

Versión 2.0 · Última actualización: 3 de septiembre de 2026

Fidelizador SpA, RUT N° 76.005.174-8, domiciliada en Avenida Los Leones 2225, Providencia, Santiago de Chile, en adelante “Fidelizador”, presta una plataforma tecnológica en modalidad Software as a Service (SaaS) para la gestión y envío de comunicaciones digitales multicanal. El cliente identificado en el registro de cuenta, Formulario de Pedido, Orden de Servicio, propuesta comercial u otro instrumento de contratación aplicable, en adelante el “Cliente”, acepta los presentes Términos de Servicio (los “Términos” o el “Contrato”).

Celebración y documentos aplicables

El Contrato podrá celebrarse mediante aceptación electrónica, suscripción de un Formulario de Pedido, Orden de Servicio, propuesta comercial, contrato particular o cualquier otro medio válido. La aceptación electrónica podrá registrarse con fecha, hora, identificación del usuario, organización asociada y versión de los documentos aceptados. La persona que acepte estos Términos en nombre del Cliente declara contar con facultades suficientes para obligarlo.

Forman parte del Contrato, según corresponda al Servicio contratado, el Acuerdo de Encargo de Tratamiento de Datos Personales de Fidelizador (“DPA”), la Política Anti-Spam, el Acuerdo de Nivel de Servicio (“SLA”), el Registro de Subencargados y las condiciones particulares contenidas en el Formulario de Pedido, Orden de Servicio o documento comercial aplicable.

El presente Contrato está destinado a clientes que utilizan los Servicios en el marco de actividades empresariales, profesionales, institucionales u organizacionales. Si alguna norma de protección al consumidor u otra disposición imperativa resultare legalmente aplicable al Cliente, dicha norma prevalecerá en lo que corresponda.

1. Definiciones

- **“Plataforma”**: la plataforma tecnológica de Fidelizador, sus portales, APIs, integraciones y funcionalidades habilitadas para la prestación de los Servicios.
- **“Servicios”**: los servicios contratados por el Cliente, que pueden incluir Email Marketing, Email transaccional o Relay, Comunicaciones Internas, SMS, WhatsApp, formularios, reportería, automatizaciones, APIs, integraciones y otras funcionalidades disponibles.
- **“Datos del Cliente”**: datos, bases de datos, listas, campañas, contenidos, configuraciones, archivos, atributos, segmentos y demás información cargada, transmitida, integrada, configurada o instruida por el Cliente en la Plataforma.
- **“Datos Personales Tratados por Cuenta del Cliente”**: datos personales respecto de los cuales el Cliente, o un tercero por cuya cuenta éste actúe, determina las finalidades y medios esenciales del tratamiento y que Fidelizador trata únicamente para prestar los Servicios.
- **“Datos de Cuenta y Operación”**: datos relativos a representantes, usuarios administradores, facturación, soporte, seguridad, prevención de abuso, monitoreo, cumplimiento contractual, comunicaciones propias

de Fidelizador y demás información que Fidelizador trate para sus propias finalidades legítimas, cuando corresponda.

- **“DPA”**: el Acuerdo de Encargo de Tratamiento de Datos Personales de Fidelizador, incorporado al presente Contrato como Anexo A y que forma parte integrante del mismo.
- **“Ley de Datos”**: la Ley N° 19.628 sobre protección de datos personales, modificada por la Ley N° 21.719, sus reglamentos y las instrucciones de la Agencia de Protección de Datos Personales que resulten aplicables.
- **“Subencargado”**: el tercero autorizado que trata Datos Personales Tratados por Cuenta del Cliente por cuenta de Fidelizador para permitir la prestación de los Servicios, conforme al DPA.

2. Objeto y licencia de uso

Fidelizador otorga al Cliente, durante la vigencia del Contrato y sujeto al pago íntegro y oportuno de las tarifas, un derecho limitado, no exclusivo, no sublicenciable y no transferible para acceder y utilizar la Plataforma conforme al plan y Servicios contratados. Salvo autorización expresa de Fidelizador, el Cliente no podrá revender, sublicenciar, arrendar ni poner la Plataforma a disposición de terceros distintos de sus usuarios autorizados.

Fidelizador podrá actualizar, modificar, reemplazar o discontinuar funcionalidades no esenciales de la Plataforma por razones técnicas, de seguridad, regulatorias, operacionales o de evolución del producto, procurando no reducir sustancialmente la funcionalidad principal del Servicio contratado durante su período vigente.

3. Cuenta, usuarios y acceso

El Cliente es responsable de la administración de sus usuarios, de mantener actualizados sus contactos administrativos y de custodiar sus credenciales, tokens, llaves API, dispositivos y mecanismos de autenticación. Todo uso efectuado mediante cuentas o credenciales habilitadas por el Cliente se presumirá realizado por éste, salvo prueba suficiente de compromiso no imputable al Cliente.

El Cliente deberá notificar a Fidelizador sin demora indebida cualquier acceso no autorizado, pérdida de credenciales, compromiso de cuenta o incidente que pueda afectar la seguridad de los Servicios. Fidelizador podrá exigir mecanismos adicionales de autenticación o medidas de seguridad cuando ello resulte razonable para proteger la Plataforma, los datos o la continuidad del Servicio.

4. Condiciones de uso, comunicaciones y Política Anti-Spam

4.1 Licitud de los tratamientos y comunicaciones

El Cliente es exclusivo responsable de contar y poder acreditar una base de licitud válida para recolectar, almacenar, cargar, segmentar, utilizar, comunicar y tratar los datos personales que incorpore a la Plataforma, así como para efectuar las comunicaciones que envíe mediante los Servicios. Fidelizador no determina la

finalidad, destinatarios, contenido, oportunidad ni base jurídica de las campañas o tratamientos realizados por el Cliente.

4.2 Fuentes permitidas y Política Anti-Spam

Sin perjuicio de las distintas bases de licitud reconocidas por la normativa aplicable, Fidelizador podrá establecer requisitos contractuales más estrictos para proteger la entregabilidad, reputación, seguridad y continuidad de la Plataforma. El Cliente se obliga a cumplir en todo momento la Política Anti-Spam vigente y no podrá utilizar bases de datos obtenidas ilícitamente, compradas sin respaldo suficiente, recolectadas mediante scraping, cedidas sin autorización, desactualizadas de forma relevante, incompatibles con la finalidad informada o respecto de las cuales no pueda acreditar una base de licitud válida.

