



CONDICIONES DE USO FACTO

DOC-019 - Versión 4 – 06/11/2022

Nivel de acceso de esta información: **Público**

1. PARTES INVOLUCRADAS

Mediante el presente documento, FACTO SpA., RUT 76.399.932-7, domiciliada en Antonio Bellet 193, oficina 302, Providencia, Santiago, y por otra parte el “cliente” que corresponde a la persona natural o jurídica que utiliza el “software denominado FACTO”, en adelante simplemente “FACTO”, acuerdan la celebración de un contrato de prestación de servicios, el cual se regirá por las siguientes cláusulas. El uso del sistema FACTO por parte del cliente es una aceptación de las condiciones de uso del presente documento.

2. EXPLICACIÓN GENERAL Y GLOSARIO

Para efectos de fácil comprensión por todos nuestros clientes, los puntos más importantes de las condiciones del servicio son los siguientes, los cuales están mejor detallados en las cláusulas posteriores:

- **FACTO es una plataforma web de administración de empresas, emisión y recepción de Documentos Tributarios Electrónicos. Su uso es GRATUITO, es decir, sin cobros de instalación ni mantención mensual, para las funcionalidades descritas en el punto “Servicio básico gratuito”.**
- **Existen servicios adicionales como capacitaciones, integraciones, sistema de pago en línea, soporte telefónico, softwares complementarios, etc. los cuales pueden tener un costo para el cliente. Estos servicios serán siempre informados con anterioridad y serán enteramente opcionales para el cliente.**
- **Los datos que ingreses a FACTO son privados y de tu entera propiedad, no los distribuiremos ni haremos ningún uso de los mismos que no haya sido solicitado.**
- **El uso de FACTO es una aceptación de este contrato.**

Se tipifican los siguientes términos para el uso del servicio “pago en línea” detallado en la cláusula “Condiciones generales de pago en línea”:

- **Mandante:** empresa o persona que tiene una cuenta FACTO y utiliza el sistema de pago en línea
- **Pagador (o cliente pagador):** empresa o persona a la cual se le envía la notificación de cobro y paga el monto notificado. O sea, se refiere a los clientes del mandante.
- **Transacción:** proceso de desembolso con diferentes medios de pago como tarjeta, transferencia u otros, el cual puede ser exitoso si es autorizado y completados todos sus pasos, o fallido si es que el medio es rechazado o el proceso no completado.
- **Datos Bancarios:** conjunto de datos los cuales permiten realizar una transferencia.
- **Liquidación:** transacción bancaria en la cual se transfieren fondos al mandante por todas las transacciones realizadas en un periodo de tiempo.

- **Pasarela de pago:** corresponde al proceso de ingreso de información, autorización de fondos y éxito/fracaso ofrecido para un método de pago determinado.

Si tiene dudas puedes contactarnos a sopORTE@facto.cl o al teléfono (+56) 442 020 550.

3. DURACIÓN

El presente contrato entrará en vigor al momento de registrarse el cliente en Facto, teniendo como duración hasta que una de las partes le ponga término de acuerdo a las condiciones indicadas de término.

4. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO

El software FACTO es una solución de administración de empresas que incluye procesos de emisión y recepción de facturas y documentos, flujo de caja, manejo de bodega e inventario, facturación electrónica y libros contables, generación de cotizaciones y seguimiento de las mismas, manejo de múltiples usuarios, entre otras funcionalidades. Este servicio será gratuito, sin implicar costos de instalación o mantención para el cliente.

Adicionalmente al servicio gratuito, se ofrecerán otros servicios por parte de FACTO o de empresas asociadas que pueden o no tener un costo. Estos servicios podrán ser contratados libremente por el cliente según su necesidad. Y podrán incluir, entre otros, jornadas de capacitación, soporte telefónico, integraciones, diseño, cobranza y pago en línea, publicidad, etc. Dichos servicios podrían tener sus propios términos y condiciones.

5. ADMISIBILIDAD

Al aceptar este contrato declaras que eres mayor de edad, y que en caso de personas jurídicas, que posees la representación legal necesaria para aceptar este contrato.

6. GARANTIAS DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

FACTO SpA se compromete a mantener de manera constante la plataforma FACTO, realizando su respaldo, actualización, mantención y monitoreo, prestando un servicio con un alto grado de calidad y confiabilidad, exceptuando periodos de mantención programada informados con antelación al cliente según las cláusulas "Actualizaciones" y "Comunicaciones".

Se excluirá de este punto, las razones de fuerza mayor, como terremotos, desastres naturales, cortes de fibra óptica, caídas de proveedores nacionales o internacionales de internet, etc. que estén fuera del alcance de FACTO SpA.



Si bien FACTO SpA trabajará por la confiabilidad de la plataforma, no asume responsabilidad por las pérdidas directas o indirectas que el cliente pueda incurrir durante los periodos en que el servicio no se encuentre disponible o que presente errores o problemas técnicos.

7. COMUNICACIONES

Toda comunicación relativa a FACTO será informada al cliente por email, telefónicamente o SMS, es por este motivo que el cliente se compromete a mantener información de contacto actualizada.

