



FLOWFORGE

PUNTO DE VENTA · INVENTARIO · VITRINA DIGITAL

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA PLATAFORMA FLOWFORGE

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SOFTWARE COMO SERVICIO (SAAS)

PRESTADOR DEL SERVICIO	<u>FlowForge SpA</u> , RUT <u>78.427.408-K</u> (en adelante, «FlowForge» o «el Prestador»)
DOMICILIO	<u>Carlos Greves 1158, Arica, Región de Arica y Parinacota</u> , República de Chile
CONTACTO LEGAL Y DE PRIVACIDAD	<u>flowforgehub@gmail.com</u>
PLATAFORMA	<u>https://flowforge.cl</u> y sus subdominios y vitrinas asociadas
VERSIÓN DEL DOCUMENTO	1.1
FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	<u>10 de agosto de 2026</u>
NATURALEZA DEL CONTRATO	Contrato de adhesión entre empresas (B2B). No constituye una relación de consumo regida por la Ley N° 19.496.

1. ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS

1.1. Estos Términos y Condiciones de Uso (los «Términos») regulan íntegramente el acceso y uso de la plataforma FlowForge, sus módulos de Punto de Venta (POS), control de inventario y Vitrina Digital, y de toda funcionalidad asociada (la «Plataforma» o el «Servicio»).

1.2. Al registrarse, contratar un plan o usar la Plataforma por cualquier medio, el usuario declara haberlos leído, comprendido y aceptado sin reservas. Desde ese momento obligan como contrato, conforme al artículo 1545 del Código Civil. Quien no esté de acuerdo debe abstenerse de usar el Servicio.

1.3. Quien acepta declara ser mayor de 18 años, tener plena capacidad legal y, si actúa por una persona jurídica, contar con poder suficiente para obligarla. FlowForge podrá exigir la acreditación de esa representación en cualquier momento.

1.4. La aceptación por medios electrónicos produce plenos efectos jurídicos conforme a la Ley N°

2. DEFINICIONES

- **Comercio o Tenant:** persona natural con giro comercial o persona jurídica que contrata la Plataforma para gestionar su negocio.
- **Cuenta:** credencial de acceso individual asociada a un Comercio, con un rol determinado (propietario, administrador o colaborador).
- **Vitrina Digital:** sitio público generado por la Plataforma que exhibe el catálogo del Comercio y, si éste lo habilita, recibe pedidos y pagos en línea.
- **Cliente Final:** tercero que compra al Comercio, sea en mostrador por el POS o por la Vitrina Digital. **No es parte de este contrato.**
- **Comprobante Interno:** documento de control de caja emitido por la Plataforma, con folio correlativo propio y **sin validez tributaria** (Cláusula 6).
- **Flow:** pasarela de pagos operada por un tercero independiente, usada para cobrar la suscripción y, opcionalmente, para los cobros del Comercio.
- **Datos del Comercio:** toda información cargada o generada por el Comercio en la Plataforma: catálogo, inventario, ventas, turnos de caja y datos de sus Clientes Finales.

3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y MODALIDAD «TAL COMO ESTÁ»

3.1. FlowForge provee software bajo la modalidad *Software as a Service* (SaaS), accesible por navegador, sin entrega de copias, código fuente ni instalación local. El Comercio no adquiere el software: obtiene la licencia de uso limitada de la Cláusula 11.

3.2. El Servicio comprende, según el plan contratado: registro de ventas y turnos de caja (POS), control de stock, catálogo e importación masiva de productos, Vitrina Digital pública, panel de pedidos, reportes de gestión y emisión de Comprobantes Internos.

3.3. El Servicio se entrega «tal como está» y «según disponibilidad» (*as is / as available*). En los límites que permite la ley, FlowForge no garantiza idoneidad para un fin particular, continuidad ininterrumpida, ausencia de errores, ni que el Servicio satisfaga requerimientos específicos no pactados por escrito.

3.4. FlowForge es una herramienta de gestión operativa. **No constituye asesoría contable, tributaria, financiera ni legal**, y sus reportes no reemplazan la contabilidad formal del Comercio ni el trabajo de su contador.

3.5. FlowForge podrá modificar, agregar, suspender o discontinuar funcionalidades. Si una modificación suprime de forma sustancial y permanente una funcionalidad esencial del plan contratado, el Comercio podrá terminar el contrato conforme a la Cláusula 18 y pedir el reembolso proporcional del período pagado y no usado.