4.3 Requisitos de las comunicaciones

El Cliente será responsable de cumplir la normativa aplicable a cada tipo de comunicación, incluyendo las exigencias de identificación del remitente, contenido, mecanismos de oposición, desuscripción o baja y demás obligaciones sectoriales, de telecomunicaciones, protección al consumidor, publicidad y protección de datos. Tratándose de marketing directo, el Cliente deberá respetar toda oposición desde su recepción e impedir nuevos envíos promocionales al destinatario correspondiente, sin perjuicio del tiempo estrictamente necesario para ejecutar técnicamente la actualización.

4.4 Controles de calidad, seguridad y entregabilidad

Fidelizador podrá monitorear indicadores técnicos y operacionales de los Servicios, incluyendo rebotes, quejas, patrones anómalos, abuso, fraude, spam, phishing, malware, reputación, seguridad y entregabilidad. Ante señales de riesgo o sospecha razonable de incumplimiento, Fidelizador podrá solicitar antecedentes al Cliente y adoptar medidas preventivas o correctivas, incluyendo pausar envíos, limitar funcionalidades, restringir frecuencias, bloquear integraciones, suspender temporalmente la cuenta o terminar el Servicio afectado cuando la gravedad o urgencia lo justifique.

Cuando estas actividades involucren Datos Personales Tratados por Cuenta del Cliente, Fidelizador actuará como Encargado o Subencargado conforme al DPA. Cuando involucren únicamente Datos de Cuenta y Operación, Fidelizador podrá tratarlos como responsable independiente de conformidad con su Política de Privacidad.

El Cliente colaborará de buena fe y entregará antecedentes razonablemente suficientes para acreditar el cumplimiento de estas obligaciones dentro del plazo que Fidelizador indique atendida la naturaleza y urgencia del caso. La infracción grave o reiterada de esta sección constituirá incumplimiento esencial.

5. Propiedad intelectual

La Plataforma, sus componentes, software, interfaces, documentación, marcas, diseños, algoritmos, modelos, manuales, desarrollos y demás elementos de propiedad intelectual son y permanecerán de propiedad de Fidelizador o de sus licenciados. El Cliente no podrá copiar, descompilar, realizar ingeniería inversa, eludir medidas técnicas, crear obras derivadas ni utilizar la Plataforma fuera del alcance expresamente autorizado.

El Cliente conserva los derechos que le correspondan sobre sus contenidos, campañas, plantillas, bases de datos, archivos y demás materiales incorporados a la Plataforma. El Cliente otorga a Fidelizador únicamente los derechos necesarios para alojar, procesar, reproducir técnicamente, transmitir y ejecutar dichos materiales en la medida necesaria para prestar los Servicios.

6. Datos, privacidad y respaldo

6.1 Tratamiento por cuenta del Cliente

El Cliente conserva los derechos que le correspondan sobre sus bases de datos, contenidos y demás Datos del Cliente, sin perjuicio de los derechos que la normativa reconoce directamente a los titulares. Respecto de los Datos Personales Tratados por Cuenta del Cliente, Fidelizador actuará como Encargado o Subencargado, según corresponda, y su tratamiento se registrará exclusivamente por el DPA y por las instrucciones documentadas aplicables.

En caso de contradicción entre estos Términos y el DPA respecto de materias estrictamente relativas al tratamiento de datos personales por cuenta del Cliente, prevalecerá el DPA.

6.2 Datos de Cuenta y Operación

Fidelizador podrá tratar Datos de Cuenta y Operación como responsable independiente cuando exista una base de licitud aplicable, para gestionar la relación contractual y comercial, facturación, soporte, administración de usuarios, seguridad, prevención de fraude y abuso, monitoreo, cumplimiento contractual y mejora técnica de los Servicios. Estos tratamientos se registrarán por la Política de Privacidad de Fidelizador.

Fidelizador podrá utilizar información irreversiblemente anonimizada, agregada o estadística derivada del uso de los Servicios para análisis, seguridad, benchmarking, desarrollo, mejora, inteligencia operacional y reportabilidad interna, siempre que la información resultante no permita identificar directa o indirectamente al Cliente ni a titulares de datos personales. Fidelizador no reutilizará para fines propios los Datos Personales Tratados por Cuenta del Cliente.

6.3 Cookies y comunicaciones propias de Fidelizador

El uso de cookies y tecnologías similares en los sitios públicos de Fidelizador se registrará por su Política de Cookies. La aceptación de estos Términos no constituye consentimiento para cookies no esenciales ni para comunicaciones comerciales propias de Fidelizador cuando dicho consentimiento resulte necesario; tales consentimientos se solicitarán separadamente.

6.4 Respaldo y exportación

Los mecanismos de respaldo y continuidad de Fidelizador tienen por objeto proteger la operación de la Plataforma y no sustituyen las obligaciones de respaldo del Cliente. El Cliente es responsable de exportar y conservar las copias que necesite. Al término del Contrato, la disponibilidad para exportación, devolución, supresión y eventual permanencia temporal en respaldos se registrará por el DPA y por las condiciones particulares del Servicio.

7. Condiciones económicas

7.1 Precio y facturación

El Cliente pagará las tarifas indicadas en el Formulario de Pedido, Orden de Servicio, propuesta comercial o proceso de contratación aplicable, más los impuestos correspondientes. Salvo condición distinta expresamente pactada, las facturas deberán pagarse dentro de los 30 días corridos siguientes a su emisión o envío.

7.2 Aumentos de plan y servicios adicionales

Los usuarios con perfil administrador o aquellos expresamente autorizados por el Cliente podrán solicitar aumentos de plan, capacidades adicionales o nuevos Servicios a través de la Plataforma, Portal de Clientes o canales comerciales habilitados. El Cliente reconoce que dichas solicitudes podrán producir cargos adicionales desde su activación.

7.3 Renovación

Salvo que el documento comercial aplicable establezca otra cosa, el Contrato se renovará automáticamente por períodos iguales y sucesivos, a menos que cualquiera de las Partes comunique su decisión de no renovar con al menos 30 días corridos de anticipación a la fecha de vencimiento vigente.

7.4 Actualización de tarifas

Fidelizador podrá proponer nuevas tarifas para el período siguiente informándolas con al menos 60 días corridos de anticipación a la fecha de renovación. La continuidad del Servicio en el nuevo período estará sujeta a la tarifa vigente informada o a la condición particular que las Partes acuerden.

