TÉRMINOS Y CONDICIONES

Términos y condiciones del servicio

Última actualización: 18 de octubre de 2026

DISPOSICIONES GENERALES: IDENTIFICACIÓN DEL PROVEEDOR, ACEPTACIÓN ELECTRÓNICA Y CAPACIDAD LEGAL

El presente instrumento establece los términos, condiciones y normativas legales que regulan la prestación de servicios informáticos remotos ofrecidos a través del sitio web www.sdigital.cloud (nombre comercial Servicios Digitales Cloud), operado legalmente por Servicios Digitales 33 SpA, Rol Único Tributario (RUT) N° 77.338.189-5, representada legalmente por don Abrahan Moises León Nuñez (quien comparece y actúa única y exclusivamente en representación orgánica de la sociedad y no a título personal), ambos con domicilio legal en calle Pérez Valenzuela N° 1098, comuna de Providencia, Santiago, Región Metropolitana, Chile, correo electrónico de contacto contacto@sdigital.cloud y teléfono/WhatsApp +56 9 8325 7161 (en adelante, "el Proveedor").

A. Perfeccionamiento del Consentimiento, Valor Probatorio (Ley N° 19.799) y Confirmación Escrita (Art. 12 A Ley N° 19.496): En cumplimiento de los deberes de información previa del Decreto Supremo N° 6 de 2021 del Ministerio de Economía (Reglamento de Comercio Electrónico) y de conformidad con la Ley N° 19.799 sobre Documentos Electrónicos, Firma Electrónica y Servicios de Certificación, las partes reconocen pleno valor jurídico, contractual y probatorio —equivalente al soporte en papel— a las comunicaciones, cotizaciones, avisos de inicio y aceptaciones manifestadas a través de WhatsApp, correo electrónico o cualquier canal digital habilitado por el Proveedor. Al solicitar y confirmar la asistencia técnica por dichos canales, permitir la conexión remota proporcionando voluntariamente el código temporal de sesión tras haber recibido la cotización y el acceso a este documento, o al efectuar el pago correspondiente, la persona natural o jurídica solicitante (en adelante, "el Cliente") declara haber leído, comprendido y aceptado de manera previa, expresa, libre e informada los presentes Términos y Condiciones. Si el Cliente no está de acuerdo con estas disposiciones, deberá abstenerse de contratar o permitir la ejecución del servicio. En estricto cumplimiento del Artículo 12 A de la Ley N° 19.496, una vez perfeccionada la contratación, el Proveedor enviará al Cliente, por el mismo canal electrónico empleado para contratar (WhatsApp o correo electrónico) o por el medio electrónico que el Cliente designe, una confirmación escrita del servicio contratado que incluirá una copia íntegra, clara, legible y descargable de los presentes Términos y Condiciones.

B. Declaración de Capacidad, Titularidad del Equipo y Rechazo de Solicitudes Ilícitas o Maltrato: Como condición previa y esencial del servicio, el Cliente declara ser mayor de dieciocho (18) años, contar con plena capacidad legal para contratar y ser el propietario legítimo del equipo computacional a intervenir, o bien contar con autorización expresa, vigente y suficiente del propietario, empleador o administrador del sistema para autorizar el acceso remoto y la configuración de software, liberando al Proveedor de responsabilidad frente a terceros titulares del hardware a efectos del Artículo 2 de la Ley N° 21.459. Al amparo del principio de libertad contractual y en armonía con el Artículo 13 de la Ley N° 19.496, el Proveedor se reserva el derecho de rechazar una solicitud o poner término inmediato a una sesión remota en curso, sin generar cobro alguno para el Cliente, cuando este formule requerimientos con fines ilícitos, pretenda intervenir equipos de terceros sin autorización, o incurra en maltrato verbal, agresiones, hostigamiento o conductas abusivas hacia el personal técnico del Proveedor.

1. DESCRIPCIÓN, ALCANCE, HORARIOS Y EXCLUSIONES DEL SERVICIO

1.1. Naturaleza y Alcance del Servicio: El servicio prestado se limita de manera estricta y exclusiva a la asistencia técnica, instalación y configuración de software informático a distancia. La obligación del Proveedor consiste en proporcionar el conocimiento técnico para la instalación y configuración, buscando asegurar la correcta apertura y operatividad básica del programa en el equipo del Cliente al momento de finalizar la sesión remota.