3.6. El Comercio provee por su cuenta equipos, impresoras, navegadores actualizados y conexión a

internet. FlowForge no responde por fallas de esa infraestructura ni de servicios de terceros contratados directamente por el Comercio.

4. REGISTRO, CUENTAS Y SEGURIDAD DE ACCESO

4.1. El Comercio debe entregar información veraz, completa y actualizada, y mantenerla vigente. La información falsa faculta a FlowForge para suspender o terminar el Servicio conforme a la Cláusula 10.

4.2. Las credenciales son personales e intransferibles. El Comercio es el único responsable de su custodia y de toda actividad ejecutada bajo sus cuentas, incluidas las de sus colaboradores, esté o no autorizada.

4.3. El Comercio administra los roles y permisos de sus colaboradores y debe revocar accesos oportunamente, en especial al término de una relación laboral. FlowForge no valida esas decisiones.

4.4. El Comercio debe avisar de inmediato a flowforgehub@gmail.com ante cualquier uso no autorizado de sus credenciales. FlowForge no responde por perjuicios ocurridos antes de recibir ese aviso.

4.5. Cada Comercio opera en un espacio lógicamente aislado dentro de una arquitectura multi-inquilino. FlowForge aplica controles técnicos para impedir el acceso cruzado entre Comercios, sin perjuicio de las Cláusulas 3.3 y 16.

5. PLANES, SUSCRIPCIÓN, COBROS Y REEMBOLSOS

5.1. Planes y período de prueba

5.1.1. El acceso se contrata por suscripción periódica, en las modalidades y valores publicados en la Plataforma al momento de contratar. Los precios se expresan en pesos chilenos e incluyen los impuestos que correspondan, salvo indicación expresa en contrario.

5.1.2. FlowForge podrá ofrecer un período de prueba gratuito y códigos de descuento, cuya duración y condiciones se informan al activarlos. Terminada la prueba sin contratar un plan pagado, el acceso a las funcionalidades de gestión queda suspendido, sin eliminación inmediata de los Datos del Comercio (Cláusula 18.4).

5.2. Cobro mediante Flow y renovación automática

5.2.1. El cobro de la suscripción se procesa a través de la pasarela **Flow**. Al contratar, el Comercio autoriza expresamente el cargo recurrente del plan elegido en el medio de pago que registre, hasta que lo cancele.

5.2.2. La suscripción se renueva automáticamente al término de cada ciclo, por un período igual y al valor vigente. El Comercio puede desactivar la renovación desde su panel; surte efecto al término del ciclo en curso, conservando el acceso hasta esa fecha.

5.2.3. FlowForge podrá ajustar precios avisando con al menos treinta (30) días corridos de anticipa-

ción al correo registrado. El nuevo valor rige desde el ciclo siguiente. Si el Comercio no lo acepta, puede terminar la suscripción antes de la renovación, sin costo ni penalidad.

5.2.4. El rechazo o insuficiencia de fondos faculta a FlowForge a reintentar el cargo y, transcurridos diez (10) días corridos de mora, a suspender el acceso. La suspensión no extingue la deuda devengada.

5.2.5. FlowForge no almacena números completos de tarjetas ni datos sensibles de medios de pago: ese tratamiento corresponde exclusivamente a la pasarela y a los emisores.

5.3. Política de reembolsos

5.3.1. Por tratarse de un servicio contratado entre empresas para su actividad comercial, **no aplica el derecho a retracto** del artículo 3° bis de la Ley N° 19.496.

5.3.2. Por regla general, **los pagos de suscripción no son reembolsables** respecto de períodos ya iniciados, y la terminación anticipada no da derecho a devolución por días no usados.

5.3.3. Se reembolsará, con todo, cuando: (i) exista cobro duplicado o erróneo imputable a FlowForge; (ii) el Servicio haya estado indisponible por causa exclusivamente imputable a FlowForge por más de setenta y dos (72) horas continuas dentro de un mismo ciclo, caso en que el reembolso será proporcional a los días afectados; o (iii) se configure el supuesto de la Cláusula 3.5.

5.3.4. Las solicitudes se presentan por escrito a flowforgehub@gmail.com dentro de treinta (30) días corridos desde el cobro objetado, y se resuelven en diez (10) días hábiles. El reembolso se efectúa por el mismo medio de pago usado.

