

Políticas de Uso, Privacidad y Datos

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

Las presentes Políticas de Uso regulan el acceso y utilización de la plataforma Kontu, propiedad de **ZENDALL**. Complementan el Contrato Internacional de Prestación de Servicios y son de aceptación obligatoria para todos los usuarios registrados en calidad de consumidores finales (B2C) en los distintos países de Latinoamérica (operando inicialmente en Venezuela, con expansión a Colombia, Perú, Ecuador y otros), bajo los estándares de comercio electrónico y protección al consumidor transfronterizo.

1. Definiciones

- **Plataforma:** el sistema Kontu accesible mediante navegador web.
- **Usuario / Consumidor:** toda persona natural que actúe como consumidor final y mantenga credenciales activas en Kontu desde cualquier país de la región.
- **Cliente:** titular de la cuenta y responsable del negocio contratante del servicio.
- **Datos del negocio:** información comercial, contable, de inventario, ventas, clientes y proveedores cargada por el Usuario.

2. Registro y Cuentas

1. El registro requiere un correo electrónico válido, contraseña segura y la aceptación expresa de estas políticas y del contrato de servicios mediante aceptación electrónica (checkbox verificado).
2. Cada cuenta es personal e intransferible. La responsabilidad por las acciones realizadas con las credenciales recae en su titular.
3. El Cliente podrá crear usuarios adicionales dentro de los límites de su plan contratado y será responsable de su gestión interna.
4. Kontu podrá exigir verificación adicional cuando existan indicios razonables de suplantación, fraude o uso indebido.

3. Planes, Ciclos de Facturación y Suspensión por Falta de Pago

1. Los precios de los planes (Free, Básico, Pro y Business) se expresan de manera estándar en dólares de los Estados Unidos de América (USD) o su equivalente referencial en moneda local, incluyendo los impuestos o recargos aplicables al momento de la contratación.
2. **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, advirtiéndolo sobre la proximidad del vencimiento y la falta de registro del pago correspondiente.

3. **Llegada del día de corte sin pago validado:** Si el pago del plan no ha sido efectuado ni validado por el equipo de administración de ZENDALL antes de la fecha de corte, la cuenta ingresará automáticamente en un estado de suspensión parcial bajo las siguientes condiciones:

- **Bloqueo de empleados:** Todos los usuarios colaboradores o empleados ubicados por debajo de la jerarquía del rol de Administrador perderán de inmediato el acceso a la cuenta, perfiles y módulos operativos de la plataforma.
- **Acceso restringido del Administrador:** Únicamente el Administrador principal de la cuenta conservará acceso limitado estrictamente para visualizar la información de la cuenta.
- **Banner de morosidad:** Al iniciar sesión, se le presentará al Administrador un banner permanente indicando que el servicio o plan se encuentra vencido, no se ha efectuado el pago y requiere regularización.

4. **Plazo de regularización:** El Administrador dispondrá de un plazo improrrogable de **dos (2) días hábiles** contados a partir del día de corte para cargar el comprobante correspondiente y regularizar el pago en la plataforma. Transcurrido este plazo de dos días hábiles sin que se efectúe la validación del pago, la cuenta quedará sujeta a suspensión total o restricciones adicionales de almacenamiento conforme a los términos del contrato.

4. Derecho de Retracto y Política de Devoluciones (Ámbito Internacional B2C)

1. **Exclusión del Derecho de Retracto en Servicios Digitales Inmediatos:** Atendiendo a la naturaleza digital de la provisión de licencias SaaS cuya ejecución y acceso se inician de forma inmediata tras la aprobación del pago, **el derecho de retracts queda excluido**, lo cual se informa de manera previa y clara antes de la contratación transfronteriza.

2. **Evaluación Previa (Plan Free):** Para mitigar cualquier asimetría de información y permitir que el consumidor verifique la idoneidad del software antes de adquirir un plan de pago, Kontu pone a disposición un plan de prueba gratuito (Plan Free) con limitaciones operativas.

3. **Casos Excepcionales de Reembolso:** No se contemplan devoluciones automáticas por arrepentimiento posterior. Cualquier solicitud excepcional por doble cobro o error técnico comprobable deberá canalizarse a través de sopORTE@zendall.cl dentro del plazo improrrogable de siete (7) días calendario posteriores al pago, siendo evaluada por la administración en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles.

5. Uso Aceptable

El Usuario se compromete a **NO**:

- Utilizar Kontu para actividades ilícitas, fraudulentas o contrarias al orden público.
- Cargar contenido que infrinja derechos de terceros, propiedad intelectual o normativas de privacidad.
- Introducir código malicioso, virus o intentar acceder a áreas no autorizadas del sistema.
- Realizar ingeniería inversa, descompilar, modificar o intentar extraer el código fuente del software.
- Automatizar el uso de la plataforma mediante bots o scrapers no autorizados.
- Revender, sublicenciar o ceder el acceso a la plataforma a terceros ajenos a la cuenta contratada.