1.2. Horario Oficial de Atención: El horario de atención y ejecución de sesiones remotas del Proveedor es de lunes a sábado, de 09:00 a 20:00 horas (hora oficial de Chile continental), conforme a las condiciones informadas del servicio (Artículo 12 de la Ley N° 19.496). Las solicitudes o mensajes enviados fuera de dicho horario o en días domingo y festivos serán respondidos a primera hora del día hábil siguiente.

1.3. Exclusiones del Servicio: El servicio contratado es de ejecución puntual por programa y no incluye soporte técnico continuo general, administración de sistemas, capacitación, enseñanza, cursos de diseño o ingeniería, instrucciones sobre el uso operativo o funcional de los programas instalados, reparación física de hardware ni la venta o distribución comercial de licencias de software. Tampoco incluye la recuperación de datos eliminados, el formateo ni la reinstalación completa del sistema operativo, salvo que estos se coticen y contraten como un servicio específico independiente.

1.4. Plataformas Soportadas: El servicio se presta única y exclusivamente para computadores con sistemas operativos Microsoft Windows 10 y Windows 11. No se realizan intervenciones en entornos macOS (Apple), Linux, sistemas operativos móviles (Android/iOS) ni servidores no especificados previamente.

2. PROPIEDAD INTELECTUAL, ASISTENCIA GUIADA EN LICENCIAS (EULA) E INDEMNIDAD

2.1. Independencia Comercial, Uso Nominativo de Marcas y Exclusión de Garantías Oficiales: El Proveedor comercializa exclusivamente el servicio técnico de asistencia e instalación. El Proveedor no es propietario, creador, representante ni distribuidor oficial de los programas instalados. El Cliente reconoce que todos los nombres de programas, logotipos y marcas mencionadas en el sitio web (tales como Microsoft, Adobe, Autodesk, Graphisoft, Trimble, entre otros) son propiedad exclusiva de sus respectivos titulares. El uso de estos nombres es puramente nominativo y referencial para identificar el software sobre el cual se solicita soporte. Se deja expresa constancia de que el Proveedor no asume ni gestiona garantías oficiales, activaciones institucionales, soporte de cuentas corporativas ni registros ante los portales de los fabricantes de dichos programas.

2.2. Autorización Expresa y Revocable para Aceptación Guiada de Licencias (EULA): En conformidad con las reglas del mandato (Artículo 2163 del Código Civil) y las políticas de licenciamiento de los fabricantes, la instalación se ejecuta bajo la modalidad de asistencia técnica guiada en pantalla compartida. El Cliente otorga al técnico una autorización expresa —la cual es esencialmente revocable en cualquier momento antes o durante la sesión— para asistirle en el proceso de configuración, manteniendo el Cliente en todo momento la visualización en vivo en su pantalla —o el seguimiento alternativo accesible que se coordine conforme a la Declaración de accesibilidad— para supervisar, validar y confirmar cada aceptación de los Contratos de Licencia de Usuario Final (End User License Agreements o EULA) o términos de uso cuando el instalador del software lo requiera. El vínculo de licencia del programa se establece directa y únicamente entre el Cliente y el fabricante respectivo.

2.3. Responsabilidad sobre Licencias e Indemnidad: El Cliente asume la total, exclusiva y estricta responsabilidad por la tenencia, origen, legitimidad y uso de las licencias, suscripciones, cuentas o activaciones de software que solicite instalar o configurar en su equipo, recomendándose siempre

adquirir licencias originales directamente desde los portales oficiales de los fabricantes. El Proveedor queda liberado de responsabilidad derivada de eventuales infracciones a la Ley N° 17.336 sobre Propiedad Intelectual (Chile) o normativas internacionales de derechos de autor derivadas del uso de software no licenciado por parte del Cliente, obligándose el Cliente a mantener indemne al Proveedor, sus representantes y técnicos frente a cualquier reclamo, demanda o multa interpuesta por terceros titulares de derechos de autor o marcas comerciales derivada de la ejecución del servicio solicitado por el Cliente.