6. RESPONSABILIDAD TRIBUTARIA Y NATURALEZA DEL COMPROBANTE INTERNO

COMPROBANTE INTERNO — NO VÁLIDO COMO BOLETA NI COMO DOCUMENTO TRIBUTARIO

6.1. FlowForge no es emisor de Documentos Tributarios Electrónicos (DTE) ni Proveedor de Servicios Tributarios Electrónicos autorizado por el Servicio de Impuestos Internos (SII). A la fecha de estos Términos, la Plataforma **no emite boletas ni facturas electrónicas, ni notas de crédito o débito, ni ningún documento con validez fiscal.**

6.2. Los «Comprobantes Internos» que la Plataforma genera al registrar una venta son **instrumentos privados de control de caja**. Su folio es correlativo propio, no proviene de un Código de Autorización de Folios (CAF), no está timbrado, no lleva Timbre Electrónico y **carece de todo efecto tributario**: no acredita cumplimiento de obligación alguna ni respalda crédito fiscal, costo o gasto.

6.3. El Comercio es el **único responsable** de emitir las boletas, facturas y demás documentos tributarios que la ley le exija, por los canales autorizados de que disponga, y de declarar y pagar íntegra y oportunamente el IVA y todo otro tributo de sus operaciones, conforme al DL N° 825 de 1974, al DL N° 830 de 1974 (Código Tributario), a la Ley N° 21.210 y a las resoluciones vigentes del SII.

6.4. El uso de FlowForge **no sustituye ni exime** al Comercio de ninguna de esas obligaciones. El Comercio declara conocerlo y aceptarlo; además se le advierte durante la habilitación de su cuenta y el rótulo aparece de forma visible e inamovible en todo Comprobante Interno, en pantalla y en sus versiones impresas o descargadas.

6.5. Los cálculos de IVA, montos netos y totales que la Plataforma muestre son **referenciales**. El Comercio debe validarlos con su contador antes de usarlos en cualquier declaración. FlowForge no responde por diferencias de cálculo, exenciones, tasas especiales, regímenes particulares ni por la clasificación de los productos del Comercio.

6.6. FlowForge no responderá por multas, intereses, reajustes, giros, liquidaciones, clausuras ni sanciones que el SII u otro fiscalizador imponga al Comercio, incluidas las derivadas de la no emisión, emisión tardía, errónea o subdeclaración de documentos tributarios. El Comercio asume esa responsabilidad íntegramente y mantendrá indemne a FlowForge conforme a la Cláusula 17.

6.7. Si en el futuro FlowForge habilita la emisión de DTE con validez fiscal, esa funcionalidad se registrará por términos específicos adicionales, exigirá configuración y autorización previa del Comercio ante el SII, y no se entenderá aplicable retroactivamente a los Comprobantes Internos ya emitidos.

Declaración expresa del Comercio. El Comercio declara entender que la información registrada en FlowForge es un registro de gestión, y que la emisión de sus documentos tributarios sigue siendo un acto propio, ejecutado fuera de la Plataforma y bajo su exclusiva responsabilidad.

7. PASARELAS DE PAGO

7.1. Doble integración

7.1.1. La Plataforma usa Flow en dos escenarios independientes: **(a)** el cobro de la suscripción que FlowForge hace al Comercio, con credenciales propias de FlowForge; y **(b)** el cobro que el Comercio hace a sus Clientes Finales en su Vitrina Digital, **con credenciales propias del Comercio**, conectadas voluntariamente por éste.

7.1.2. En ambos casos Flow es un **tercero independiente**, con sus propios términos, comisiones, plazos de liquidación y políticas de riesgo. FlowForge no es parte de esa relación, no controla sus decisiones ni garantiza la disponibilidad, aprobación o liquidación de las transacciones.

7.2. Credenciales propias del Comercio

7.2.1. El Comercio que habilite cobros en línea declara ser el **titular legítimo** de la cuenta de la pasarela y estar facultado para operarla. Su contratación, verificación de identidad, comisiones y recepción de fondos son de su exclusiva responsabilidad.

7.2.2. Los fondos pagados por los Clientes Finales nunca ingresan a cuentas de FlowForge. Se liquidan directamente desde la pasarela a la cuenta bancaria del Comercio. FlowForge no es recaudador, agente de retención, custodio ni intermediario financiero, y no tiene facultad de disposición

sobre esos fondos.