En caso de que los datos de contacto se vuelvan inválidos y el cliente no pueda ser contactado en un periodo de 30 días, se entenderá este contrato como nulo, siendo causal de término del servicio, según cláusula "Término del servicio".

En caso de desuscribirte de nuestros mailing, no recibirás las comunicaciones relativas a actualizaciones u otros mensajes relevantes.

CANALES OFICIALES

Se entiende como canales oficiales de FACTO

- Mails y formularios disponibles en <https://www.facto.cl/>
- Número telefónico: (+56) 442 020 550 (publicado en <https://www.facto.cl/>)
- Facebook: facto - facturación electrónica gratuita
- Instagram: <https://www.instagram.com/facto.cl/>
- LinkedIn: <https://www.linkedin.com/showcase/facturaciongratuita>.

8. ATENCIÓN AL CLIENTE

FACTO SpA ofrecerá como servicio de atención al cliente los siguientes canales diferenciados, el soporte mediate correo electrónico que esta disponible para todos los clientes FACTO incluyendo plan gratuito. Además el soporte telefónico que esta solo disponible para clientes que hayan contratado algún servicio de suscripción mensual u anual, mientras dicho servicio se mantenga vigente, o que hayan contratado un servicio de pago único, dentro de un periodo de 12 meses desde dicha compra.

Soporte Técnico vía email para todos los clientes FACTO: Días hábiles en horario de 9:30 a 18:30 horas, sábados 9:30 a 15:30, a través de email.



Calidad



Satisfacción
al cliente



Mejora
continua

Soporte Técnico telefónico solo a clientes con suscripciones mensuales/anuales o en el periodo de 12 meses de soporte para pagos únicos: Días hábiles en horario de 9:30 a 14:30 horas, sábados 9:30 a 14:30, a través de nuestra central telefónica.

Contratación de servicios adicionales: Días hábiles en horario de 9:30 a 18:30 horas, sábados 10:00 a 14:00, a través de teléfono, sistema de atención en línea o email.

Administración y finanzas: Días hábiles en horario de 9:30 a 18:30 horas, a través de teléfono, sistema de atención en línea o email.

FACTO SpA llevará registro de todas las comunicaciones realizadas con el cliente, lo cual incluye los emails, chats, llamadas telefónicas u otros, con el objetivo de controlar y mejorar la calidad de la atención.

FACTO SpA se compromete a tener un trato respetuoso y cordial con nuestros clientes. De igual forma, nuestros clientes deberán mantener la misma calidad de trato hacia nuestro personal.

9. ACTUALIZACIONES

Se realizarán periódicamente, sin costo para el cliente, mejoras a FACTO para mantener el sistema al día con las nuevas tecnologías. Se enviarán notificaciones cuando se realicen estas mejoras. La planificación de estas mejoras será decidida por FACTO SpA de acuerdo a los criterios que establezca.

Por otro lado, se realizarán desarrollos a medida pagados para clientes según requerimientos o necesidades específicas, los cuales serán previamente evaluados y cotizados, según la cláusula "Servicios pagados opcionales".

Para la funcionalidad de pago en línea, FACTO podrá modificar las condiciones, métodos de pagos ofrecidos, comisiones u otros, en cuyo caso notificará al mandante con al menos 30 días de antelación del cambio a realizar. El mandante podrá aceptar el cambio o en caso de no aceptarlo, deshabilitar la funcionalidad en su cuenta, en cuyo caso se liquidarán los saldos pendientes en las fechas de depósitos que correspondan y el mandante podrá seguir utilizando su cuenta FACTO de manera normal sin esta funcionalidad, pudiendo reactivarla en un momento posterior bajo las nuevas condiciones.



Calidad



Satisfacción
al cliente



Mejora
continua

10. PRECIO

El servicio de plataforma Administración y Facturación Electrónica FACTO será gratuito, sin costos de instalación o mantención. Existen adicionalmente servicios pagados complementarios, los cuales tendrán un valor determinado, pero no serán en ningún caso condición para seguir recibiendo el servicio gratuito indicado en la cláusula "Servicio básico gratuito" .

Los servicios adicionales y complementarios de FACTO pueden corresponder a pagos mensuales, anuales, transaccionales y/o únicos. Estos pagos son segmentados por tamaño, rubro u otro parámetro que FACTO SpA puede determinar. Todos estos pagos serán publicados en <https://www.facto.cl/> y será responsabilidad del contratante estar al tanto de los mismos y entregar información verídica que permita la correcta segmentación.

FACTO se reserva el derecho de realizar modificaciones de precios, cálculo de tarifas, cambiar funcionalidades en todos sus productos. Los cambios anteriormente mencionados serán debidamente notificados al cliente por los canales oficiales de FACTO, la continuación por parte del contratante del uso del software FACTO y sus funcionalidades da por aceptados los cambios aplicados.

