

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DIGITALES

ADRENALYTICS

Los presentes Términos y Condiciones Generales regulan la relación contractual entre Adrenalytics SpA (en adelante "el Prestador") y sus clientes en la prestación de servicios digitales profesionales. Estos términos son aplicables a todos los contratos específicos que se celebren, salvo que en dichos contratos se establezca expresamente una condición diferente.

1. NATURALEZA DE LA RELACIÓN

Los servicios prestados bajo estos términos son de naturaleza profesional independiente y no crean relación laboral alguna entre el Prestador y el Cliente.

El Prestador actúa de manera autónoma, conservando la libertad de organizar su trabajo, definir sus metodologías y horarios, y prestar servicios a otros clientes sin restricción ni exclusividad, salvo que el contrato específico establezca lo contrario.

El Prestador es responsable de sus propias obligaciones tributarias, previsionales y de salud, no correspondiendo al Cliente retención ni pago de beneficio laboral alguno.

2. OBLIGACIONES GENERALES DEL PRESTADOR

El Prestador se compromete a:

- a) Ejecutar los servicios contratados con profesionalismo, diligencia y conforme a estándares técnicos de la industria.
- b) Mantener comunicación fluida y oportuna con el Cliente respecto del avance y ejecución de los servicios.
- c) Informar oportunamente sobre cualquier situación técnica, cambio en plazos o circunstancia relevante que pudiera afectar la prestación de servicios.
- d) Emitir los documentos tributarios correspondientes por los servicios prestados.
- e) Respetar los plazos acordados en cada proyecto o servicio específico, salvo causas de fuerza mayor o atrasos imputables al Cliente.

3. OBLIGACIONES GENERALES DEL CLIENTE

El Cliente se compromete a:

- a) Pagar oportunamente los valores acordados en los plazos establecidos en cada contrato específico.
- b) Proporcionar toda la información, materiales, accesos y aprobaciones necesarias para la correcta ejecución de los servicios contratados.
- c) Responder oportunamente las consultas, solicitudes de validación o aprobación que el Prestador requiera para avanzar en los trabajos.

- d) Garantizar que cuenta con todos los derechos necesarios sobre los materiales que proporcione (imágenes, textos, logos, videos, etc.) y que su uso no infringe derechos de terceros.
- e) Mantener comunicación respetuosa y profesional con el Prestador.

4. CONFIDENCIALIDAD

4.1. Información confidencial: Se considera información confidencial toda aquella información sensible, estratégica, comercial, técnica, financiera o de cualquier naturaleza que una parte comparta con la otra en el contexto de la relación contractual.

4.2. Obligación de confidencialidad: Ambas partes se obligan a mantener estricta confidencialidad respecto de la información confidencial a la que tengan acceso, no pudiendo divulgarla, reproducirla ni utilizarla para fines distintos a la ejecución del contrato.

4.3. Excepciones: No se considerará información confidencial aquella que: (a) sea o llegue a ser de dominio público sin culpa de la parte receptora, (b) haya sido desarrollada independientemente por la parte receptora, (c) haya sido legítimamente recibida de un tercero sin restricción de confidencialidad, o (d) deba ser divulgada por orden judicial o requerimiento de autoridad competente.

4.4. Vigencia: La obligación de confidencialidad subsistirá por un plazo de 3 años contados desde el término del contrato respectivo.

5. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

5.1. Cumplimiento normativo: Ambas partes declaran conocer y se obligan a cumplir con lo dispuesto en la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada, modificada por la Ley N° 21.719 que regula la Protección y el Tratamiento de los Datos Personales y crea la Agencia de Protección de Datos Personales (publicada el 13 de diciembre de 2024, con vigencia a partir del 1 de diciembre de 2026), así como toda normativa aplicable en materia de protección de datos personales. El Prestador se compromete a adecuar sus prácticas de tratamiento de datos conforme a los nuevos estándares establecidos por dicha normativa.