7.2.3. Las credenciales sensibles se almacenan **cifradas en reposo** con algoritmos estándar de la industria y se descifran solo en memoria, de forma efímera, al firmar cada solicitud a la pasarela. Los registros técnicos nunca contienen la credencial completa. El Comercio puede revocarlas o reemplazarlas cuando quiera desde su panel.

7.2.4. El Comercio debe mantener vigentes esas credenciales. Su expiración, revocación o el bloqueo de su cuenta en la pasarela suspenderá los cobros de su Vitrina, sin responsabilidad para FlowForge.

8. FLOWFORGE COMO PROVEEDOR DE INFRAESTRUCTURA: EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD SOBRE LAS VENTAS DEL COMERCIO

CLÁUSULA ESENCIAL

FlowForge provee únicamente la infraestructura tecnológica. No vende, no ofrece, no publica, no fija precios, no tiene existencias, no despacha, no cobra para sí ni atiende postventa. **Toda venta realizada a través de la Vitrina Digital o del POS es una venta del Comercio, celebrada exclusivamente entre éste y su Cliente Final.**

8.1. Rol de FlowForge. Su prestación se agota en poner a disposición del Comercio un software de gestión y publicación de catálogo. FlowForge **no es vendedor, ni proveedor de los bienes o servicios ofrecidos, ni mandatario, comisionista, distribuidor, agente, intermediario ni marketplace** respecto de las operaciones del Comercio.

8.2. Quién contrata con el Cliente Final. El contrato de compraventa o de prestación de servicios se perfecciona **únicamente entre el Comercio y su Cliente Final**. FlowForge no es parte de ese contrato, no interviene en su formación, no lo garantiza y no adquiere obligación alguna frente al Cliente Final por su ejecución.

8.3. Los pagos son del Comercio. Cuando el Comercio habilita cobros en línea, la transacción se ejecuta con **sus propias credenciales de pasarela** y los fondos llegan **directamente a su cuenta bancaria**, sin pasar en ningún momento por cuentas, billeteras o instrumentos de FlowForge. FlowForge no percibe, retiene ni administra el precio de esas ventas, ni cobra comisión sobre ellas.

8.4. Materias excluidas de la responsabilidad de FlowForge. A título enunciativo y no taxativo, FlowForge **no responde** frente al Comercio, sus Clientes Finales ni terceros por:

- La no entrega, entrega tardía, entrega parcial o extravío de los productos vendidos.
- La calidad, seguridad, autenticidad, aptitud, vencimiento o disconformidad de los bienes o servicios.
- La garantía legal, el cambio, la devolución, el retracto y el servicio postventa.
- Precios mal cargados, promociones mal configuradas, stock inexistente o descripciones erróneas del catálogo.

- La publicidad, ofertas y comunicaciones que el Comercio difunda por cualquier canal.
- Contracargos, reversos, reclamos de fraude, cobros duplicados y disputas ante la pasarela o los emisores de medios de pago, incluidos los montos, comisiones y costos que se imputen al Comercio. Se aplica en lo pertinente la Ley N° 20.009.
- El incumplimiento de normativa sectorial aplicable al giro del Comercio, tales como autorizaciones sanitarias, alcoholes, productos farmacéuticos, etiquetado, rotulación o comercio de bienes restringidos.
- Los reclamos, denuncias, demandas colectivas o individuales, procedimientos ante el SERNAC, juzgados de policía local o tribunales ordinarios que se originen en las ventas del Comercio.
- El tratamiento que el Comercio dé a los datos personales de sus Clientes Finales, conforme a la Cláusula 12.

8.5. Identificación del vendedor. El Comercio se obliga a exhibir de forma visible en su Vitrina Digital su razón social o nombre, su RUT, sus datos de contacto y sus propias condiciones de venta, despacho y devolución. **Le queda prohibido presentar a FlowForge como vendedor, corresponsable, garante o aval** de sus operaciones, o usar su marca de un modo que induzca a error sobre quién es el proveedor.