10.1. PRECIO DEL SERVICIO DE PAGO EN LÍNEA

Al utilizar el servicio de pago en línea, existirá un cobro por cada transacción, según la tabla que esté disponible en nuestra web y también en tu cuenta FACTO. Los valores indicados son finales, es decir, incluyen también los costos del servicio de la pasarela de pago, por tanto el mandante no recibirá cobros ni descuentos adicionales a los aquí indicados.

FACTO podrá realizar cambios a estas condiciones, incluyendo el cambio de las comisiones, plazos de liquidación o cierre de ciertos métodos de pago. Dichos cambios se informarán al mandante con una antelación de al menos 30 días corridos.

11. SERVICIO BÁSICO GRATUITO

El servicio básico gratuito incluye:



Calidad



Satisfacción
al cliente



Mejora
continua

Emisión de documentos

Registro de documentos emitidos tanto en papel como electrónicos. A través de FACTO podrás ingresar ya sea solo los datos generales de la factura como el emisor, receptor y montos, o también llevar un control del detalle completo, facilitando el seguimiento de las ventas realizadas, y el usuario que ha realizado los ingresos.

Recepción de documentos

Registro de documentos recibidos tanto en papel como electrónicos. Incluyendo el seguimiento de compras y los pagos a proveedores.

Emisión y envío al SII de factura electrónica

FACTO cumple con los requerimientos técnicos del SII para la emisión de facturación electrónica, y te permite manejar la emisión de facturas electrónicas, notas de crédito electrónicas y notas de débito electrónicas, facilitando su envío al SII. Otros documentos electrónicos son parte de los servicios adicionales opcionales y pueden o no tener un costo asociado.

Factura electrónica	SI
Nota de crédito electrónica	SI
Nota de débito electrónica	SI

Se incluye también la certificación con el SII para la emisión de estos documentos, siempre y cuando el cliente cuente con las autorizaciones y condiciones tributarias para poder completar la certificación.

Soporte técnico mediante ticket

El servicio de soporte técnico y ayuda para clientes que utilicen el Servicio básico gratuito es mediante correo electrónico a soporte@facto.cl, en caso de querer optar al servicio de soporte telefónico, el cliente deberá contratar algún servicio de pago que lo incluya, según lo indicado en la cláusula "Atención al cliente".

Control de pagos y abonos

Conoce de manera precisa e inmediata los pagos que has recibido de tus clientes y los pagos realizados a tus proveedores, indicando la fecha, montos y saldos por pagar. Además utiliza el buscador de documentos impagos para obtener rápidamente tu cartera de clientes morosos o tu listado de cuentas impagas.

Manejo de caja

Facilita la gestión de tu tesorería definiendo cajas y cuentas bancarias donde centralizar los dineros y documentos entrantes y salientes. Obtén un detalle de movimientos por fecha, saldos, y cierres de caja incluyendo el usuario que los realizó y el descuadre producido.

Inventario y bodega

Mantén una visión clara de los productos que tienes disponible en tus bodegas, incluyendo la ubicación exacta de cada uno de ellos, y actualiza de manera automática tu stock disponible al ingresar cada compra o venta al sistema eligiendo el SKU correcto en cada documento.

Ventas, Cotización y seguimiento

FACTO organiza todo el seguimiento de una posible venta bajo el concepto de "oportunidad de negocio", mostrando de manera rápida las cotizaciones generadas, las observaciones y comentarios registrados, la información de ventas anteriores y contactos del cliente, y las facturas de venta cuando la venta se ha concretado. Lleva el control del estado de las oportunidades de negocio que tus vendedores están manejando, la cantidad de días que han pasado desde que el cliente inició el contacto, y el porcentaje de éxito en el cierre de negocios.

Promociones

Genera mejores herramientas a tus vendedores para incrementar las ventas, mostrando directamente en la pantalla de ventas las promociones a ofrecer junto al ahorro potencial para tu cliente. Define promociones basadas en los productos que el cliente está comprando o en las cantidades de productos. Esto no incluye integraciones con sitios web o software de terceros.



Calidad



Satisfacción
al cliente



Mejora
continua

Generación de libros auxiliares

Te facilitamos la generación de libros auxiliares y la generación en línea de:

- Libro de compras
- Libro de ventas

Generación de reportes

Gracias al poderoso diseño de base de datos, obtén la información que necesitas de manera rápida y eficiente. Algunos reportes que puedes obtener son:

- Compras y ventas de mercadería
- Productos más vendidos
- Productos más consultados
- Cobros y pagos
- Ventas por usuario

Seguimiento, alertas y coordinación

Realice un seguimiento detallado en cada oportunidad de negocio y en cada documento generado, incluyendo contactos realizados con el cliente, comentarios importantes respecto a cobros, observaciones u otros, y use la funcionalidad de alerta para poner al tanto a sus compañeros de equipo de los eventos importantes que se han provocado.

Remuneraciones básicas

El servicio de remuneraciones gratuito permite el acceso a administrar a tus trabajadores, generar haberes, descuento y relaciones laborales.

12. SERVICIO PAGO EN LÍNEA

12.1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO ADICIONAL

El servicio que se agrega mediante este documento consiste en una serie de funcionalidades que permiten al mandante ofrecer un enlace web a sus pagadores ofreciéndoles poder realizar el pago en línea de cotizaciones y documentos tributarios (facturas, boletas, etc).