7.5 Mora

El simple retardo en el pago constituirá al Cliente en mora. Fidelizador podrá suspender total o parcialmente los Servicios por falta de pago, previa notificación razonable cuando las circunstancias lo permitan, sin que dicha suspensión extinga las obligaciones de pago devengadas. La mora superior a 30 días corridos facultará a Fidelizador para terminar el Contrato, exigir el pago de las sumas adeudadas, aplicar los intereses permitidos por la ley y ejercer las acciones de cobranza correspondientes.

8. Disponibilidad, soporte y cambios del Servicio

Los niveles de disponibilidad, tiempos de respuesta, exclusiones, créditos o remedios aplicables serán únicamente aquellos establecidos en el SLA o en las condiciones particulares del plan contratado. A falta de SLA expreso, Fidelizador prestará los Servicios conforme a estándares razonables de la industria, sin garantizar disponibilidad ininterrumpida o libre de errores.

El soporte se prestará conforme al plan contratado. Las funcionalidades beta, piloto, experimentales, gratuitas o de evaluación se entregan “tal cual”, pueden modificarse o discontinuarse y, salvo pacto expreso, no quedan sujetas a SLA ni a compromisos específicos de disponibilidad.

Fidelizador podrá efectuar mantenciones programadas o de emergencia, actualizaciones, cambios de infraestructura y medidas necesarias para preservar la seguridad, continuidad, integridad o evolución del Servicio.

9. Garantías, exclusiones y responsabilidad

El Cliente declara que la información proporcionada a Fidelizador es veraz, que cuenta con facultades suficientes para contratar y que utilizará los Servicios conforme a la ley, estos Términos, el DPA, la Política Anti-Spam y demás documentos aplicables.

El Cliente es exclusivo responsable del contenido de sus comunicaciones, de las bases de datos y destinatarios que utilice, de sus configuraciones, de la licitud de sus tratamientos, de las instrucciones que imparta, de las integraciones que active y de la atención de reclamos o solicitudes de sus destinatarios. El Cliente mantendrá indemne a Fidelizador frente a reclamos, sanciones, daños, costos o gastos que deriven de incumplimientos imputables al Cliente, salvo en la medida en que tales consecuencias se deban exclusivamente a un incumplimiento imputable a Fidelizador.

Fidelizador no garantiza resultados comerciales, tasas de apertura, conversiones, entregabilidad absoluta ni recepción efectiva de cada mensaje, pues éstos pueden depender de redes, operadores, proveedores, configuraciones del Cliente, sistemas de destino y otros factores fuera de su control. El Cliente no utilizará la Plataforma como único medio para comunicaciones cuya falta o demora de entrega pueda causar daños críticos a la vida, salud, seguridad o integridad de personas o bienes.

Salvo dolo, culpa grave o responsabilidades que por su naturaleza imperativa no puedan limitarse, la responsabilidad total acumulada de Fidelizador derivada del Contrato se limitará a los daños directos, comprobados y atribuibles a un incumplimiento material imputable a Fidelizador, y no excederá el monto de las tarifas efectivamente pagadas por el Cliente por los Servicios afectados durante los 12 meses anteriores al hecho que origine la reclamación. En la máxima medida permitida por la ley, Fidelizador no responderá por lucro cesante, pérdida de oportunidad, pérdida de reputación, daños indirectos, consecuenciales, punitivos o pérdida de datos imputable al Cliente, a terceros o a integraciones externas.

10. Vigencia, suspensión y término

El Contrato regirá por el período indicado en el documento comercial aplicable. Cualquiera de las Partes podrá poner término por incumplimiento grave de la otra Parte que no sea subsanado dentro de 15 días corridos desde una notificación escrita, salvo que por su naturaleza el incumplimiento no admita subsanación o exista una causal de suspensión o término inmediato prevista en estos Términos.

Fidelizador podrá suspender total o parcialmente los Servicios de inmediato cuando exista riesgo para la seguridad, integridad, reputación, entregabilidad o continuidad de la Plataforma; uso ilícito o abusivo; spam, fraude, phishing o malware; incumplimiento relevante de la Política Anti-Spam; falta de pago; requerimiento de autoridad competente; o cualquier otra situación que razonablemente pueda generar responsabilidad o daño a Fidelizador, sus proveedores, otros clientes o terceros.

El término o suspensión no liberará al Cliente del pago de las sumas ya devengadas ni de otras obligaciones que por su naturaleza deban subsistir. Los efectos del término sobre los Datos Personales Tratados por Cuenta del Cliente se registrarán exclusivamente por el DPA.

11. Modificaciones de los Términos y documentos asociados

Fidelizador podrá modificar estos Términos por cambios legales, regulatorios, técnicos, de seguridad, operacionales o de evolución del Servicio. Cuando una modificación sea material y razonablemente desfavorable para el Cliente, Fidelizador procurará notificarla con al menos 30 días corridos de anticipación, salvo que el cambio deba aplicarse antes por mandato legal, seguridad, prevención de abuso o circunstancias urgentes.

Lo dispuesto en esta sección no sustituye los mecanismos de consentimiento, aceptación o autorización específica que la ley o el DPA exijan para determinados tratamientos, incluyendo la incorporación o sustitución de Subencargados. Las condiciones económicas, SLA particulares o compromisos individualmente negociados solo podrán modificarse conforme al mecanismo aplicable a cada documento.

12. Confidencialidad

Cada Parte mantendrá en confidencialidad la información no pública de la otra Parte a la que acceda con ocasión del Contrato y la utilizará únicamente para cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos bajo éste. Podrá revelarse información a trabajadores, asesores, proveedores o contratistas que necesiten conocerla y se encuentren sujetos a obligaciones adecuadas de confidencialidad, así como cuando exista una obligación legal o requerimiento de autoridad competente.

La obligación general de confidencialidad subsistirá durante la vigencia del Contrato y por cinco años después de su término. Tratándose de datos personales, secretos empresariales o información cuya naturaleza justifique una protección superior, la obligación subsistirá mientras dicha información mantenga su carácter protegido o por el plazo exigido por la normativa aplicable.

13. Servicios de terceros, integraciones y nuevas funcionalidades

La Plataforma puede interoperar con redes, operadores, proveedores de mensajería, APIs, CRMs, plataformas de ecommerce, sistemas del Cliente u otros servicios de terceros. Cuando un tercero sea contratado por Fidelizador para tratar Datos Personales Tratados por Cuenta del Cliente, su intervención se registrará por el DPA y, cuando corresponda, por el régimen de Subencargados.