5.2. Principios del tratamiento: El tratamiento de datos personales que pudiera realizarse en el contexto de la ejecución de los servicios se efectuará únicamente para las finalidades específicas del servicio contratado, respetando los principios de finalidad, proporcionalidad, calidad, seguridad y responsabilidad.

5.3. Medidas de seguridad: Cada parte será responsable de implementar medidas de seguridad técnicas y organizacionales apropiadas para proteger los datos personales bajo su control contra acceso no autorizado, uso indebido, pérdida, destrucción o daño.

5.4. Derechos de los titulares: Los titulares de datos personales podrán ejercer sus derechos de información, acceso, rectificación, cancelación y oposición conforme a la normativa vigente. Las solicitudes deberán dirigirse al responsable del tratamiento según corresponda.

5.5. Conservación y eliminación: Los datos personales se conservarán únicamente durante el tiempo necesario para cumplir con las finalidades para las cuales fueron recopilados, o según lo requiera la normativa aplicable. Una vez finalizada la relación contractual, los datos serán eliminados de forma segura o devueltos al Cliente según corresponda.

5.6. Notificación de incidentes de seguridad: En caso de que ocurra una brecha de seguridad que afecte datos personales tratados en el contexto de los servicios contratados, la parte que tome conocimiento del incidente deberá notificar a la otra dentro de las 72 horas siguientes. La notificación deberá incluir, en la medida de lo posible: (a) descripción de la naturaleza del incidente, (b) categorías y número aproximado de titulares afectados, (c) consecuencias probables, y (d) medidas adoptadas o propuestas para remediar el incidente. Lo anterior, sin perjuicio de las obligaciones de notificación a la Agencia de Protección de Datos Personales y a los titulares afectados que establece la Ley N° 21.719.

6. PROPIEDAD INTELECTUAL

6.1. Entregables al Cliente: Una vez pagados íntegramente los servicios correspondientes, el Cliente adquiere la propiedad de los entregables finales desarrollados específicamente para él, incluyendo diseños personalizados, contenidos creados, código específico y otros materiales expresamente encargados.

6.2. Herramientas del Prestador: El Prestador conserva todos los derechos sobre sus herramientas de trabajo propietarias, metodologías, templates base, códigos reutilizables, frameworks, librerías personalizadas y conocimientos técnicos utilizados en la prestación de los servicios.

6.3. Componentes de terceros: Ambas partes reconocen que en el desarrollo web y servicios digitales se utilizan componentes de terceros sujetos a licencias específicas (plugins, librerías, frameworks, CMS, etc.). Estas licencias deben ser respetadas por ambas partes. El Cliente es responsable de mantener las licencias vigentes de software de terceros que requiera para el funcionamiento de sus sistemas.

6.4. Materiales del Cliente: El Cliente garantiza que es titular o tiene autorización para usar todos los materiales que proporcione al Prestador y que dicho uso no infringe derechos de propiedad intelectual o industrial de terceros. El Cliente indemnizará al Prestador por cualquier reclamación de terceros derivada del uso de materiales proporcionados por el Cliente.

6.5. Portfolio y referencias: El Prestador podrá incluir en su portfolio profesional y materiales de promoción los trabajos realizados para el Cliente, siempre que dicha exhibición no revele información confidencial, estratégica o sensible del Cliente. El Cliente podrá solicitar por escrito el retiro de un trabajo específico únicamente si demuestra que su exhibición le causa un perjuicio comercial o reputacional concreto.

7. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

7.1. Alcance del compromiso: El Prestador se compromete a ejecutar los servicios con profesionalismo y diligencia, cumpliendo estándares técnicos de la industria. Sin embargo, no garantiza resultados comerciales específicos tales como incrementos en ventas, conversiones, tráfico web, posicionamiento en buscadores o cualquier otro resultado de negocio, ya que estos dependen de múltiples factores externos fuera del control del Prestador.