Calidad



Satisfacción al cliente



Mejora continua

12.2. FUNCIONALIDADES

- Enlace de pago integrado en PDF, emails de aviso y copiable para ser pegado en cualquier aplicación de mensajería o redes sociales.
- Detección automática si es que el documento ha sido pagado o no, y bloqueo de enlace luego de registrarse el pago correspondiente.
- Puede usarse tanto para venta a empresas o personas, en cotizaciones, facturas, boletas u otros documentos tributarios electrónicos
- Ofrece pago con tarjetas de crédito o débito, transferencia y otros métodos, a tus clientes pagadores las 24 horas, desde cualquier lugar, incluyendo móviles.
- Los pagadores pueden pagar en cuotas (con o sin interés según oferta de cada banco) y mandante recibe los fondos en un único pago
- Pantalla de seguimiento de transacciones con pagos iniciados, completados y rechazados directo en FACTO del mandante
- Envío de comprobante de pago a mandante y a pagador al completarse transacción
- Depósito de fondos en cuenta bancaria de mandante al día hábil subsiguiente
- Registro automático del pago en FACTO del mandante, sin doble tipeo

12.3. PROCESAMIENTO DE PAGOS

Pasarelas y métodos de pago

El servicio de pago en línea ofrecerá múltiples métodos de pago, incluyendo Webpay de Transbank S.A. Cada uno de los mismos incluye una serie de pasos que el pagador deberá completar exitosamente para que su pago sea autorizado. Se notificará al mandante en la medida que se agreguen nuevas pasarelas de pago.

Moneda

Todas estas se realizan en moneda chilena, por los medios electrónicos que FACTO facilite a los pagadores y que el mandante habilite en su cuenta para efectos de pago. Se ofrecerá un panel de información sobre las transacciones de su cuenta o relacionadas con la misma.

Anulación de transacciones

Los mandantes pueden solicitar la anulación de una de sus transacciones dentro de las primeras 12 horas para la restitución íntegra de esta al pagador, incluyendo el descuento de las comisiones aplicadas, sin embargo, pasado este plazo no se podrá solicitar esta anulación, y se procederá a liquidar el monto al mandante en el plazo correspondiente, por tanto, el mandante deberá gestionar directamente con el pagador la devolución.

Retención de fondos en transacciones fallidas



Calidad



Satisfacción
al cliente



Mejora
continua

Al momento de pagar con tarjetas de crédito/débito, las pasarelas generan una retención de fondos mientras procesan la autorización final. En ciertos casos, si el proceso no se completa o es rechazado, dicha retención puede mantenerse hasta por 48 horas hábiles, siendo liberada automáticamente al pagador sin necesidad de ninguna acción. **Durante este periodo aparecerá el cargo en el cupo y el estado de cuenta del pagador, el cual será automáticamente revertido.**

Esta retención no depende de FACTO ni del mandante y no es posible realizar ninguna acción para acelerar su liberación. Al pasar las 48 horas en caso de no liberación, es posible solicitar una devolución manual a la pasarela, la cual toma usualmente 5 días hábiles.

FACTO habilitará un botón de ayuda directa en la transacción que permitirá contactar directamente a suporte@facto.cl para solicitar apoyo en este tipo de situaciones.

12.4. LIQUIDACIÓN

Plazo de liquidación

Las liquidaciones serán depositadas en los plazos correspondientes a la tabla de métodos de pago y comisiones que estará disponible en nuestro sitio web y en la cuenta FACTO del mandante. Los días feriados no serán considerados hábiles para todos los efectos.

Tabla ejemplo de depósito para día hábil subsiguiente

Fecha de transacción	Fecha de depósito
Lunes	Miércoles
Martes	Jueves
Miércoles	Viernes
Jueves	Lunes
Viernes	Martes
Sábado	Martes
Domingo	Martes

Método de liquidación y depósito de transacciones exitosas

Los montos de las transacciones exitosamente finalizadas menos sus comisiones, serán sumadas separadas por método de pago en múltiples liquidaciones, las que podrán consultarse dentro de FACTO, y serán depositadas en la cuenta indicada por el mandante, en el plazo indicado en días hábiles, para cada diferente método de pago que el mandante haya habilitado para los pagadores.

Descuento de anulaciones

En el caso de anulaciones, se generará una transacción de anulación adicional a la transacción original de pago, la cual aparecerá en negativo y será descontada de la siguiente liquidación a realizar. No se podrán realizar anulaciones para montos que ya hubiesen sido liquidados (ver cláusula anulación de transacciones).

Datos Bancarios

El mandante se obliga a ingresar datos bancarios reales, válidos y que correspondan a la razón social y RUT de su negocio, no se podrán ingresar datos bancarios de depósito para este servicio que no correspondan al RUT de la empresa.

Transferencia bancaria de fondos

FACTO tendrá un plazo máximo definido para cada método de pago en días hábiles (de lunes a viernes en horario de funcionamiento de FACTO y se excluyen los días feriados de este punto) para realizar la transferencia correspondiente a cada liquidación.