8.6. Defensa e indemnidad reforzada. Si un Cliente Final o un tercero dirige un reclamo, denuncia o demanda contra FlowForge por una venta del Comercio, éste se obliga a: (i) asumir su defensa a su costa desde que sea notificado; (ii) entregar dentro de cinco (5) días hábiles todos los antecedentes de la operación que se le requieran; y (iii) pagar íntegramente toda condena, multa, indemnización, costas y honorarios profesionales que se impongan a FlowForge, dejándolo indemne conforme a la Cláusula 17.

8.7. Facultad de retiro. FlowForge podrá despublicar contenidos o suspender una Vitrina Digital ante un reclamo fundado, un requerimiento de autoridad competente o el uso de la Plataforma para operaciones aparentemente ilícitas. El ejercicio de esta facultad es una medida de resguardo y **en ningún caso importa asumir responsabilidad** sobre las ventas del Comercio ni reconocer la calidad de vendedor.

8.8. Alcance. Esta cláusula distribuye la responsabilidad **entre las partes de este contrato**. En la medida en que la ley permita a un tercero accionar contra FlowForge pese a lo aquí pactado, la carga económica final de ese reclamo será siempre del Comercio, quien deberá reembolsar a FlowForge todo desembolso en que incurra.

9. USO ACEPTABLE Y CONDUCTAS PROHIBIDAS

El Comercio se obliga a usar la Plataforma conforme a la ley, la moral, el orden público y estos Términos. Queda expresamente prohibido:

- Comercializar bienes o servicios ilícitos, de circulación restringida sin autorización, falsificados o que infrinjan derechos de terceros.
- Usar la Plataforma para lavado de activos, financiamiento del terrorismo, evasión tributaria,

estafa u otro delito.

- Acceder o intentar acceder a datos o cuentas de otros Comercios; vulnerar o sortear controles de seguridad; realizar ingeniería inversa, descompilación, extracción de código o pruebas de intrusión sin autorización escrita previa. Estas conductas pueden configurar los delitos de la Ley N° 21.459.
- Ejecutar procesos automatizados masivos, *scraping* o cualquier uso que degrade el rendimiento del Servicio para otros Comercios.
- Revender, sublicenciar o arrendar la Plataforma, o compartir una cuenta entre empresas o establecimientos no declarados.
- Cargar contenidos que infrinjan propiedad intelectual o industrial de terceros, o que sean difamatorios, discriminatorios o engañosos.
- Suprimir, alterar u ocultar el rótulo legal del Comprobante Interno de la Cláusula 6, o presentarlo ante terceros como documento tributario válido.

10. SUSPENSIÓN Y TERMINACIÓN POR MAL USO

10.1. FlowForge podrá **suspender de inmediato y sin aviso previo** el acceso, total o parcial, ante riesgo grave para la seguridad o disponibilidad de la Plataforma o de terceros, actividad presuntamente ilícita o fraudulenta, orden de autoridad competente, o mora en el pago conforme a la Cláusula 5.2.4.

10.2. Fuera de esos casos, FlowForge notificará el incumplimiento al correo registrado y dará cinco (5) días hábiles para subsanarlo antes de suspender el Servicio.

10.3. La suspensión se levanta una vez cesada y acreditada la corrección de su causa. La reiteración de infracciones graves o la falta de subsanación facultan a FlowForge para **terminar el contrato de pleno derecho**, sin reembolso y sin perjuicio de las acciones legales que correspondan.

10.4. La suspensión por causa imputable al Comercio no suspende su obligación de pago ni genera derecho a compensación por el tiempo no utilizado.

11. PROPIEDAD INTELECTUAL

11.1. La Plataforma —código fuente y objeto, arquitectura, modelos de datos, interfaces, diseños, documentación, marcas, logotipos y todo elemento distintivo— es de propiedad exclusiva de FlowForge o de sus licenciantes, protegida por la Ley N° 17.336, la Ley N° 19.039 y los tratados internacionales aplicables.

11.2. FlowForge concede al Comercio una licencia **no exclusiva, intransferible, no sublicenciable, revocable y limitada** al plazo de la suscripción vigente, para usar la Plataforma solo en la operación de su propio negocio. Todo derecho no concedido expresamente queda reservado.

11.3. Los Datos del Comercio y sus contenidos son y seguirán siendo de su propiedad. El Comercio concede a FlowForge una licencia limitada, no exclusiva y gratuita para alojar, reproducir, transmitir,

adaptar técnicamente y desplegar esos contenidos **solo en lo necesario** para prestar el Servicio, incluido su despliegue público en la Vitrina Digital cuando el Comercio lo disponga. Se extingue al término del contrato, salvo por los respaldos sujetos a la Cláusula 18.4.