7.2. Caso fortuito o fuerza mayor: Ninguna de las partes será responsable por el incumplimiento de sus obligaciones cuando este se deba a caso fortuito o fuerza mayor, incluyendo pero no limitado a: desastres naturales, pandemias, actos de autoridad, cortes de servicios de terceros (hosting, internet, electricidad, plataformas cloud), ataques cibernéticos

masivos, cambios regulatorios o cualquier otra circunstancia imprevisible, irresistible y ajena a la voluntad de las partes.

7.3. Dependencia de servicios de terceros: El Prestador no será responsable por fallas, interrupciones, pérdidas de información, vulneraciones de seguridad o cualquier otro problema causado por servicios de terceros sobre los cuales no tiene control directo, incluyendo pero no limitado a: proveedores de hosting, registradores de dominio, servicios de correo electrónico, plataformas de pago, APIs de terceros, CDNs, o cualquier otro servicio externo.

7.4. Límite de responsabilidad económica: La responsabilidad máxima del Prestador por daños directos derivados del incumplimiento de sus obligaciones no excederá el valor total efectivamente pagado por el Cliente por el servicio específico objeto de la reclamación.

7.5. Exclusión de daños indirectos: En ningún caso el Prestador será responsable por daños indirectos, consecuenciales, lucro cesante, pérdida de oportunidades comerciales, daño reputacional, pérdida de datos o información (salvo dolo o culpa grave), interrupción de negocio, o cualquier otro daño que no sea directo y comprobable.

7.6. Obligación de mitigación: En caso de que ocurra un incidente que pudiera generar responsabilidad, la parte afectada deberá tomar todas las medidas razonables para mitigar los daños. La parte afectada deberá notificar a la otra parte dentro de un plazo razonable desde que tome conocimiento del incidente.

7.7. Respaldo y seguridad: Aunque el Prestador implemente medidas de respaldo y seguridad razonables, el Cliente es responsable de mantener copias propias de su información crítica. Se recomienda al Cliente implementar medidas de respaldo adicionales de forma independiente.

8. TÉRMINO ANTICIPADO

8.1. Término por mutuo acuerdo: Las partes pueden poner término anticipado a cualquier contrato en cualquier momento mediante mutuo acuerdo por escrito, definiendo las condiciones de término, entrega de trabajos pendientes y liquidación económica.

8.2. Término unilateral: Salvo que el contrato específico establezca algo diferente, cualquiera de las partes puede poner término anticipado al contrato mediante aviso escrito con al menos 30 días corridos de anticipación, sin expresión de causa.

8.3. Término por incumplimiento grave: Cualquiera de las partes podrá poner término inmediato al contrato en caso de incumplimiento grave de las obligaciones esenciales por parte de la otra, previa notificación escrita otorgando un plazo razonable (no inferior a 10 días hábiles) para subsanar dicho incumplimiento.

Se consideran incumplimientos graves, entre otros:

- a) Mora superior a 30 días en el pago de servicios prestados por parte del Cliente.
- b) Abandono injustificado de los servicios por más de 15 días corridos por parte del Prestador.
- c) Violación grave o reiterada de las cláusulas de confidencialidad o protección de datos personales.
- d) Conducta abusiva, amenazante o que atente contra la dignidad de la contraparte.

8.4. Efectos del término: En caso de término anticipado:

- a) El Cliente deberá pagar todos los servicios efectivamente prestados hasta la fecha de término, incluyendo trabajos en desarrollo si estos fueron previamente aprobados.
- b) El Prestador entregará al Cliente todos los materiales, accesos y documentación correspondientes a los servicios pagados, en un plazo razonable no superior a 15 días hábiles desde el término efectivo.
- c) Los trabajos parcialmente desarrollados podrán ser entregados en su estado actual, sin obligación de completarlos, salvo acuerdo expreso entre las partes.
- d) Las obligaciones de confidencialidad y protección de datos continuarán vigentes según lo establecido en estos términos.