3. REQUISITOS TÉCNICOS, PERMISOS, RESPALDO Y CASO FORTUITO

3.1. Requisitos Técnicos, Privilegios de Administrador y Confirmación de Respaldo: Para la correcta y segura ejecución del servicio, el Cliente se obliga a garantizar lo siguiente:

- **Conectividad y Energía:** Disponer de una conexión a internet estable (cable de red o fibra óptica/WiFi de alta velocidad) y mantener el equipo conectado a la red eléctrica.
- **Hardware Compatible y Privilegios de Administrador:** Contar con espacio libre suficiente en disco, cumplir con los requisitos del fabricante y disponer o proveer una cuenta de usuario con privilegios de administrador local en Windows para permitir la ejecución de los instaladores.
- **Software de Acceso Remoto:** Descargar desde su página oficial, ejecutar y proporcionar el código temporal de sesión del software TeamViewer QuickSupport (o la herramienta indicada por el técnico).
- **Obligación de Respaldo y Confirmación Previa:** Es obligación exclusiva del Cliente realizar una copia de seguridad íntegra de todos sus archivos personales, documentos, proyectos y bases de datos antes de la sesión. Adicionalmente, el técnico solicitará al Cliente la confirmación verbal o escrita de que dicho respaldo ha sido efectuado antes de iniciar formalmente la intervención en el equipo.
- **No Interferencia:** Durante el transcurso de la sesión remota (tiempo estimado promedio de 60 minutos), el Cliente se compromete a no manipular el mouse ni el teclado, ni interrumpir los procesos en curso, sin previo aviso al técnico. Si el Cliente se ausenta por más de veinte (20) minutos cuando se requiera su validación en pantalla, el Proveedor podrá pausar la sesión y reprogramarla según disponibilidad. La reprogramación deberá solicitarse dentro de los siete (7) días corridos siguientes a la pausa; transcurrido ese plazo, se requerirá una nueva cotización.

3.2. Caso Fortuito o Fuerza Mayor (Art. 45 del Código Civil): En conformidad con el Artículo 45 del Código Civil, ninguna de las partes será responsable por demoras, caídas de conexión o interrupciones involuntarias de la sesión remota causadas por eventos de caso fortuito o fuerza mayor (cortes de suministro eléctrico, caídas de internet del proveedor, caídas de los servidores de TeamViewer o contingencias naturales). En caso de producirse una interrupción por fuerza mayor durante una sesión en curso, las partes coordinarán la reprogramación prioritaria de la sesión para concluir la instalación sin ningún costo adicional para el Cliente.

4. POLÍTICA DE DIAGNÓSTICO PREVIO Y EJECUCIÓN

4.1. Diagnóstico de Viabilidad sin Costo: Previo a la instalación, el Proveedor verificará sin costo la compatibilidad técnica del equipo. Si se determina que el hardware es insuficiente, obsoleto o presenta fallas en el sistema operativo que impidan el trabajo, el Proveedor se reserva el pleno derecho de rechazar o abstenerse de ejecutar el servicio, escenario en el cual no se generará ningún cobro al Cliente. Si el computador no soporta la versión más reciente del programa pero sí una versión anterior compatible, el técnico lo explicará con claridad al Cliente para que este decida y autorice si desea instalar la versión compatible.

4.2. Fallas Físicas Preexistentes: El diagnóstico inicial verifica requisitos de sistema pero no constituye una revisión física del hardware. El Proveedor no responde por fallos físicos preexistentes del equipo (daño físico en discos duros/SSD, fallas térmicas o problemas de memoria RAM) que se manifiesten fortuitamente durante o después de la sesión remota.

5. PRIVACIDAD, PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y CONFIDENCIALIDAD SUBSISTENTE

5.1. Marco Legal y Remisión a la Política de Privacidad: El tratamiento de datos personales por parte del Proveedor se realiza en estricto cumplimiento de la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada actualmente vigente, y se encuentra alineado con las disposiciones y estándares de la Ley N° 21.719 sobre Protección de Datos Personales (cuya entrada en vigencia legal comienza el 1 de diciembre de 2026). Todo lo relativo a las finalidades detalladas de tratamiento, plazos de conservación, transferencias internacionales y el ejercicio de derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición y portabilidad se rige por nuestra Política de Privacidad, publicada en https://www.sdigital.cloud/politicadeprivacidad/, y por la Declaración de accesibilidad, publicada en https://www.sdigital.cloud/declaraciondeaccesibilidad/, a las cuales se remite expresamente esta cláusula.