En caso de fallo en la transferencia, se realizarán 2 reintentos y se enviará una notificación al mandante mediante email de esta situación. Luego del tercer intento de transferir los fondos a la cuenta bancaria del mandante, se notificará a este por los medios electrónicos disponibles, para que resuelva el problema o ingrese una nueva cuenta bancaria que cumpla con los requisitos (ver cláusula Datos bancarios). FACTO resguardará los fondos hasta que nos sea notificada la solución de este inconveniente.

Facturación

Durante los primeros 5 días de cada mes, FACTO emitirá una factura por la totalidad de comisiones de las liquidaciones generadas en el mes anterior.

12.5. IMPUESTOS POR PAGOS EN LÍNEA

Conforme a la ley 21.210 del 24 de febrero de 2020, el uso de sistemas de pago en línea será notificado por FACTO al SII, quienes procederán a incorporar los impuestos en las propuestas de declaración que correspondan. **Dado que nuestro servicio está integrado a documentos tributarios ya emitidos, es fundamental que el mandante configure adecuadamente su "Declaración de modelo de emisión" en SII.cl indicando que emitirá siempre boleta/factura electrónica para todas las ventas realizadas y que por tanto los pagos electrónicos no representan nuevas boletas.** Evitando de esta forma el pago duplicado de IVA.

El mandante asume las responsabilidades de declarar adecuadamente todos los impuestos que correspondan por sus ventas en línea, y de configurar adecuadamente su modelo de emisión.



13. OTROS SERVICIOS PAGADOS OPCIONALES

Se ofrecerán al cliente otros servicios pagados con el objetivo de mejorar su experiencia. Estos servicios pueden incluir, entre otros:

- Jornadas de capacitación
- Acceso a API de comunicación con otros sistemas
- Funcionalidades de aplicaciones móviles
- Funcionalidades de comercio electrónico
- Otros documentos electrónicos que no son parte de la funcionalidad gratuita
- Soporte técnico telefónico
- Hardware y/o dispositivos complementarios para el uso del software FACTO, entre ellos, scanner de lectura de códigos de barras, dispositivos Android, impresoras terminales u otros que estarán sujetos a stock y precios previamente publicados.

Dichos servicios tendrán sus propias condiciones independientes del presente contrato.

14. GARANTIA

“FACTO SpA no se adhiere al derecho de retracto. El cliente no podrá retractarse de los contratos celebrados, a menos que en una determinada oferta se contemple expresamente esta posibilidad, conforme a lo expuesto en el artículo 3 Bis, letra B de la Ley sobre Protección de Derechos del Consumidor “. Sin embargo, FACTO ofrece garantía en los siguientes casos

GARANTIA PARA COMPLEMENTOS Y SERVICIOS

Para el caso de servicios pagados, incluyendo complementos, desarrollos u otros, el periodo de garantía será de 30 días corridos desde emitida la factura o documento electrónico que valide la compra.

GARANTIA DE DISPOSITIVOS Y/O HARDWARE

Respeto a hardware y/o dispositivos, la garantía será de 3 meses corridos desde emitida la factura o documento electrónico que valide la compra. La garantía será válida sólo en el caso de que el dispositivo tenga una falla de fábrica y mantenga en su poder la totalidad del empaque original sin daños. Estos dispositivos son para uso exclusivo de los servicios de la plataforma FACTO. En caso de detectarse el uso del dispositivo para plataformas diferentes a FACTO, daño por responsabilidad del cliente por manipulación, desconfiguración, golpes o mal uso, quedará inválida esta garantía.

Para hacer válida la garantía el cliente deberá:



Calidad



Satisfacción
al cliente



Mejora
continua

- Escribir a sosporte@facto.cl incluyendo el documento electrónico de compra puede ser el número y tipo de documento o una copia del mismo y explicando la problemática, de manera de poder recibir apoyo. Se podrán solicitar otros datos del equipo en caso de ser necesario
- Colaborar en la solución del problema, en caso de ser requerido por el equipo de soporte de FACTO, dar las facilidades para poder revisar el equipo remotamente a través de videollamada u otra alternativa.
- Sólo en caso de que el equipo de soporte lo indique, el cliente deberá hacer el envío del equipo a la dirección solicitada, incluyendo los siguientes elementos SIN deterioros, tal cual venía el equipo originalmente: el dispositivo, la caja original, la lámina protectora de la pantalla, el cargador y cables, el manual, cualquier otro elemento que haya venido incluido en la caja original.

Al momento de recibir el equipo o activarse el servicio en la cuenta FACTO del cliente, este da por aceptadas las condiciones de uso y esta política de garantía. FACTO SPA no se hace responsable de devoluciones posteriores o en condiciones diferentes a lo señalado anteriormente.