Cuando el Cliente conecte, habilite o instruya el uso de servicios de terceros que no actúen como Subencargados de Fidelizador, dichos servicios se registrarán por sus propios términos, políticas y condiciones. El Cliente será responsable de revisar su licitud, configuración y permisos. Fidelizador no responderá por actos, omisiones, indisponibilidades, cambios de condiciones, bloqueos, tratamientos o incidentes originados en terceros que no se encuentren bajo su control directo.

Fidelizador podrá ofrecer funcionalidades nuevas, beta o basadas en tecnologías de inteligencia artificial sujetas a condiciones adicionales. Su activación podrá requerir aceptación específica del Cliente. Salvo pacto expreso, los resultados generados por funcionalidades automatizadas o de inteligencia artificial deberán ser revisados por el Cliente antes de su uso y no constituyen asesoría profesional ni garantía de exactitud.

14. Prelación y disposiciones finales

14.1 Prelación documental

En caso de contradicción entre documentos: (i) las condiciones particulares contenidas en el Formulario de Pedido, Orden de Servicio o instrumento específicamente suscrito prevalecerán respecto de materias comerciales particulares; (ii) el DPA prevalecerá respecto del tratamiento de datos personales por cuenta del Cliente; (iii) el SLA prevalecerá respecto de niveles de servicio; y (iv) estos Términos regirán las restantes materias generales. La Política Anti-Spam complementará las restricciones de uso de la Plataforma.

14.2 Comunicaciones

Las comunicaciones contractuales podrán efectuarse por correo electrónico, mediante la Plataforma o por los canales administrativos registrados por las Partes. Las comunicaciones dirigidas a Fidelizador podrán enviarse a comercial@fidelizador.com, con copia a arealegal@fidelizador.com cuando se trate de materias contractuales o legales.

14.3 Cesión

El Cliente no podrá ceder total o parcialmente el Contrato sin autorización previa y escrita de Fidelizador. Fidelizador podrá ceder el Contrato, total o parcialmente, a una sociedad relacionada, sucesora o adquirente de su negocio o activos relevantes, siempre que ello no reduzca sustancialmente los derechos esenciales del Cliente bajo el Contrato.

14.4 Independencia de las Partes

Las Partes son contratistas independientes. Nada de lo previsto en el Contrato crea una relación laboral, sociedad, agencia, mandato general, joint venture o representación distinta de las facultades expresamente conferidas.

14.5 Divisibilidad y no renuncia

La nulidad o ineficacia de una disposición no afectará la validez de las restantes. La falta de ejercicio de un derecho no constituirá renuncia, salvo manifestación expresa y escrita.

14.6 Ley aplicable y arbitraje

El Contrato se regirá por las leyes de la República de Chile. Toda dificultad o controversia relativa a su interpretación, aplicación, cumplimiento, duración, validez o terminación será resuelta mediante arbitraje conforme al Reglamento Procesal de Arbitraje del Centro de Arbitraje y Mediación de Santiago de la Cámara de Comercio de Santiago A.G., vigente al momento de solicitarlo. La Cámara de Comercio de Santiago A.G.

designará, a petición escrita de cualquiera de las Partes, un árbitro en derecho de entre los integrantes del cuerpo arbitral del Centro.

Historial de versiones

- v2.0 — 3 de septiembre de 2026: reestructuración integral de los Términos; separación del DPA como instrumento autónomo; alineación con la Política de Privacidad, Política de Cookies, Política Anti-Spam y contrato marco; actualización de reglas de suspensión, responsabilidad, confidencialidad, terceros y prelación documental.
- v1.0 — 3 de agosto de 2026: Creación del documento.

ANEXO A — ACUERDO DE ENCARGO DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES (DPA)

El presente Anexo A forma parte integrante de estos Términos de Servicio y regula el tratamiento de datos personales que Fidelizador realiza por cuenta del Cliente, en los términos del DPA que se incorpora a continuación.

ANEXO DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES (DPA)

Este Anexo de Tratamiento de Datos Personales, en adelante el “**Anexo**” o el “**DPA**”, forma parte integrante del Contrato Marco, Orden de Compra, Propuesta Comercial, Términos y Condiciones, contrato de prestación de servicios o cualquier otro instrumento que regule la contratación de los servicios de Fidelizador por parte del Cliente, en adelante el “**Contrato Principal**”.

1. Objeto

El presente Anexo regula las condiciones bajo las cuales Fidelizador tratará datos personales por cuenta del Cliente, en su calidad de Encargado de Tratamiento, con ocasión de la prestación de servicios tecnológicos de comunicación digital, tales como Email Marketing, Relay, Comunicaciones Internas, SMS, WhatsApp, formularios, reportería, campañas y demás funcionalidades disponibles en la plataforma de Fidelizador, en adelante los “**Servicios**”.

El objetivo de este Anexo es establecer las obligaciones de las Partes en materia de protección de datos personales, de conformidad con la Ley N° 19.628, incluyendo las modificaciones introducidas por la Ley N° 21.719 desde su entrada en vigencia, y con la demás normativa chilena aplicable.

2. Definiciones

Para efectos de este Anexo, los términos “dato personal”, “dato sensible”, “titular de datos”, “tratamiento”, “responsable”, “encargado”, “consentimiento”, “comunicación”, “transferencia”, “cesión”, “anonimización”, “seudonimización”, “violación de seguridad” y demás conceptos equivalentes tendrán el significado que les otorgue la normativa de protección de datos personales aplicable.

Sin perjuicio de lo anterior, para efectos contractuales se entenderá por:

Datos del Cliente: datos, bases de datos, listas de contactos, registros, campañas, contenidos, destinatarios, atributos, etiquetas, segmentos, preferencias, métricas, eventos, logs asociados a campañas y demás información cargada, integrada, transmitida, configurada o instruida por el Cliente en la plataforma de Fidelizador.

Datos Personales Tratados por Cuenta del Cliente: datos personales contenidos en los Datos del Cliente respecto de los cuales el Cliente determina los fines y medios esenciales del tratamiento, y Fidelizador trata únicamente para prestar los Servicios.