11.4. El Comercio declara y garantiza tener todos los derechos sobre las imágenes, textos y marcas que cargue, y responderá ante reclamos de terceros por infracción conforme a la Cláusula 17.

11.5. FlowForge podrá usar el nombre y logotipo del Comercio en su listado público de clientes con fines de referencia comercial. El Comercio puede oponerse por escrito en cualquier momento; la oposición se hace efectiva en diez (10) días hábiles.

11.6. Toda sugerencia o propuesta de mejora que el Comercio remita voluntariamente podrá ser implementada libremente por FlowForge, sin compensación ni reconocimiento de titularidad sobre el resultado.

12. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

12.1. Roles de las partes

12.1.1. Respecto de los datos de los **Clientes Finales, colaboradores y contactos del Comercio**, el **Comercio es responsable del tratamiento** y FlowForge actúa como **encargado o mandatario**, tratándolos solo conforme a sus instrucciones documentadas y a lo necesario para prestar el Servicio. FlowForge no vende, cede ni comercializa esos datos, ni los usa para *marketing* propio.

12.1.2. Respecto de los datos de la **cuenta del Comercio** (identificación, contacto, facturación, registros de acceso y uso), FlowForge actúa como **responsable**, para administrar el contrato, facturar, dar soporte, resguardar la seguridad y cumplir obligaciones legales.

12.1.3. El tratamiento se rige por la Ley N° 19.628 y, desde su plena entrada en vigencia, por la Ley N° 21.719 que crea la Agencia de Protección de Datos Personales. Las partes adecuarán este contrato a dicha normativa en lo que sea necesario.

12.2. Obligaciones del Comercio

12.2.1. El Comercio garantiza contar con base de licitud suficiente para recolectar y encargar el tratamiento de los datos que ingresa, y para informar a sus titulares las finalidades, destinatarios y forma de ejercer sus derechos.

12.2.2. El Comercio atiende las solicitudes de acceso, rectificación, cancelación, oposición, portabilidad y bloqueo de sus titulares. FlowForge le prestará asistencia técnica razonable dentro de los plazos legales.

12.2.3. El Comercio no cargará en la Plataforma **datos sensibles** —salud, biométricos, origen étnico, afiliación sindical, convicciones religiosas o políticas y vida sexual— ni datos de niños, niñas y adolescentes, salvo habilitación legal expresa acordada previamente por escrito con FlowForge.

12.3. Obligaciones de FlowForge

12.3.1. Aplicará medidas técnicas y organizativas razonables y proporcionales al riesgo: cifrado en

tránsito, cifrado en reposo de credenciales sensibles, control de acceso por roles, aislamiento lógico entre Comercios, registro de eventos de seguridad y respaldos periódicos.

12.3.2. Obligaré a confidencialidad a todo su personal con acceso a los datos y limitará ese acceso a lo estrictamente necesario para operar y soportar el Servicio.

12.3.3. Ante una vulneración de seguridad que afecte datos personales del Comercio, lo notificaré **sin dilaciones indebidas** desde que tome conocimiento, describiendo el incidente, los datos comprometidos, las medidas adoptadas y las recomendaciones aplicables, para que el Comercio cumpla sus propios deberes de notificación.

12.3.4. El Comercio autoriza el uso de **subencargados** —infraestructura en la nube, base de datos gestionada, almacenamiento de archivos, correo transaccional y pasarela de pagos—, obligados a estándares no inferiores a los aquí pactados. FlowForge mantendrá disponible la nómina vigente y responderá por su actuación en el marco del Servicio.

12.3.5. Transferencia internacional. El Comercio acepta que, por razones de arquitectura y continuidad operativa, los datos podrán alojarse y procesarse en centros de datos ubicados fuera de Chile. FlowForge exigirá a esos proveedores garantías contractuales de seguridad y confidencialidad equivalentes a las de este contrato.

12.3.6. FlowForge podrá elaborar y usar información **agregada, estadística y anonimizada**, que no permita identificar al Comercio ni a personas naturales, para mejorar el Servicio y planificar capacidad.

12.3.7. Terminado el contrato, suprimiré o devolveré los datos tratados por cuenta del Comercio conforme a los plazos de la Cláusula 18.4, salvo los que deba conservar por mandato legal.