15. PAGO DE SERVICIOS ADICIONALES

MÉTODOS DE PAGO PARA EL PAGO DE SERVICIOS CONTRATADOS

El cliente podrá pagar mediante los medios que FACTO SpA disponga para realizar el pago de las correspondientes facturas y/o compras desde la página WEB

MOROSIDADES

En el caso de morosidad en el pago de servicios pagados, FACTO SpA podrá suspender o terminar el servicio de manera parcial o total, de acuerdo a la cláusula "Causales de término", lo cual no limita a FACTO SpA de adicionalmente publicar esta morosidad en el sistema financiero.

En el caso de utilizar algún servicio API y no realizar los pagos asociados a la misma, la facturación enviada a la cuenta a través de API quedará en estado borrador y no será enviada al Servicio de impuestos internos. Por ende, el cliente asumirá la responsabilidad de completar los envíos, liberando a FACTO SpA del envío de los documentos pendientes.

La desafiliación del cliente del servicio FACTO o la suspensión del mismo por morosidad, no eximirá al cliente del pago de las facturas morosas.



Calidad



Satisfacción al cliente



Mejora continua

16. SERVICIOS OFRECIDOS POR TERCEROS DENTRO DE FACTO

Se incluirá dentro de la plataforma de FACTO la posibilidad de cotizar y utilizar servicios ofrecidos por terceros. Todos estos servicios se regirán por sus propias condiciones de uso, que le serán informadas al momento de contratar, y sus costos, si los hubiere, serán de cargo del cliente. El soporte de dichos servicios será realizado por los terceros que los provean bajo las condiciones que ellos dispongan.

En caso de servicios ofrecido por terceros que no correspondan a los canales oficiales de FACTO, descritos en la cláusula "Comunicaciones", el cliente podrá consultar si el tercero corresponde a una alianza, partner o colaborador activo en nuestra oferta comercial.

17. ACCESO A FACTO

El cliente podrá utilizar una cuenta personal para ingresar a la plataforma FACTO. Para esto deberá crear una cuenta con información exacta y completa. El cliente no puede crear o utilizar la cuenta de otra persona sin autorización. El cliente es responsable de no revelar sus datos de acceso a terceros, manteniendo éstos en estricta confidencialidad. Toda acción realizada usando la cuenta del cliente, será responsabilidad propia del cliente, por lo que es fundamental el correcto uso de la cuenta.

El cliente podrá crear cuentas para sus funcionarios identificando sus datos personales, roles y permisos. El cliente será responsable de asignar de manera correcta los permisos de acceso, y de velar por el buen uso de sus cuentas y contraseñas.

18. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Para efectos de aquellos datos que sean de tipo personal (concernientes a personas naturales), el presente contrato se regirá por la Ley 19.628 sobre protección de la vida privada, y en especial para autorizar a FACTO SpA a utilizar datos personales que recopile a través de la prestación de los servicios de FACTO.

Para ello, FACTO SpA se somete a las siguientes reglas:

Definiciones

a) Tratamiento de datos personales: cualquier operación o complejo de operaciones o procedimientos técnicos, de carácter automatizado o no, que permitan recolectar, almacenar, grabar, organizar, elaborar, seleccionar, extraer, confrontar, interconectar, disociar, comunicar, ceder, transferir, transmitir o cancelar datos de carácter personal, o utilizarlos en cualquier otra forma.



Calidad



Satisfacción
al cliente



Mejora
continua

- b) **Datos personales:** los relativos a cualquier información concerniente a personas naturales, identificadas o identificables.
- c) **Responsable del registro o banco de datos:** Empresa quien compete las decisiones relacionadas con el tratamiento de los datos de carácter personal. En este caso, será FACTO SpA.
- d) **Usuario:** persona natural a la que se refieren los datos de carácter personal, que voluntariamente se registra y abre una cuenta en la plataforma FACTO.

Obligación de cuidado de datos personales

FACTO SpA asegura el cuidado de los datos personales de los usuarios que se registren como tales y utilicen los productos aquí señalados.

Sin perjuicio de sus facultades legales, FACTO SpA efectuará tratamiento de aquellos datos personales que han sido entregados voluntariamente por los Usuarios en el registro a nuestros productos y/o la creación de cuentas.

Los datos que se registren en campos obligatorios de algún formulario se entenderán entregados voluntariamente por el usuario.

Finalidad de datos personales

Los datos personales de los usuarios serán utilizados para el cumplimiento de funciones propias de la plataforma FACTO, siempre dentro de su giro comercial y sin traspasar la legislación chilena ni las disposiciones del presente contrato.

Para asegurar el éxito de transacciones, FACTO podrá recolectar información del mandante como del pagador. Estos datos podrán ser de uso exclusivo para envío y recordatorio de: pagos no finalizados, abandonados, exitosos u otro que FACTO de manera independiente determine como importante para que el uso de Pago en línea se complete de manera correcta y efectiva.

Tipo de tratamiento

Los datos personales que los usuarios ingresen serán objeto de recolección, almacenamiento, grabación, organización, elaboración, selección, extracción, confrontación, interconexión, disociación, comunicación, cesión, transferencia, transmisión, cancelación y cualquier otra forma de utilización por parte de FACTO SpA para los fines de brindar el servicio definido y no con otros fines.