Datos de Cuenta y Operación: datos relativos a representantes, usuarios administradores, usuarios internos, facturación, soporte, seguridad, prevención de abuso, monitoreo de disponibilidad, cumplimiento contractual, comunicaciones comerciales propias de Fidelizador, mejora del servicio, estadísticas agregadas o anonimizadas y demás información que Fidelizador trate para sus propias finalidades legítimas. Respecto de estos datos, Fidelizador podrá actuar como responsable independiente, según corresponda.

Subencargado: tercero contratado por Fidelizador que trata datos personales por cuenta de Fidelizador para permitir la prestación, continuidad, seguridad, soporte, infraestructura, conectividad, mensajería, alojamiento, analítica operacional o funcionamiento de los Servicios, solo en caso de corresponder.

3. Roles de las Partes

Las Partes reconocen que, respecto de los Datos Personales Tratados por Cuenta del Cliente:

- a. El Cliente actúa como **Responsable del tratamiento**, pues determina las finalidades, bases de licitud, contenidos, destinatarios, segmentos, campañas, listas de contactos, canales de comunicación y demás instrucciones esenciales del tratamiento.
- b. Fidelizador actúa como **Encargado del tratamiento**, tratando los datos personales por cuenta del Cliente y conforme a sus instrucciones documentadas, según lo establecido en el Contrato Principal, este Anexo, las configuraciones de la plataforma, las solicitudes de soporte, las órdenes de servicio, las integraciones habilitadas y las demás instrucciones legítimas impartidas por el Cliente.
- c. Fidelizador actúa como **Subencargado del Tratamiento**. Cuando el Cliente trate Datos Personales por cuenta de un tercero que tenga la calidad de Responsable del Tratamiento y encomiende a Fidelizador la ejecución de todo o parte de dichas operaciones de tratamiento, el Cliente actuará como Encargado del Tratamiento y Fidelizador tendrá la calidad de Subencargado del Tratamiento, entendiéndose por tal, para efectos de este Anexo, el otro encargado al cual se delega parte o la totalidad del encargo en los términos de la normativa aplicable y siempre que el Cliente cuente con las autorizaciones necesarias del respectivo Responsable conforme a lo previsto en este Anexo.

Fidelizador no controla ni decide la licitud, pertinencia, calidad, exactitud, proporcionalidad, vigencia, origen o base legal de las bases de datos, contactos, campañas, mensajes, comunicaciones o contenidos enviados por el Cliente. Dichas materias son de responsabilidad exclusiva del Cliente.

4. Obligaciones y garantías del Cliente

El Cliente, ya sea actuando como Responsable o como Encargado por cuenta de un tercero Responsable, según corresponda, declara, garantiza y se obliga, directamente o respecto de las instrucciones que transmita a Fidelizador, a:

- a. Contar con una base de licitud válida para recolectar, almacenar, cargar, segmentar, utilizar, comunicar y tratar los datos personales incorporados a la plataforma de Fidelizador.
- b. Obtener, cuando corresponda, el consentimiento válido, específico, informado, previo, inequívoco y demostrable de los titulares de datos para el envío de comunicaciones comerciales, promocionales, informativas, transaccionales o de cualquier otra naturaleza.
- c. Informar adecuadamente a los titulares de datos sobre el tratamiento de sus datos personales, incluyendo identidad del responsable, finalidades, canales de contacto, derechos, posibilidad de oposición, revocación o desuscripción, y demás menciones exigidas por la normativa aplicable.
- d. Mantener evidencia suficiente y trazable de la fuente, origen, autorización, consentimiento, relación contractual, interés legítimo u otra base que habilite el tratamiento de los datos personales.
- e. No cargar, utilizar ni instruir el tratamiento de bases de datos obtenidas ilícitamente, compradas sin respaldo suficiente, recolectadas mediante scraping, cedidas sin autorización, desactualizadas, incompatibles con la finalidad informada o respecto de las cuales no pueda demostrar una base de licitud válida.
- f. Mantener sus bases de datos actualizadas, exactas, pertinentes y limitadas a lo necesario para las finalidades perseguidas.
- g. Gestionar y respetar las solicitudes de desuscripción, oposición, bloqueo, supresión, revocación de consentimiento y demás derechos ejercidos por los titulares de datos.
- h. No utilizar los Servicios para enviar spam, comunicaciones engañosas, fraudulentas, ilícitas, abusivas, discriminatorias, contrarias a derechos de terceros o que infrinjan normativa sectorial, de telecomunicaciones, protección al consumidor, libre competencia, propiedad intelectual, publicidad, comercio electrónico o protección de datos.
- i. No incorporar datos sensibles, datos de niños, niñas o adolescentes, datos relativos a salud, vida sexual, biometría, geolocalización precisa, convicciones políticas, religiosas, filosóficas, sindicales, antecedentes penales u otros datos especialmente protegidos, salvo que cuente con autorización legal suficiente, haya informado expresamente a Fidelizador por escrito y exista acuerdo específico sobre las medidas adicionales aplicables.
- j. Configurar correctamente las campañas, formularios, dominios, remitentes, integraciones, webhooks, APIs, permisos de usuarios, autenticaciones, roles, plantillas, listas de supresión y mecanismos de baja.
- k. Adoptar medidas razonables de seguridad respecto de sus propios sistemas, usuarios, accesos, dispositivos, integraciones, credenciales, dominios y cuentas conectadas a los Servicios.
- l. Responder frente a titulares de datos, autoridades, clientes finales, consumidores, destinatarios, proveedores, terceros y organismos públicos por la licitud de sus tratamientos, campañas, comunicaciones, contenidos, instrucciones y bases de datos.
- m. El Cliente es responsable de mantener actualizados a los usuarios que utilizan la Plataforma y del uso que éstos le dan a la herramienta.
- n. Cuando el Cliente actúe a su vez como Encargado por cuenta de un tercero Responsable, declara y garantiza que cuenta con **todas las autorizaciones específicas, escritas y demás habilitaciones que resulten legalmente exigibles** de dicho Responsable para contratar a Fidelizador como Subencargado, impartirle instrucciones, autorizar la intervención de los subencargados que correspondan y efectuar o

permitir las transferencias internacionales necesarias para la prestación de los Servicios. El Cliente mantendrá evidencia suficiente y trazable de dichas autorizaciones y habilitaciones durante toda la vigencia de los Servicios y la pondrá a disposición de Fidelizador cuando sea razonablemente requerida.