5.2. Acceso Remoto Supervisado, No Conservación de Credenciales y Confidencialidad Subsistente: El Cliente autoriza explícitamente el acceso remoto manteniendo en todo momento la visualización en vivo en su pantalla —o el seguimiento alternativo accesible previamente coordinado— de las acciones ejecutadas por el técnico y pudiendo interrumpir la conexión en cualquier instante. El Proveedor nunca solicita contraseñas personales del Cliente ni conserva el código temporal de acceso de TeamViewer QuickSupport, el cual caduca de forma definitiva al cerrarse la sesión. Se recomienda expresamente al Cliente mantener cerradas sus carpetas personales antes de iniciar la conexión y cerrar por completo la aplicación TeamViewer QuickSupport una vez finalizada la sesión. El Proveedor se compromete a no acceder, copiar, visualizar, modificar ni extraer archivos personales ajenos a las rutas estrictamente necesarias para la instalación del software requerido. El deber de confidencialidad y reserva respecto de cualquier información o acceso incidental observado por el personal técnico durante la asistencia remota subsistirá de manera indefinida en el tiempo, incluso con posterioridad al término del servicio.

5.3. Registros Limitados a Metadatos Técnicos (Exclusión de Capturas de Pantalla y Archivos): Con la finalidad exclusiva de administrar la garantía técnica de 12 meses, cumplir obligaciones tributarias y acreditar la ejecución del servicio, el Proveedor registrará únicamente metadatos técnicos de la sesión: fecha y hora de inicio y término, características técnicas generales del equipo, programa instalado e identificador numérico de la sesión remota. El Proveedor NO realiza ni almacena capturas de pantalla ni grabaciones de video del escritorio del Cliente, y los metadatos registrados no incluyen bajo ninguna circunstancia el contenido de archivos personales, carpetas ni documentos del Cliente. En plena coherencia con la Política de Privacidad, estos metadatos técnicos serán conservados durante los doce (12) meses de vigencia de la garantía técnica y por un período adicional de hasta veinticuatro (24) meses únicamente para efectos de prescripción legal y atención de eventuales reclamos, cumpliendo los deberes de finalidad, proporcionalidad y seguridad de la Ley N° 19.628.

6. POLÍTICA DE GARANTÍA TÉCNICA DE 12 MESES Y DERECHOS IRRENUNCIABLES

6.1. Cobertura de 12 Meses, Salvedad Legal y Constancia en Boleta (Art. 41): Sin perjuicio de la garantía legal y de los derechos irrenunciables que la Ley N° 19.496 reconoce al consumidor

(incluyendo lo dispuesto en sus Artículos 3° letra e) y 16 letra e), y especialmente el Artículo 41 sobre prestación de servicios), el Proveedor otorga una garantía comercial de soporte técnico de doce (12) meses contados a partir de la fecha de instalación, sin límite en la cantidad de sesiones correctivas durante dicho período. La garantía está vinculada exclusivamente al equipo intervenido originalmente y es intransferible. Cobertura: La garantía cubre fallos en la configuración realizada, bloqueos de inicio, errores de apertura del programa o la pérdida de los parámetros configurados que sean directamente atribuibles al proceso de instalación original efectuado por el Proveedor. Constancia Escrita (Art. 41 Ley N° 19.496): En cumplimiento del Artículo 41 de la Ley N° 19.496, el Proveedor dejará constancia expresa y por escrito del plazo de doce (12) meses de esta garantía en la boleta, factura o recibo de pago emitido al Cliente, o en la confirmación escrita del servicio enviada por el canal de contratación (Artículo 12 A), cuando el documento tributario no permita incorporar esta glosa.

6.2. Resolución Técnica y Reembolso del 100% en 10 Días Hábiles: Frente a un evento cubierto por la garantía durante los doce (12) meses de vigencia, el Proveedor responderá la solicitud dentro de un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas hábiles desde su recepción por los canales oficiales y procederá a realizar la reparación y reconfiguración remota sin costo adicional para el Cliente. En el caso de que el fallo de configuración sea técnicamente insubsanable y no resulte factible la reparación técnica para dejar el programa operativo, se procederá al reembolso íntegro (100%) del valor pagado por el Cliente por la instalación de dicho programa. Todo reembolso se efectuará dentro de un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados desde que se determine técnicamente la imposibilidad de reparación, utilizando el mismo medio de pago empleado originalmente por el Cliente.