Calidad



Satisfacción al cliente



Mejora continua

19. LÍMITES DE USO

El uso de la plataforma se encuadra dentro de los siguientes límites de uso:

Cantidad de usuarios registrados	Sin límite
Cantidad de documentos generados y almacenados	Sin límite (con el tope máximo de cantidad de espacio en base de datos)
Periodo límite de uso	Sin límite
Cantidad máxima de usuarios operando simultáneamente	50 usuarios
Cantidad de espacio en disco utilizado en base de datos, imágenes y otros archivos	1.000 Mb
Cantidad de tráfico de datos realizada mensual	10.000 Mb

FACTO SpA podrá inhabilitar la cuenta del cliente en caso de que exceda los límites indicados o que realice un uso que ocasione alteraciones en la operación normal de la red y/o degrade la calidad del servicio por una cantidad superior a 10 solicitudes por segundo, o por una carga de archivos superior a 1Mb / segundo.

20. ESTADÍSTICAS Y PUBLICIDAD

FACTO SpA generará estadísticas periódicas del uso de FACTO a nivel global, incluyendo la cantidad de empresas usuarias, su tamaño y sus rubros, u otros datos consolidados, con fines de dar a conocer el uso de su sistema. El cliente acepta ser parte de esta estadística la cual no incluirá en ningún caso datos personales o privados.

La publicidad de FACTO en Internet o en diferentes medios, puede incluir menciones de las empresas usuarias. El cliente acepta como parte del servicio, permitir el uso de su nombre y logo mencionando a la empresa como usuaria. En ningún caso esta información incluirá datos personales o privados.

Registro y Control de transacciones

Todas las transacciones que los pagadores realicen serán analizadas y almacenadas por FACTO. En caso



Calidad



Satisfacción al cliente



Mejora continua

de que FACTO detectase o se levante una alerta por una posible actividad anormal, FACTO podrá solicitar al mandante y/o al pagador información adicional para esclarecer esta transacción. En estos casos el abono al mandante será retenido por FACTO, a la espera de la información que se solicite para aclarar la situación. FACTO está facultado en caso de ver actividad sospechosa de reportarlo a las autoridades pertinentes.

El Mandante podrá ver toda su cartola de transacciones y pagos realizados en su sistema FACTO, en donde encontrará toda la información necesaria para saber fechas, montos, status de su abono entre otra información.

Promociones

FACTO SpA podrá desarrollar promociones que incentiven el uso de una o varias funcionalidades o servicios, los que pueden incluir, descuentos en el valor de los mismos, comisiones reducidas para mandantes para pago en línea, cupones de descuento a pagadores, incentivos en caso de referidos, u otros que FACTO SpA defina en el futuro. Cada una de estas promociones será comunicada con sus respectivas condiciones adjuntas.

21. DESCARGA DE INFORMACIÓN

FACTO incluye la posibilidad de descargar en formato Excel o XML en el caso de facturación electrónica, la información publicada de clientes, proveedores, inventario y facturación. El cliente podrá realizar la descarga cuando lo requiera sin exceder los límites máximos de descarga que imponga la plataforma.

22. CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD INTELECTUAL

Todo dato o material entregado por parte del Cliente a FACTO SpA, o subidos de manera manual o automática a FACTO, incluyendo datos de ventas, contacto, facturación, imágenes, gráficos, sonidos, logotipos, eslóganes, etc., son propiedad del Cliente, quedando prohibido su uso por parte del FACTO SpA para cualquier fin distinto al regulado en el presente contrato y bajo estricta confidencialidad. También son de exclusiva propiedad del cliente los listados de sus clientes y la información de ventas y compras, los cuales serán resguardados en estricta confidencialidad por FACTO SpA.

La plataforma FACTO completa, incluyendo el código fuente, los modelos de base de datos, sistemas de administración, arquitectura de sistema, diseño gráfico, y otros componentes de software, son de exclusiva propiedad de FACTO SpA, resguardándose bajo las normas de propiedad intelectual e industrial. No podrá el cliente intentar obtener, descargar, realizar ingeniería reversa o apropiarse de ninguno de dichos componentes.



El Cliente se responsabiliza de cualquier tipo de reclamación que pudiera mediar por parte de terceros alegando un derecho de propiedad intelectual o industrial respecto a los datos subidos por el cliente. El Cliente deberá indemnizar a FACTO SpA por los daños o perjuicios que pueda ocasionarle alguna reclamación en este sentido.

23. CAUSALES DE TÉRMINO

El contrato podrá terminarse por las siguientes causales:

- Resciliación o mutuo acuerdo entre los contratantes.
- Fuerza mayor que impida entregar el servicio contratado.

Causales imputables al cliente.