El Cliente mantendrá indemne a Fidelizador frente a reclamos, multas, sanciones, investigaciones, daños, costos, gastos, honorarios, pérdidas o responsabilidades que deriven de incumplimientos del Cliente a las obligaciones anteriores, incluyendo la falta o insuficiencia de autorización del Responsable cuando el Cliente actúe a su vez como Encargado, salvo que tales consecuencias se deban exclusivamente a un incumplimiento imputable a Fidelizador de sus obligaciones como Encargado o Subencargado bajo este Anexo.

5. Obligaciones de Fidelizador como Encargado

Fidelizador se obliga a:

- a. Tratar los Datos Personales Tratados por Cuenta del Cliente únicamente conforme a las instrucciones documentadas del Cliente y para la prestación de los Servicios.
- b. No vender, arrendar, ceder, explotar comercialmente ni utilizar los Datos Personales Tratados por Cuenta del Cliente para ninguna finalidad propia ni para un objeto distinto del encargo y de las instrucciones documentadas del Cliente, sin perjuicio del tratamiento de Datos de Cuenta y Operación como responsable independiente y del uso de información irreversiblemente anonimizada o agregada en los términos de la cláusula 17.
- c. Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se encuentren sujetas a obligaciones de confidencialidad contractuales, legales o profesionales.
- d. Implementar medidas técnicas y organizativas apropiadas, razonables y proporcionales al riesgo para proteger los datos personales contra destrucción, pérdida, alteración, divulgación o acceso no autorizado, accidental o ilícito.
- e. Asistir razonablemente al Cliente, en la medida de lo posible y considerando la naturaleza de los Servicios, para dar respuesta a solicitudes de ejercicio de derechos de titulares.
- f. Asistir razonablemente al Cliente en materias de seguridad, gestión de incidentes y cumplimiento de obligaciones regulatorias, en la medida que la información se encuentre bajo control de Fidelizador y que dicha asistencia no implique asumir funciones propias del Responsable.
- g. Informar al Cliente si, a juicio razonable de Fidelizador, una instrucción infringe la normativa aplicable de protección de datos personales, sin que ello implique una obligación general de revisar, auditar o validar la licitud de todas las instrucciones, campañas, bases de datos o tratamientos del Cliente.
- h. Suprimir o devolver al Cliente los Datos Personales Tratados por Cuenta del Cliente al término de los Servicios, según corresponda, de conformidad con la cláusula 16 y sin perjuicio de las obligaciones legales de conservación que resulten aplicables.

Fidelizador no estará obligado a ejecutar instrucciones que sean ilegales, técnicamente inviables, desproporcionadas, inseguras, incompatibles con la arquitectura del servicio, contrarias a políticas de uso aceptable, contrarias a obligaciones legales o contractuales de Fidelizador, o que puedan afectar la seguridad, continuidad, reputación, entregabilidad o integridad de la plataforma.

6. Instrucciones documentadas del Cliente

Se considerarán instrucciones documentadas del Cliente:

- a. El Contrato Principal y sus anexos.
- b. Las configuraciones realizadas por el Cliente en la plataforma.
- c. La carga, segmentación, modificación o eliminación de contactos, listas, campañas, plantillas, formularios, flujos, automatizaciones, integraciones o reglas de tratamiento.
- d. Las solicitudes enviadas por usuarios autorizados del Cliente a través de canales de soporte, correo electrónico, tickets, APIs, formularios u otros medios habilitados por Fidelizador.
- e. Las instrucciones que deriven razonablemente de la naturaleza de los Servicios contratados.

Fidelizador podrá requerir confirmación escrita, información adicional o validación de identidad antes de ejecutar instrucciones que puedan afectar datos personales, seguridad, continuidad operacional, configuración crítica, eliminación masiva de datos, exportaciones, integraciones, dominios, usuarios administradores o cualquier otro aspecto sensible de los Servicios.

7. Naturaleza, finalidad y duración del tratamiento

Fidelizador tratará datos personales con la finalidad de prestar, operar, mantener, proteger, soportar, mejorar técnicamente y ejecutar los Servicios contratados por el Cliente, incluyendo, entre otras actividades:

- a. Carga y almacenamiento de contactos.
- b. Gestión de listas, atributos, segmentos, categorías, etiquetas y preferencias.
- c. Creación, programación, envío y seguimiento de campañas de Email, SMS, WhatsApp, Email transaccional y otros canales habilitados.
- d. Validación técnica de remitentes, dominios, autenticación, entregabilidad, rebotes, quejas, bajas y eventos asociados.
- e. Generación de reportes, métricas, estadísticas operacionales, trazabilidad de envíos, aperturas, clics, rebotes, bajas, errores, respuestas y eventos técnicos.
- f. Gestión de formularios, suscripciones, actualización de preferencias y mecanismos de contacto.
- g. Soporte técnico, atención de requerimientos, resolución de incidencias y mantención de la plataforma.
- h. Seguridad, prevención de abuso, continuidad operacional, monitoreo de infraestructura, control de accesos, auditoría técnica y protección contra actividades ilícitas o no autorizadas.

El tratamiento tendrá la duración necesaria para la prestación de los Servicios y la vigencia del Contrato Principal. Finalizados los Servicios, los Datos Personales Tratados por Cuenta del Cliente sólo podrán mantenerse durante el tiempo estrictamente necesario para ejecutar su devolución o supresión, cumplir obligaciones legales aplicables o agotar ciclos ordinarios de respaldo en los términos de la cláusula 16.

8. Categorías de titulares y tipos de datos

Las categorías de titulares podrán incluir, según determine el Cliente:

- a. Clientes, prospectos, leads, usuarios, beneficiarios, pacientes, afiliados, alumnos, funcionarios, trabajadores, proveedores, contactos comerciales, suscriptores, destinatarios de comunicaciones y demás personas incorporadas por el Cliente a la plataforma.
- b. Usuarios administradores, ejecutivos, representantes, operadores o personas autorizadas por el Cliente para utilizar los Servicios.

Los tipos de datos personales podrán incluir, según sean cargados o instruidos por el Cliente:

- a. Datos de identificación: nombre, apellido, RUT u otro identificador, ID de cliente, código interno o similar.
- b. Datos de contacto: correo electrónico, teléfono móvil, dirección, país, comuna, cargo, empresa u organización.
- c. Datos transaccionales o relacionales: historial de comunicaciones, preferencias, categorías, segmentos, estado de suscripción, consentimientos, bajas, respuestas, interacciones y atributos definidos por el Cliente.
- d. Datos técnicos y de uso: aperturas, clics, rebotes, quejas, eventos, IP, fecha y hora, navegador, dispositivo, logs, identificadores técnicos y métricas de entregabilidad.
- e. Contenido de comunicaciones, plantillas, mensajes, archivos, variables dinámicas, campos personalizados y demás información incorporada por el Cliente.