7. EXCLUSIONES DE LA GARANTÍA CONVENCIONAL

Sin perjuicio de la garantía legal y de los derechos irrenunciables que la Ley N° 19.496 reconoce al consumidor, la garantía comercial descrita en la Cláusula 6 no cubrirá desperfectos sobrevinientes cuando la pérdida de la configuración haya sido causada por hechos posteriores imputables al Cliente o a terceros en los siguientes escenarios:

A. Actualizaciones o Cambios de Versión no Autorizados: Si el Cliente, de manera intencional o accidental, actualiza o cambia la versión mayor del software instalado provocando incompatibilidades con su equipo o la pérdida de los parámetros configurados en la sesión original.

B. Mantenimiento por Terceros o Limpiadores de Registro: El uso de software agresivo de limpieza de registro del sistema (ej. CCleaner, Advanced SystemCare) o intervenciones realizadas por otros técnicos informáticos que eliminen, modifiquen o corrompan librerías o archivos necesarios de la instalación.

C. Formateo, Actualización Mayor y Alteración de Hardware: El formateo del sistema operativo Windows, la actualización mayor a una versión no compatible del sistema operativo, la restauración de fábrica o el reemplazo físico del disco duro/SSD o placa madre del computador implican la pérdida total del entorno configurado en dicho sistema, debiendo el Cliente contratar el servicio nuevamente si desea una nueva instalación.

D. Interferencia Posterior de Software de Seguridad: Si con posterioridad a la sesión el Cliente instala, reactiva o modifica parámetros de programas de seguridad o firewalls que resulten en el bloqueo o eliminación de las librerías, servicios locales o configuraciones establecidas durante la sesión.

E. Clonación o Ingreso a Dominio Corporativo: La clonación o migración del disco a un equipo distinto al intervenido originalmente, la instalación del programa en otro equipo o la incorporación posterior del computador a un dominio corporativo (Active Directory / políticas de grupo GPO) que sobrescriba las configuraciones locales extinguen esta garantía, debiendo el Cliente contratar una nueva instalación si requiere el servicio en otro equipo.

8. TARIFAS, IVA INCLUIDO, COTIZACIONES MÚLTIPLES Y GESTIÓN DE PAGO

8.1. Política de Precios, IVA Incluido, Validez y Cotizaciones por Múltiples Equipos: En estricto cumplimiento del Artículo 30 de la Ley N° 19.496 y del Decreto Supremo N° 6 de 2021 (Reglamento de Comercio Electrónico), se informa que todos los valores comunicados y cotizados en Chile se expresan en moneda nacional e incluyen el Impuesto al Valor Agregado (IVA incluido). Los precios por instalación son fijos por cada programa individual. Toda cotización informada al Cliente por WhatsApp o correo electrónico tendrá una validez de siete (7) días corridos desde su fecha de envío. En el caso de solicitudes para la intervención de múltiples equipos o flotas corporativas, se emitirá una cotización conjunta detallada que mantendrá la misma regla de vigencia temporal y condiciones unitarias de soporte.

8.2. Condiciones de Pago y Actuación ante Falta de Pago: El pago de los honorarios se efectúa al finalizar el servicio, una vez que el Cliente ha comprobado en su pantalla la correcta apertura y funcionalidad básica del software instalado (sin cobro por diagnóstico previo y sin pagos por adelantado). En caso de que, una vez verificada la operatividad del programa, el Cliente no efectúe el pago acordado: El Proveedor podrá suspender de inmediato la sesión remota o la ejecución de instalaciones adicionales pendientes, sin desinstalar, borrar ni alterar ningún programa, archivo ni dato contenido en el equipo del Cliente. Si el Cliente revoca la autorización de acceso, interrumpe la sesión o se desconecta sin causa imputable al Proveedor una vez iniciada la intervención, el Proveedor podrá cobrar únicamente los programas cuya instalación ya se haya completado y verificado en la sesión antes de la interrupción. Lo anterior no se aplica si la interrupción se debe a una falla atribuible al Proveedor. El servicio prestado y verificado se acreditará mediante las comunicaciones electrónicas del hilo de contratación (Ley N° 19.799) y los metadatos de la sesión. Mientras el saldo permanezca impago, el Proveedor podrá rechazar nuevas contrataciones de servicios por parte del Cliente durante el período de gestión de cobro (por un plazo máximo determinado de doce meses o hasta el pago efectivo del saldo), asistiendo en todo momento al Cliente el derecho a solicitar la revisión de su situación, presentar comprobantes de pago o aclarar cualquier discrepancia escribiendo a contacto@sdigital.cloud.

