

Contrato de Uso de Software

Condiciones particulares aplicables a los Planes de Pago

Versión vigente: mayo de 2026 · nuestrascuentas.cl

Este Contrato regula la relación entre **AEF WebDesign** y los Usuarios que contraten un Plan de Pago de NuestrasCuentas. Forma parte integrante de los Términos y Condiciones de Uso y se aplica con preferencia a éstos respecto de los Planes de Pago.

1. Partes

Por una parte, **AEF WebDesign**, estudio digital titular y operador de la plataforma NuestrasCuentas (en adelante, el "**Proveedor**"), y por la otra el Usuario que contrata un Plan de Pago (en adelante, el "**Ciente**"), han acordado celebrar el presente Contrato de Uso de Software, de conformidad con las cláusulas siguientes.

2. Definiciones

- **Plataforma:** El software como servicio NuestrasCuentas, disponible en nuestrascuentas.cl.
- **Plan de Pago:** Cualquier suscripción de pago disponible (Básico, Avanzado, Ilimitado o futuras modalidades).
- **Período de Suscripción:** Lapso por el cual el Cliente ha pagado el Plan vigente (mensual, anual u otro definido).
- **Datos del Cliente:** Información cargada por el Cliente en la Plataforma, incluyendo registros de socios, movimientos, documentos y comprobantes.
- **Pasarela de Pago:** Plataforma de procesamiento de pagos integrada (Flow.cl) que opera bajo sus propias políticas y condiciones.

3. Objeto del contrato

Por el presente Contrato, el Proveedor otorga al Cliente una **licencia de uso no exclusiva, intransferible, no sublicenciable y revocable** sobre la Plataforma, durante el Período de Suscripción contratado y sujeto al pago de la tarifa correspondiente.

La licencia comprende el derecho a acceder a las funcionalidades del Plan contratado, sin transferir derecho alguno sobre el código fuente, marca o propiedad intelectual del Proveedor.

4. Planes, precios y forma de pago

Los precios vigentes, características y límites de cada Plan se publican en la página de planes del sitio web. Los pagos se procesan a través de la Pasarela de Pago Flow, que admite tarjetas de crédito, débito y otros medios habilitados en Chile.

- Los precios se expresan en pesos chilenos (CLP) e incluyen los impuestos aplicables, salvo indicación expresa en contrario.
- El cobro se efectúa de manera anticipada, al inicio del Período de Suscripción.
- El Cliente declara que los datos de pago entregados son veraces y que cuenta con autorización para utilizar el medio de pago empleado.

5. Vigencia y renovación

El presente Contrato tendrá la vigencia correspondiente al Período de Suscripción contratado. Al vencimiento del período:

- Si el Plan contempla renovación automática, ésta se efectuará por períodos iguales al inicial, salvo que el Cliente haya cancelado la suscripción con al menos cinco (5) días corridos de anticipación al vencimiento.
- Si el Plan no contempla renovación automática, el acceso a las funcionalidades del Plan de Pago cesará al término del período, sin perjuicio del acceso al Plan Gratuito y a la exportación de los Datos del Cliente.

6. Modificación de precios

El Proveedor podrá modificar los precios de los Planes, informando al Cliente con al menos **treinta (30) días corridos** de anticipación mediante correo electrónico y aviso en la Plataforma. La modificación regirá únicamente para los Períodos de Suscripción posteriores a la fecha de entrada en vigencia. El Cliente podrá optar por no renovar antes del nuevo período.

7. Nivel de servicio (SLA)

El Proveedor se compromete a un nivel de disponibilidad mensual del **99,0 % (uptime)**, calculado sobre el total de minutos del mes calendario, excluyendo:

- Mantenciones programadas, notificadas con al menos veinticuatro (24) horas de anticipación.
- Fallas atribuibles a la infraestructura de terceros (proveedores de cloud, DNS, pasarelas de pago, correo, almacenamiento R2).
- Eventos de fuerza mayor o caso fortuito.
- Uso indebido del Servicio por parte del Cliente.

En caso de incumplimiento del SLA en un mes determinado, el Cliente tendrá derecho a un crédito proporcional aplicable al siguiente período de facturación, previa solicitud por escrito dentro de los 30 días siguientes.

8. Soporte técnico

El Proveedor ofrece soporte técnico al Cliente a través del correo contacto@nuestrascuentas.cl, en días hábiles, con los siguientes tiempos de respuesta indicativos:

- **Incidentes críticos** (caída total del servicio): respuesta dentro de las 8 horas hábiles.
- **Incidentes altos** (funcionalidad principal degradada): respuesta dentro de las 24 horas hábiles.
- **Consultas y solicitudes menores:** respuesta dentro de los 3 días hábiles.

El soporte cubre uso del software, dudas funcionales y reporte de errores. No incluye capacitación personalizada, integración con sistemas de terceros ni recuperación de datos eliminados deliberadamente por el Cliente.

9. Suspensión por mora

En caso de no pago oportuno de la tarifa correspondiente, el Proveedor podrá:

- Notificar al Cliente vía correo electrónico el día del vencimiento.
- Suspender el acceso a las funcionalidades del Plan de Pago a partir del séptimo (7°) día corrido de mora.
- Cancelar definitivamente el Plan de Pago tras quince (15) días corridos de mora, manteniendo los Datos del Cliente accesibles bajo el Plan Gratuito durante treinta (30) días adicionales para su exportación.