El Cliente será exclusivamente responsable por cualquier dato sensible que cargue, incluya o instruya tratar en la plataforma. En caso de que el Cliente requiera tratar datos sensibles conforme a la ley, deberá identificarlos según el mismo disponga o por medio de las herramientas que la plataforma de Fidelizador le provea, en caso de estar disponible.

9. Seguridad de la información

Fidelizador mantendrá un programa de seguridad de la información razonable y proporcional a la naturaleza de los Servicios, considerando estándares de la industria SaaS, las certificaciones, políticas y procedimientos internos vigentes y los riesgos asociados al tratamiento.

Las medidas técnicas y organizativas incluirán, según corresponda a la naturaleza, alcance, contexto y riesgos del tratamiento:

- a. Controles de acceso lógico y gestión de usuarios autorizados.
- b. Autenticación, segregación de roles y permisos.
- c. Registros de actividad, logs técnicos y trazabilidad operacional.
- d. Medidas de seguridad en infraestructura, redes, aplicaciones y bases de datos.
- e. Controles de respaldo, continuidad operacional y recuperación.
- f. Medidas de cifrado o protección equivalente cuando corresponda y sea técnicamente aplicable.
- g. Gestión de vulnerabilidades, actualizaciones, monitoreo y controles preventivos.
- h. Políticas internas de seguridad, confidencialidad y uso aceptable.
- i. Capacitación o sensibilización interna en seguridad y protección de información.
- j. Gestión de proveedores y subencargados relevantes.

- k. Procedimientos internos de gestión de incidentes de seguridad.
- l. Cualquier otra medida o herramienta que disponibilice en la plataforma, en caso de estar disponible para el uso de los clientes, con motivo de seguridad.

Fidelizador podrá modificar, actualizar o reemplazar sus medidas de seguridad durante la vigencia del Contrato, siempre que dichas modificaciones no reduzcan sustancialmente el nivel general de protección de los Datos Personales Tratados por Cuenta del Cliente.

El Cliente reconoce que ningún sistema tecnológico es absolutamente inmune a riesgos de seguridad y que Fidelizador no garantiza seguridad absoluta, sino la implementación de medidas razonables y proporcionales conforme al estado de la técnica, la naturaleza de los Servicios y el riesgo del tratamiento.

Con todo, las Partes dejan constancia de que el estándar de diligencia y cumplimiento en materia de seguridad se evaluará conforme a la normativa aplicable, la naturaleza, alcance, contexto y riesgos del tratamiento, el estado de la técnica y los controles efectivamente implementados por Fidelizador. La certificación ISO/IEC 27001 vigente, las auditorías del SGSI, la Política General de Seguridad de la Información de Fidelizador y el cumplimiento de las obligaciones que resulten aplicables bajo la Ley N° 21.663, Marco de Ciberseguridad, constituirán antecedentes relevantes para acreditar diligencia y cumplimiento, sin que por sí solos constituyan una exención de las responsabilidades imperativas establecidas por la ley.

10. Confidencialidad

Fidelizador mantendrá la confidencialidad de los Datos del Cliente y de los Datos Personales Tratados por Cuenta del Cliente. Dicha obligación se extenderá a sus trabajadores, dependientes, asesores, proveedores y subencargados que tengan acceso a dicha información para la prestación de los Servicios.

La obligación de confidencialidad no aplicará respecto de información que:

- a. Sea o llegue a ser pública sin infracción de Fidelizador.
- b. Haya sido conocida legítimamente por Fidelizador antes de recibirla del Cliente.
- c. Sea recibida legítimamente de un tercero sin obligación de confidencialidad.
- d. Deba ser revelada por mandato legal, judicial, administrativo, regulatorio o de autoridad competente.
- e. Sea anonimizada o agregada de forma que no permita identificar razonablemente al Cliente ni a titulares de datos personales.

11. Subencargados

Fidelizador podrá recurrir a terceros para la ejecución de determinadas operaciones de tratamiento necesarias para la prestación de los Servicios, en calidad de Subencargados, únicamente cuando cuente con la autorización específica y por escrito del Cliente o, cuando éste actúe a su vez como Encargado, con las autorizaciones necesarias del respectivo Responsable.

Los Subencargados autorizados serán aquellos individualizados en el **Registro de Subencargados de Fidelizador** correspondiente a la versión específicamente aceptada por el Cliente. Dicho Registro identificará, al menos, la identidad del Subencargado, el servicio o función encomendada y, cuando corresponda, el país o ubicación relevante del tratamiento.

El Registro de Subencargados podrá encontrarse disponible por medios electrónicos, incluyendo el Centro de Confianza de Fidelizador, siempre que cada versión se encuentre debidamente identificada por número o fecha y pueda acreditarse cuál fue la versión específicamente aceptada por el Cliente. La mera publicación, modificación o actualización del Registro no constituirá por sí sola autorización del Cliente.

Mediante la aceptación del presente DPA y del Registro de Subencargados que se le presente conjuntamente al momento de la contratación, el Cliente autoriza específica y expresamente a los terceros individualizados en dicha versión para realizar las operaciones de tratamiento allí indicadas. La autorización no se extenderá a terceros que no se encuentren individualizados en la versión aceptada.

Para incorporar o reemplazar durante la vigencia del Contrato a un Subencargado que trate Datos Personales por cuenta del Cliente, Fidelizador solicitará previamente una autorización específica y por escrito del Cliente. La solicitud podrá efectuarse por medios electrónicos y deberá identificar al nuevo Subencargado y la función encomendada y, cuando corresponda, el país o ubicación relevante del tratamiento. La falta de respuesta del Cliente no se entenderá como autorización.

Fidelizador impondrá a cada Subencargado, mediante contrato u otro instrumento jurídicamente vinculante, obligaciones de protección de datos adecuadas a la naturaleza del tratamiento delegado y continuará respondiendo frente al Cliente en los términos establecidos por la normativa imperativa aplicable.