8.3. Medios de Pago Habilitados y Facturación Tributaria: El Proveedor cuenta con tres vías oficiales de pago según la ubicación del Cliente: En Chile: Transferencia bancaria electrónica o pago con tarjeta de débito o crédito a través de Mercado Pago. Por todo servicio en Chile se emitirá la correspondiente Boleta Electrónica o Factura Electrónica conforme a las normativas del Servicio de Impuestos Internos (SII). Si el Cliente requiere Factura Electrónica, deberá solicitarla e informar el RUT societario y giro antes o al momento del pago; de lo contrario, se emitirá Boleta Electrónica. En México: Transferencia bancaria a cuenta CLABE. Resto del mundo: Pago mediante criptomoneda estable USDT a una billetera de Binance (siendo responsabilidad del Cliente cubrir las comisiones de envío de su plataforma y verificar la red indicada).

9. EXCLUSIÓN DEL DERECHO A RETRACTO Y AVISO DE INICIO (DECRETO N° 52 DE 2022)

En conformidad con lo dispuesto en el Artículo 3 bis, letra b) de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y en los Artículos 5 y 6 del Decreto N° 52 de 2022 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo (Reglamento que regula la exclusión del derecho a retracto), se informa al Cliente de forma previa al pago, inequívoca, destacada y en el mismo lugar y momento en que se informa el precio en la cotización, que en la contratación de estos servicios NO resulta aplicable el «derecho a retracto» de 10 días una vez que el servicio se ha ejecutado. Para el cabal cumplimiento del Artículo 5 del Decreto N° 52 de 2022, el proceso se sujeta a las siguientes reglas: Notificación Expresa de Inicio de la Prestación: Antes de comenzar la intervención técnica en el equipo, el Proveedor

notificará expresamente al Cliente el inicio de la sesión remota por el mismo canal de la contratación (WhatsApp o correo electrónico, o el que el Cliente haya designado), quedando constancia escrita de dicho aviso de inicio en el hilo respectivo. A partir de dicha notificación se entiende legalmente iniciada la prestación del servicio. Cancelación Previa sin Cobro: Si el Cliente decide cancelar o desistir de su solicitud antes de que el Proveedor notifique el inicio de la sesión y comience la intervención, podrá hacerlo libremente y no se generará cobro alguno. Una vez notificado el inicio y finalizada la instalación de manera funcional en pantalla, el servicio se considera íntegramente prestado y consumado.

10. RESPONSABILIDAD Y RÉGIMEN DIFERENCIADO PARA CONSUMIDORES (B2C) Y EMPRESAS (B2B)

10.1. Régimen aplicable a Consumidores (B2C) y Derechos Irrenunciables: Cuando el Cliente contrate en calidad de consumidor al amparo de la Ley N° 19.496 (o cuando le resulten legalmente aplicables sus normas de protección conforme a la Ley N° 20.416), ninguna cláusula de este documento se interpretará como una limitación absoluta de responsabilidad ni privará al consumidor de su derecho irrenunciable a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el Proveedor, en estricto cumplimiento de los Artículos 3° letra e) y 16 letra e) de la Ley N° 19.496. En dicho marco, el Proveedor responderá por el daño directo que sea consecuencia imputable a una falla o negligencia en la prestación de su servicio técnico. El Proveedor no será responsable por pérdidas de información derivadas de la falta de copia de seguridad previa (obligación del Cliente según Cláusula 3.1), por fallos físicos de hardware del equipo no imputables a la sesión remota, ni por el uso comercial o profesional posterior que el Cliente dé a los programas.

10.2. Límite Convencional de Responsabilidad Exclusivo para Clientes Empresariales (B2B - Art. 1545 del Código Civil): Única y exclusivamente cuando el Cliente no tenga la calidad legal de consumidor y la contratación se celebre entre partes empresariales o profesionales fuera del ámbito de protección de la Ley N° 19.496 (relación mercantil B2B), las partes pactan libremente, al amparo del principio de autonomía de la voluntad del Artículo 1545 del Código Civil, que el Proveedor no responderá por lucro cesante ni daños indirectos, y que la responsabilidad máxima total y acumulada del Proveedor frente al Cliente empresarial estará limitada al cien por ciento (100%) del valor efectivamente pagado por la instalación del programa específico que dio origen al reclamo.