13. CONFIDENCIALIDAD

13.1. Cada parte mantendrá en reserva la información no pública de la otra a la que acceda con ocasión de este contrato —datos comerciales, financieros, técnicos, credenciales y condiciones económicas— y no la divulgará ni usará para fines distintos de la ejecución del Servicio.

13.2. No alcanza a la información de dominio público sin infracción, la que la receptora ya posea legítimamente, la que desarrolle de forma independiente, ni aquella cuya divulgación exija la ley o una autoridad competente, caso en el que se notificará a la otra parte en la medida legalmente permitida.

13.3. Esta obligación subsiste por tres (3) años desde el término del contrato, y de forma indefinida respecto de secretos empresariales y datos personales.

14. DISPONIBILIDAD, MANTENCIONES Y RESPALDOS

14.1. FlowForge hará esfuerzos comercialmente razonables para mantener el Servicio disponible de forma continua, sin comprometer un nivel de servicio (SLA) determinado, salvo pacto escrito en anexo específico.

14.2. Podrá ejecutar mantenciones programadas, procurando horarios de baja demanda y aviso anticipado razonable por los canales de la Plataforma. Las mantenciones de emergencia podrán ejecutarse sin aviso previo.

14.3. FlowForge mantiene respaldos periódicos como medida de continuidad operativa. **No constituyen un servicio de archivo ni de custodia documental** y no reemplazan la obligación del Comercio de conservar sus registros conforme a la ley tributaria y laboral.

14.4. El Comercio puede exportar su información en los formatos que la Plataforma disponga y es responsable de mantener copias propias fuera del Servicio.

15. SOPORTE TÉCNICO

15.1. El soporte se presta en español, por los canales publicados, en días hábiles y en el horario informado en la Plataforma. Los tiempos de respuesta son estimados y no garantizan resolución en un plazo determinado.

15.2. No comprende configuración de equipos del Comercio, migración manual desde terceros sistemas, desarrollo de funcionalidades a medida ni asesoría contable o tributaria; esos servicios podrán cotizarse por separado.

16. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

16.1. FlowForge responderá únicamente de la **culpa leve** (artículo 1547 del Código Civil) y solo de los **perjuicios directos y previstos** al tiempo del contrato (artículo 1558 del mismo cuerpo legal).

16.2. En la máxima medida permitida por la ley, **la responsabilidad total y acumulada de FlowForge**, por cualquier causa y en cualquier período de doce (12) meses, **no excederá lo efectivamente pagado por el Comercio en suscripción durante los tres (3) meses anteriores** al hecho que motiva el reclamo.

16.3. FlowForge no responderá, en particular, por: lucro cesante, pérdida de utilidades o de clientela, daño reputacional, ni daños indirectos, incidentales o consecuenciales; sanciones tributarias (Cláusula 6); las ventas del Comercio y sus consecuencias (Cláusula 8); hechos de terceros proveedores, pasarelas, operadores de internet o de energía; decisiones comerciales adoptadas sobre la base de reportes de la Plataforma; ni pérdida de datos causada por el propio Comercio o sus colaboradores.

16.4. Estas limitaciones **no se aplican** en caso de dolo o culpa grave de FlowForge, ni respecto de la responsabilidad que la ley declare irrenunciable. Se deja constancia de que la condonación del dolo futuro no vale, conforme al artículo 1465 del Código Civil.

16.5. Las partes declaran que estas limitaciones son elemento determinante del precio pactado y reflejan una asignación equilibrada de riesgos entre empresas.

17. INDEMNIDAD

El Comercio se obliga a defender, indemnizar y mantener indemne a FlowForge, sus socios, administradores, trabajadores y colaboradores, de toda demanda, denuncia, reclamo, multa, sanción, costo y gasto —incluidos honorarios razonables de abogados— que provenga de: (i) el incumplimiento de sus obligaciones tributarias o de la Cláusula 6; (ii) sus ventas y su relación con Clientes Finales, en los términos de la Cláusula 8, incluidos reclamos ante el SERNAC, juzgados de policía local o tribunales ordinarios; (iii) el contenido que cargue en la Plataforma y las infracciones a derechos de terceros; (iv) el tratamiento de datos personales sin base de licitud suficiente; y (v) cualquier infracción a la Cláusula 9.