6. Contenido y Responsabilidad del Usuario

El Usuario es el único responsable por la exactitud, licitud y trazabilidad de los datos que carga en Kontu, incluyendo comprobantes, facturas, inventarios y datos de terceros. Kontu actúa estrictamente como una

herramienta tecnológica de apoyo operativo y no valida el contenido cargado ni sustituye las obligaciones fiscales, tributarias o contables locales del negocio del consumidor.

| 7. Privacidad y Protección de Datos

7.1. Datos que tratamos

- **Datos de cuenta:** nombre, correo electrónico, teléfono y nombre del negocio.
- **Datos de pago:** comprobantes cargados, referencias bancarias y método de pago utilizado.
- **Datos operativos:** productos, registros de ventas, clientes, proveedores, gastos e ingresos.
- **Datos técnicos:** dirección IP, tipo de navegador, registros de actividad y cookies estrictamente necesarias.

7.2. Finalidades del tratamiento

Prestar, mantener y asegurar el servicio contratado; gestionar cobros, validación de pagos y activación de planes de suscripción; brindar soporte técnico y auditoría de seguridad; y comunicar novedades operativas esenciales del servicio.

7.3. Derechos ARCO / Privacidad

El Usuario podrá ejercer en todo momento sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición respecto a sus datos personales escribiendo a privacidad@zendall.cl. Las solicitudes serán tramitadas conforme a los principios de protección de datos aplicables.

7.4. Conservación y Seguridad

Los datos operativos se conservan mientras exista la relación contractual y hasta cinco (5) años adicionales por obligaciones legales y tributarias. Se implementan medidas técnicas avanzadas de seguridad informática, tales como cifrado en tránsito (HTTPS/TLS), controles de acceso por roles a nivel de base de datos (RLS) y respaldos periódicos.

| 8. Comprobantes de Pago y Modo Super Administrador

Los comprobantes de pago cargados de forma manual son accesibles por el Usuario y por el rol de super administrador de ZENDALL exclusivamente con fines de validación contable y soporte. Toda interacción del super administrador en cuentas de usuario queda registrada en un historial de auditoría inalterable.

| 9. Disponibilidad, Mantenimiento e Interrupciones

Kontu opera bajo estándares comerciales razonables orientados a lograr una disponibilidad mensual del 99%. Los mantenimientos programados se ejecutarán preferentemente en horarios de baja afluencia y serán notificados oportunamente. Las interrupciones imprevistas se resolverán con la máxima diligencia técnica posible.

| 10. Suspensión o Cancelación de Cuentas

Kontu podrá suspender o cancelar el acceso de manera inmediata y sin derecho a indemnización cuando:

- Existan indicios fundados de uso fraudulento, suplantación o actividades ilícitas.
- El comprobante de pago cargado sea falso, alterado o imposible de verificar.
- Se vulnere gravemente la seguridad de la infraestructura tecnológica o se incumplan estas políticas.
- Exista una orden formal emanada de la autoridad competente.

11. Cookies

La plataforma utiliza de forma exclusiva cookies técnicas y de sesión estrictamente necesarias para la autenticación y preferencias del usuario. No se emplean cookies publicitarias, de rastreo comercial ni herramientas de perfilamiento invasivo de terceros.

12. Comunicaciones Oficiales

Las notificaciones operativas (como avisos de vencimiento, confirmación de pagos y restablecimiento de credenciales) son parte esencial del servicio y se remitirán al correo electrónico registrado. Las comunicaciones comerciales opcionales podrán desactivarse en cualquier momento desde la configuración de la cuenta.

13. Menores de Edad

El uso de Kontu está restringido exclusivamente a personas mayores de 18 años con plena capacidad jurídica para celebrar contratos. No se recopila de forma intencionada información de menores de edad.

14. Modificaciones de las Políticas

ZENDALL podrá actualizar estas políticas cuando la ley o los requerimientos técnicos lo exijan. Cualquier modificación sustancial será informada al Usuario mediante notificación por correo electrónico con al menos treinta (30) días de anticipación a su entrada en vigor, manteniéndose la versión vigente disponible de forma pública en la plataforma.

15. Contacto y Domicilio Legal

Para cualquier consulta, reclamo o ejercicio de derechos relacionados con estas políticas, los usuarios pueden dirigirse a los canales oficiales de atención:

- **Soporte General:** soporte@zendall.cl
- **Departamento Legal y Privacidad:** legal@zendall.cl / privacidad@zendall.cl