10.3. Salvedad de Orden Público por Dolo o Culpa Grave: En conformidad con lo prescrito en los Artículos 44, 1465 y 1466 del Código Civil, se deja expresa constancia de que ningún tope, limitación ni exención de responsabilidad establecida en esta Cláusula 10 tendrá aplicación en caso de dolo o culpa grave por parte del Proveedor o de su personal técnico.

11. DIVISIBILIDAD, NO RENUNCIA Y ACUERDO ÍNTEGRO

11.1. Divisibilidad: Si cualquier disposición de estos Términos y Condiciones fuese declarada nula o ineficaz por tribunal competente, ello no afectará la validez ni exigibilidad del resto de las cláusulas, las cuales permanecerán plenamente vigentes.

11.2. No Renuncia: La tolerancia ocasional o la falta de ejercicio inmediato por cualquiera de las partes respecto de un derecho o facultad emanada de este contrato ante un incumplimiento de la otra parte, no constituirá ni podrá interpretarse como una renuncia general a dicho derecho ni a exigir su cumplimiento posterior.

11.3. Acuerdo Íntegro: Los presentes Términos y Condiciones, integrados junto con la cotización aceptada, la confirmación escrita enviada al Cliente conforme al Artículo 12 A de la Ley N° 19.496 y la respectiva boleta o factura emitida, conforman el acuerdo íntegro y completo entre las partes en

relación con el servicio contratado, sin perjuicio de las condiciones ofertadas en la publicidad e información del sitio web que resulten más favorables al consumidor conforme a la Ley N° 19.496.

12. RECLAMOS, SERNAC, LEGISLACIÓN APLICABLE Y COMPETENCIA TERRITORIAL

12.1. Atención de Consultas, Garantías y Derecho a Acudir al SERNAC: Para hacer efectiva la garantía técnica o presentar cualquier reclamo directo, el Cliente puede comunicarse con el Proveedor a través del correo contacto@sdigital.cloud o del WhatsApp +56 9 8325 7161. Lo anterior es sin perjuicio del pleno derecho que asiste en todo momento al consumidor para presentar reclamos o solicitar gestiones directamente ante el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) a través de su portal web www.sernac.cl, su línea telefónica o sus oficinas regionales.

12.2. Legislación Aplicable y Estatutos Especiales (Ley N° 19.496 y Ley N° 20.416): Los presentes Términos y Condiciones se rigen en todos sus puntos por las leyes vigentes en la República de Chile, dejando expresamente a salvo las normas protectoras de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y los estatutos especiales de protección vigentes, en particular la Ley N° 20.416 (Estatuto Pyme) en todas aquellas materias y respecto de aquellas micro y pequeñas empresas que cumplan los requisitos legales para su aplicación.

12.3. Jurisdicción y Competencia (Artículos 3° letra g y 50 A de la Ley N° 19.496): Regla Irrenunciable para Consumidores: En estricto cumplimiento de los Artículos 3° letra g) y 50 A de la Ley N° 19.496, se prohíbe toda prórroga de competencia en perjuicio del consumidor, teniéndose cualquier estipulación en contrario por no escrita. En consecuencia, el consumidor tiene siempre el derecho irrenunciable de acudir ante el tribunal competente conforme a la ley, pudiendo elegir entre el Juzgado de Policía Local (o tribunal competente) correspondiente a la comuna de su propio domicilio o el correspondiente al domicilio del Proveedor. Asimismo, se deja expresa constancia de que cualquier mecanismo de mediación, conciliación o arbitraje solo podrá activarse una vez surgida la controversia, y únicamente mediante el acuerdo expreso y por escrito del consumidor. Regla Supletoria para Controversias Exclusivamente Mercantiles (B2B): Únicamente respecto de aquellas controversias entre partes empresariales en que no resulten aplicables las reglas de competencia territorial de la Ley N° 19.496 ni de la Ley N° 20.416, las partes fijan su domicilio en la comuna de Providencia, Santiago, sometiéndose a la jurisdicción de sus Tribunales Ordinarios de Justicia.