquier solicitud excepcional por doble cobro o error técnico imputable al Prestador deberá canalizarse a través de soporte@zendall.cl dentro de los siete (7) días posteriores al pago.

| Cláusula 5. Vigencia y Terminación

El Contrato entra en vigor con la aceptación electrónica y se mantiene vigente mientras exista un plan activo. Cualquiera de las Partes podrá terminar el contrato con aviso previo por escrito de quince (15) días calendario. El Prestador podrá suspender o terminar el servicio de inmediato en caso de incumplimiento grave, uso fraudulento o actividades ilícitas.

| Cláusula 6. Obligaciones del Cliente

Proveer información veraz y actualizada, custodiar las credenciales de acceso, utilizar la plataforma exclusivamente para actividades comerciales lícitas, cumplir con las normativas fiscales, tributarias y contables vigentes en su respectivo país (reconociendo que Kontu es una herramienta de apoyo operativo y no sustituye la asesoría profesional local), y pagar oportunamente el plan contratado.

| Cláusula 7. Obligaciones del Prestador

Mantener la plataforma operativa apuntando a una disponibilidad mensual del 99%, aplicar medidas técnicas y organizativas razonables para la seguridad y cifrado de los datos, brindar soporte técnico en horario hábil y notificar cambios materiales en el servicio con antelación razonable.

| Cláusula 8. Propiedad de los Datos y Privacidad Transfronteriza

Los datos comerciales, contables y operativos cargados por el Cliente son de su exclusiva propiedad. El Prestador actúa como encargado del tratamiento de datos bajo estrictos estándares internacionales de confidencialidad y ciberseguridad (cifrado en tránsito y reposo, respaldos regulares), respetando los principios generales de protección de datos personales aplicables en los países de operación.

| Cláusula 9. Modo Super Administrador

El Cliente reconoce que Kontu contempla un rol de super administrador operado por ZENDALL para labores de soporte técnico, auditoría y gestión de membresías. Cualquier acceso correctivo queda registrado en un historial de auditoría inalterable.

| Cláusula 10. Propiedad Intelectual

La marca Kontu, el software, las interfaces y la documentación son de titularidad exclusiva de ZENDALL. Se prohíbe estrictamente la ingeniería inversa, copia, sublicenciamiento o reventa comercial del servicio sin autorización escrita.

| Cláusula 11. Limitación de Responsabilidad

El Prestador no responderá por lucro cesante, pérdida de datos por negligencia del usuario, interrupciones de telecomunicaciones locales o daños indirectos derivados del uso o imposibilidad de uso de la plataforma. La responsabilidad total y agregada del Prestador estará limitada al monto efectivamente pagado por el Cliente durante los tres (3) meses anteriores al hecho que origine la reclamación.

| Cláusula 12. Fuerza Mayor

Ninguna de las Partes será responsable por incumplimientos derivados de caso fortuito o fuerza mayor, incluyendo fallas masivas de infraestructura en la nube, cortes prolongados de energía eléctrica o telecomunicaciones a nivel nacional, ciberataques externos o restricciones regulatorias gubernamentales.

| Cláusula 13. Ley Aplicable y Resolución de Controversias

Este Contrato se rige e interpreta de conformidad con las leyes aplicables al domicilio legal principal del Prestador (ZENDALL), salvaguardando las normas de orden público y derechos irrenunciables de los consumidores aplicables en el país de residencia del Cliente conforme al derecho internacional privado. Las controversias se resolverán mediante negociaciones directas de buena fe o, en su defecto, ante los tribunales competentes o arbitraje que corresponda según la jurisdicción aplicable.

| Cláusula 14. Aceptación Integradora

El Cliente declara haber leído, comprendido y aceptado íntegramente este Contrato Internacional y las Políticas de Uso y Privacidad vigentes publicadas en la plataforma.