Para los efectos de este contrato, se considerarán causales de incumplimiento grave imputables al Cliente las siguientes:

- Incumplimiento de las obligaciones del cliente, incluyendo los límites de uso.
- Si los datos entregados de contacto y propiedad de la plataforma son falsos o inválidos.
- Si se trata de una persona jurídica y se produce una disolución de la empresa.
- Por ejercicio ilegal o fraudulento de los servicios publicitados.
- Actividades ilícitas como estafas, lavado de activos, u otros delitos.
- Fomento y/o patrocinio de actividades terroristas
- Si contrata servicios pagados opcionales, pero no son pagados dentro de los plazos definidos
- No carga del certificado digital u otra información necesaria para la activación de la cuenta dentro de un plazo de 10 días hábiles desde el registro.
- Inactividad de la cuenta durante un periodo de 90 días, incluyendo no ingresar a la plataforma ni emitir documentos.
- Cambio de la plataforma registrada en el SII como oficial para la empresa

En estos casos FACTO SpA podrá suspender temporal o definitivamente el servicio al cliente, de manera inmediata.

En caso de que FACTO SpA decida terminar este contrato por razones propias, se enviará comunicación mediante email con una antelación de 30 días previo a la suspensión.

El término del contrato no implica la devolución total o parcial de los pagos realizados para el caso de los servicios pagados, ni tampoco indemnización.

En caso de término, el cliente deberá realizar la descarga de su información conforme a la cláusula "Descarga de información".

24. BAJA DEL SERVICIO SOLICITADA POR EL CLIENTE

El cliente podrá solicitar la baja del servicio en cualquier momento comunicándose con FACTO SpA en los horarios y medios definidos en la cláusula "Atención al cliente". Las bajas solicitadas toman un periodo de 15 días hábiles en ser procesadas y deben ser exclusivamente mediante mail a soporte@facto.cl. El cliente podrá durante este periodo anular dicha baja, una vez completada la baja, por seguridad, la información de su cuenta será eliminada de manera definitiva y será necesario crear una nueva cuenta para volver a utilizar el servicio.

25. RESPALDO DE INFORMACION

FACTO SpA dispondrá un servicio de respaldo diario de la totalidad de la información publicada. Este respaldo se realizará entre las 1 y 5 de la mañana de Santiago, Chile. En caso de problemas técnicos o pérdida de información, se restablecerá el servicio utilizando el respaldo más reciente. Para dar seguridad adicional, FACTO SpA guardará copia de los últimos 3 respaldos realizados.

FACTO SpA no será responsable ni generará indemnización por las pérdidas o gastos que incurra el cliente ante la necesidad de restablecer un respaldo anterior.

26. CAMBIOS AL CONTRATO

Este contrato puede sufrir modificaciones en el tiempo, debido a las mejoras y actualizaciones del software FACTO que realice FACTO SpA. Estas modificaciones serán informadas al cliente con antelación a su puesta en práctica. El uso continuado del servicio de FACTO o la no objeción a la comunicación del cambio, implica una aceptación de los cambios realizados. Este cambio se comunicará de acuerdo a lo indicado en la cláusula "Comunicaciones".

27. PRÓRROGA DE LA COMPETENCIA

Para todos los efectos derivados del presente acuerdo, las partes fijan su domicilio en la ciudad de Santiago, Chile y se someten expresamente a la competencia de sus tribunales ordinarios de justicia.



Calidad



Satisfacción
al cliente



Mejora
continua

28. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

FACTO SpA, no será responsable de daños indirectos, incidentales, especiales, ejemplares, punitivos o emergentes, incluidos daño emergente y lucro cesante, la pérdida de datos, lesión tributaria, personal o daño a la propiedad, ni perjuicios relativos, o en relación con, el uso o abuso de los servicios ofrecidos por FACTO SpA, incluso aunque FACTO SpA haya sido advertido de la posibilidad de dichos daños. FACTO SpA tampoco será responsable de cualquier daño, responsabilidad o pérdida que se deriven de: (a) uso o dependencia de los servicios de la plataforma FACTO o su incapacidad para acceder o utilizar los servicios; (b) Cualquier transacción o relación entre el usuario y cualquier tercero proveedor, aunque FACTO SpA hubiera sido advertido de la posibilidad de dichos daños, especialmente mas no limitada, asuntos de responsabilidad tributaria con el Servicio de Impuestos Internos (SII).

El usuario podrá utilizar los servicios de la plataforma FACTO, de manera gratuita o usando los servicios pagados, para la administración de empresas, emisión y recepción de Documentos Tributarios Electrónicos; no obstante, acepta el usuario que FACTO SpA no tiene ninguna responsabilidad hacia el usuario por eventuales intromisiones a la información sensible de las empresas por terceros no autorizados por FACTO SpA o Hackers.

Las limitaciones y renuncia en este apartado no pretenden limitar la responsabilidad o alterar los derechos del usuario como consumidor que no puedan excluirse según la ley chilena vigente.

29. ACEPTACIÓN Y PERSONERÍA

Se deja constancia que a través la aceptación en línea y el posterior uso del servicio, el cliente declara haber leído, conocer y aceptar las condiciones de este contrato, productos, servicios y sus anexos, establecidas en esta hoja, las anteriores y siguientes.

En el caso de empresas, el representante declara tener los poderes y atribuciones para representar legalmente al cliente y aceptar este contrato.

El uso de FACTO implica una aceptación de este contrato y las condiciones de servicio del mismo