18. VIGENCIA, TERMINACIÓN Y DESTINO DE LOS DATOS

18.1. El contrato rige desde la aceptación de estos Términos y se mantiene vigente mientras exista una suscripción activa, renovándose según la Cláusula 5.2.2.

18.2. El Comercio puede terminarlo en cualquier momento desactivando la renovación o solicitando la baja de su cuenta, con los efectos ya señalados.

18.3. FlowForge puede terminarlo: (i) por incumplimiento grave o reiterado del Comercio, conforme a la Cláusula 10; o (ii) por decisión de discontinuar el Servicio, avisando con al menos sesenta (60) días corridos de anticipación y reembolsando la proporción no utilizada del período pagado.

18.4. Destino de los datos. Terminado el contrato, el Comercio dispone de treinta (30) días corridos para exportar su información. Vencido ese plazo, FlowForge podrá eliminar los Datos del Comercio de sus sistemas productivos; las copias de respaldo se depuran en sus ciclos habituales, en un máximo de noventa (90) días corridos, salvo obligación legal de conservación o litigio pendiente.

18.5. Sobreviven al término del contrato las Cláusulas 6, 8, 11, 13, 16, 17, 18.4 y 21, junto con toda obligación de pago devengada.

19. MODIFICACIÓN DE LOS TÉRMINOS

19.1. FlowForge podrá modificar estos Términos por cambios legales, técnicos o del Servicio. Las modificaciones sustanciales se comunicarán al correo registrado y mediante aviso en la Plataforma, con al menos treinta (30) días corridos de anticipación a su vigencia.

19.2. El uso continuado del Servicio después de esa fecha importa aceptación de la nueva versión. Si el Comercio no la acepta, puede terminar el contrato antes de su entrada en vigencia, con reembolso proporcional del período pagado y no utilizado.

19.3. Cada versión se identifica con número y fecha; las versiones anteriores quedarán disponibles para consulta.

20. DISPOSICIONES GENERALES

20.1. Notificaciones. Toda comunicación se entiende válidamente efectuada al correo electrónico registrado por cada parte. El Comercio debe mantenerlo vigente y revisarlo periódicamente.

20.2. Caso fortuito o fuerza mayor. Ninguna parte responde por el incumplimiento derivado de hechos imprevistos e irresistibles: catástrofes naturales, cortes generalizados de energía o telecomunicaciones, actos de autoridad, conmoción interna o fallas masivas de proveedores de infraestructura crítica.

20.3. Cesión. El Comercio no puede ceder este contrato sin autorización escrita de FlowForge. FlowForge podrá cederlo en caso de reorganización societaria, fusión o venta de activos, informando oportunamente.

20.4. Independencia de las partes. Este contrato no crea sociedad, *joint venture*, agencia, franquicia ni vínculo laboral entre las partes ni con sus dependientes.

20.5. Divisibilidad. La nulidad de una cláusula no afecta la validez de las restantes, que se mantendrán vigentes en todo lo separable.

20.6. No renuncia. La tolerancia o el no ejercicio de un derecho no constituye renuncia a él ni a exigirlo después.

20.7. Integridad. Estos Términos, junto con la Política de Privacidad y los anexos que se suscriban, constituyen el acuerdo íntegro entre las partes y reemplazan toda negociación o comunicación previa sobre la misma materia.

20.8. Idioma. El idioma oficial del contrato es el español. Cualquier traducción se entrega solo por referencia y no prevalece en caso de discrepancia.

21. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN

21.1. Este contrato se rige íntegramente por las leyes de la República de Chile.

21.2. Las partes fijan domicilio especial en la comuna y ciudad de Arica y se someten a la competencia de sus tribunales ordinarios de justicia.

21.3. Antes de recurrir a tribunales, las partes procurarán resolver de buena fe cualquier controversia mediante comunicación directa, dentro de quince (15) días hábiles contados desde la notificación escrita del desacuerdo.

El Comercio declara haber leído íntegramente estos Términos y Condiciones, comprender su alcance y aceptarlos sin reservas, con especial conocimiento de la **Cláusula 6** (responsabilidad tributaria y naturaleza del Comprobante Interno), la **Cláusula 8** (FlowForge como proveedor de infraestructura y exclusión de responsabilidad sobre las ventas del Comercio) y la **Cláusula 16** (limitación de responsabilidad).