9. COMUNICACIONES

9.1. Medios de comunicación: Las comunicaciones oficiales entre las partes deberán realizarse por escrito mediante:

- a) Correo electrónico a las direcciones proporcionadas por cada parte en el contrato específico.
- b) Medios digitales habituales de trabajo (WhatsApp, Slack, Microsoft Teams, etc.) para asuntos operativos del día a día que no requieran registro formal.

9.2. Notificaciones formales: Las notificaciones de término, modificaciones contractuales, reclamaciones o cualquier comunicación con efectos legales deberán realizarse por correo electrónico certificado o carta certificada a los domicilios establecidos en el contrato.

9.3. Cambio de datos de contacto: Cada parte deberá informar oportunamente cualquier cambio en sus datos de contacto. Las comunicaciones enviadas a los últimos datos informados se entenderán válidamente realizadas.

10. MODIFICACIONES Y CESIÓN

10.1. Modificaciones contractuales: Cualquier modificación a un contrato específico o a estos términos generales deberá constar por escrito y ser suscrita por ambas partes. Las modificaciones acordadas en un contrato específico prevalecerán sobre estos términos generales únicamente para ese contrato.

10.2. Cesión de derechos: Ninguna de las partes podrá ceder o transferir sus derechos u obligaciones bajo un contrato sin el consentimiento previo y por escrito de la otra parte, salvo en casos de reorganización societaria, fusión o adquisición, en cuyo caso deberá notificarse con al menos 30 días de anticipación.

10.3. Subcontratación: El Prestador podrá subcontratar parte de los servicios a terceros calificados, manteniendo siempre la responsabilidad final ante el Cliente. El Prestador deberá asegurar que los subcontratistas cumplan con las obligaciones de confidencialidad y calidad establecidas en estos términos.

11. DISPOSICIONES FINALES

11.1. Integridad del acuerdo: Estos términos generales, en conjunto con cada contrato específico, constituyen el acuerdo completo entre las partes respecto de su objeto y reemplazan cualquier acuerdo, negociación o entendimiento previo, verbal o escrito, salvo que expresamente se incorpore como anexo.

11.2. Nulidad parcial: Si cualquier disposición de estos términos o de un contrato específico fuere declarada nula, inválida o inaplicable por autoridad competente, las demás disposiciones permanecerán en pleno vigor y efecto. Las partes se comprometen a negociar de buena fe una disposición válida que se acerque lo más posible a la intención original.

11.3. Renuncia: La falta de ejercicio o el retraso en el ejercicio de cualquier derecho o recurso bajo estos términos no constituirá una renuncia al mismo, ni impedirá su ejercicio posterior.

11.4. Buena fe: Las partes se comprometen a actuar de buena fe en la interpretación y ejecución de estos términos y de cada contrato específico, privilegiando el cumplimiento del espíritu y finalidad de los acuerdos por sobre interpretaciones meramente literales.

11.5. Idioma: Estos términos se redactan en idioma español. En caso de existir traducciones, la versión en español prevalecerá.

12. JURISDICCIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

12.1. Jurisdicción: Para todos los efectos legales derivados de estos términos y de los contratos específicos celebrados bajo ellos, las partes fijan su domicilio en la ciudad de Santiago, Chile, y se someten a la jurisdicción de sus tribunales ordinarios de justicia.

12.2. Resolución amistosa: Ante cualquier controversia o diferencia que pudiera surgir en relación con la interpretación, ejecución o cumplimiento de estos términos o de un contrato específico, las partes se comprometen a intentar resolver de buena fe mediante negociación directa antes de recurrir a instancias judiciales.

12.3. Mediación: Si la negociación directa no prospera en un plazo de 30 días, las partes podrán acordar someter la controversia a mediación ante un mediador mutuamente aceptado, antes de iniciar acciones judiciales.

Estos Términos y Condiciones Generales rigen desde su emisión y se aplican a todos los contratos celebrados a partir de esa fecha, salvo que se acuerde expresamente algo diferente en un contrato específico.

Última actualización: Febrero 2026