10. Término del contrato

El Contrato podrá terminar:

- **Por vencimiento** del Período de Suscripción sin renovación.
- **Por voluntad del Cliente**, mediante cancelación desde la Plataforma o aviso por correo electrónico, surtiendo efectos al término del período pagado en curso, sin derecho a devolución por el tiempo no consumido, salvo lo dispuesto en la cláusula 11.
- **Por voluntad del Proveedor**, mediante aviso con treinta (30) días corridos de anticipación, ofreciendo al Cliente el reembolso proporcional del período no consumido.
- **Por incumplimiento grave** del Cliente (uso fraudulento, infracción a los Términos, conducta contraria a la ley), de forma inmediata y sin derecho a devolución.

11. Derecho de retracto y devoluciones

Conforme al artículo 3° bis de la **Ley N° 19.496**, el Cliente podrá poner término al Contrato sin expresión de causa dentro de los **diez (10) días corridos** contados desde la primera contratación de un Plan de Pago, siempre que no haya hecho uso sustancial del Servicio. En tal caso, el Proveedor reembolsará la totalidad de lo pagado, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la solicitud.

Fuera del plazo anterior, no procederán devoluciones por períodos parcialmente consumidos, salvo los créditos por incumplimiento del SLA o el reembolso proporcional en caso de término por voluntad del Proveedor.

12. Datos del Cliente

Los Datos del Cliente son de propiedad exclusiva del Cliente y de su organización. El Proveedor actúa como Encargado del Tratamiento, conforme a la Ley N° 19.628, y se compromete a:

- Tratar los datos únicamente para los fines de prestación del Servicio y de acuerdo a las instrucciones del Cliente.
- Aplicar medidas técnicas y organizativas razonables para garantizar la seguridad de los datos (cifrado en tránsito, control de acceso por rol, auditoría de acciones, copias de respaldo periódicas).
- Permitir al Cliente exportar sus datos en formatos estándar (Excel, PDF, CSV) durante la vigencia del Contrato y por al menos treinta (30) días después de su término.
- No vender, ceder ni comercializar los Datos del Cliente a terceros.

13. Confidencialidad

Ambas partes se obligan a guardar reserva sobre la información confidencial que se intercambien con motivo del presente Contrato. Esta obligación subsistirá durante la vigencia y por dos (2) años después del término, sin perjuicio de las obligaciones legales de protección de datos personales que continúan vigentes.

14. Propiedad intelectual

El presente Contrato no transfiere al Cliente ningún derecho de propiedad intelectual sobre la Plataforma, su código fuente, marca, diseño o documentación. Cualquier mejora, sugerencia o feedback aportado por el Cliente podrá ser incorporado al Servicio sin generar derechos económicos en su favor.

15. Limitación de responsabilidad

En la máxima medida permitida por la legislación chilena:

- El Proveedor no responderá por daños indirectos, lucro cesante, pérdida de oportunidades comerciales, pérdida de reputación o daños consecuenciales.
- La responsabilidad acumulada del Proveedor por cualquier reclamación, en cualquier período de doce (12) meses, no podrá exceder del monto efectivamente pagado por el Cliente durante dicho período.
- El Proveedor no será responsable por errores u omisiones del Cliente en la carga, edición o eliminación de Datos del Cliente.

Las limitaciones anteriores no se aplican en caso de dolo o culpa grave imputable al Proveedor, conforme al artículo 1465 del Código Civil.

16. Indemnidad

El Cliente mantendrá indemne al Proveedor frente a cualquier reclamación, multa o costo derivado de:

- Uso de la Plataforma para fines ilícitos o contrarios a los Términos.
- Carga de datos de terceros sin autorización válida.
- Uso indebido de los certificados, comprobantes o documentos generados por la Plataforma.

17. Fuerza mayor

Ninguna de las partes será responsable por el incumplimiento de sus obligaciones cuando éste sea consecuencia de caso fortuito o fuerza mayor, conforme al artículo 45 del Código Civil de Chile (terremotos, pandemias, cortes generalizados de energía o telecomunicaciones, decisiones de autoridad, etc.). La parte afectada deberá notificar a la otra dentro de los cinco (5) días corridos siguientes al evento.

18. Notificaciones

Las notificaciones entre las partes se efectuarán por correo electrónico:

- Al Proveedor: contacto@nuestrascuentas.cl
- Al Cliente: el correo registrado en su cuenta.

Es responsabilidad del Cliente mantener su correo de contacto actualizado.

19. Cesión

El Cliente no podrá ceder los derechos u obligaciones derivados de este Contrato sin autorización escrita del Proveedor. El Proveedor podrá ceder el Contrato como parte de una reorganización societaria o transferencia del negocio, manteniendo las condiciones pactadas.

20. Ley aplicable y resolución de controversias

El presente Contrato se rige por las leyes de la **República de Chile**. Las partes procurarán resolver de buena fe cualquier controversia mediante negociación directa. De no alcanzar acuerdo dentro de los treinta (30) días corridos, la controversia se someterá a la jurisdicción de los Tribunales Ordinarios de Justicia de la ciudad de Santiago de Chile, sin perjuicio de los derechos irrenunciables que la Ley N° 19.496 reconoce a los consumidores.

21. Disposiciones generales

- **Acuerdo completo:** Este Contrato, junto con los Términos y Condiciones de Uso y la Política de Privacidad, constituye el acuerdo íntegro entre las partes respecto del objeto de la contratación.
- **Divisibilidad:** Si alguna cláusula fuera declarada nula o inaplicable, las restantes mantendrán plena vigencia.
- **Idioma:** El presente Contrato se redacta y firma en idioma español.
- **Encabezados:** Los títulos de las cláusulas tienen fines meramente referenciales y no afectan su interpretación.

22. Aceptación

La contratación de un Plan de Pago a través de la Plataforma, mediante el pago efectivo de la tarifa, constituye **aceptación expresa e íntegra del presente Contrato**, generando obligaciones recíprocas entre las partes con plenos efectos legales en Chile.