El Cliente podrá formular una objeción fundada a la incorporación de un nuevo Subencargado por motivos razonables relacionados con la protección de datos personales. En tal caso, las Partes procurarán acordar una alternativa comercial y técnicamente viable. Si el Cliente no autoriza al Subencargado y no existe una alternativa razonablemente disponible, Fidelizador podrá suspender o terminar exclusivamente los Servicios o funcionalidades que requieran la intervención de dicho Subencargado, sin que ello constituya incumplimiento de Fidelizador y sin derecho a indemnización, multa o reembolso, salvo que el Contrato Principal disponga expresamente otra cosa.

12. Transferencias internacionales y servicios de terceros

El Cliente reconoce que la prestación de servicios SaaS multicanal puede requerir el uso de infraestructura, proveedores tecnológicos, redes, APIs, plataformas de mensajería, servicios de nube, conectividad, soporte o subencargados ubicados en Chile o en el extranjero.

Fidelizador sólo realizará transferencias internacionales de Datos Personales Tratados por Cuenta del Cliente cuando sean necesarias para prestar los Servicios y se encuentren amparadas en alguno de los mecanismos permitidos por los artículos 27 y 28 de la Ley N° 19.628, en su texto modificado por la Ley N° 21.719, incluyendo, según corresponda, una decisión de adecuación, garantías contractuales adecuadas —incluidas cláusulas contractuales modelo aprobadas por la autoridad competente—, mecanismos de certificación u otra causal legal aplicable. Cuando el mecanismo aplicable requiera un instrumento adicional, Fidelizador lo implementará antes de iniciar la transferencia correspondiente.

Cuando el Cliente, por su propia decisión, conecte, habilite o instruya la integración de los Servicios con plataformas, canales o servicios de terceros que no actúen como Subencargados de Fidelizador, operadores de telecomunicaciones, proveedores de SMS, dominios, APIs externas, CRMs, plataformas de ecommerce, sistemas del Cliente u otras herramientas conectadas, el Cliente reconoce que dichos terceros podrán tratar

datos conforme a sus propios términos, políticas, roles y condiciones. El Cliente será responsable de revisar, aceptar y cumplir los términos aplicables a dichos terceros cuando corresponda.

Sin perjuicio de la responsabilidad que corresponda a Fidelizador respecto de sus Subencargados conforme a la cláusula 11 y a la normativa imperativamente aplicable, Fidelizador no será responsable por actos, omisiones, caídas, indisponibilidades, cambios de condiciones, restricciones, bloqueos, rechazos, filtrados, sanciones, políticas, costos, errores o tratamientos efectuados por plataformas, redes, operadores, proveedores o sistemas de terceros que no tengan la calidad de Subencargados de Fidelizador y que no se encuentren bajo su control directo.

13. Derechos de los titulares de datos

El Cliente será responsable de recibir, analizar, gestionar y responder las solicitudes de ejercicio de derechos de los titulares de datos, incluyendo acceso, rectificación, supresión, oposición, bloqueo, portabilidad, revocación del consentimiento y demás derechos reconocidos por la normativa aplicable.

Cuando un titular de datos contacte directamente a Fidelizador respecto de un tratamiento realizado por cuenta del Cliente, Fidelizador podrá:

- a. Redirigir al titular al Cliente.
- b. Informar al Cliente, si cuenta con información suficiente para identificarlo.
- c. Abstenerse de responder sobre el fondo de la solicitud, salvo que exista obligación legal o instrucción documentada del Cliente.
- d. Abstenerse de revelar datos personales o ejecutar accesos, rectificaciones, supresiones, bloqueos o portabilidades respecto de tratamientos efectuados por cuenta del Cliente sin instrucción documentada de éste, salvo obligación legal directamente aplicable a Fidelizador.

Fidelizador asistirá razonablemente al Cliente, considerando la naturaleza de los Servicios y la información disponible, para responder solicitudes de titulares. Cuando la asistencia requiera desarrollos, búsquedas especiales, restauraciones, exportaciones no estándar, análisis jurídico, dedicación significativa de horas, intervención manual extraordinaria o soporte fuera del alcance contratado, Fidelizador podrá cobrar los costos o tarifas correspondientes, previa información al Cliente.

Las funcionalidades de la Plataforma destinadas a facilitar la gestión de consentimientos, preferencias o solicitudes de derechos, cuando se encuentren disponibles, constituyen herramientas de apoyo y no sustituyen las obligaciones legales del Cliente como Responsable.

14. Incidentes de seguridad

Fidelizador notificará al Cliente, sin dilación indebida desde que tome conocimiento, de cualquier vulneración a las medidas de seguridad que afecte o pueda afectar Datos Personales Tratados por Cuenta del Cliente y que se haya producido en sistemas, servicios, personal o subencargados bajo responsabilidad de Fidelizador.

La notificación incluirá, en la medida en que la información esté disponible:

- a. Descripción general del incidente.
- b. Categorías de datos o titulares potencialmente afectados.

- c. Medidas adoptadas o propuestas para contener, mitigar o remediar el incidente.
- d. Información de contacto o canal para coordinación.
- e. Cualquier otra información razonablemente disponible que permita al Cliente cumplir sus propias obligaciones legales.

La notificación de un incidente no constituirá reconocimiento de responsabilidad, culpa, incumplimiento contractual, infracción legal ni aceptación de obligación indemnizatoria por parte de Fidelizador.

El Cliente será responsable de determinar si corresponde notificar a titulares, autoridades, clientes finales, consumidores, contrapartes contractuales u otros terceros, salvo que la normativa aplicable imponga directamente dicha obligación a Fidelizador.

La notificación inicial no podrá ser retrasada por el solo hecho de no disponer aún de toda la información. Fidelizador podrá complementar la información por etapas, sin dilación indebida, y podrá limitar temporalmente detalles específicos cuando ello sea estrictamente necesario para preservar la seguridad, cumplir instrucciones de una autoridad competente, proteger investigaciones legítimas o evitar la divulgación de información confidencial de terceros.

15. Auditorías y demostración de cumplimiento

Fidelizador pondrá a disposición del Cliente información razonable para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones como Encargado, lo que podrá incluir certificaciones, políticas, resúmenes de controles, informes de auditoría, documentos de seguridad, cuestionarios, declaraciones de cumplimiento o información equivalente.

El Cliente podrá solicitar información adicional de auditoría una vez cada doce meses, salvo que exista un incidente de seguridad relevante, un requerimiento obligatorio de autoridad competente o una necesidad razonable de demostrar el cumplimiento de una obligación legal imperativa que justifique una frecuencia mayor.

Las auditorías deberán:

- a. Ser solicitadas con al menos treinta días corridos de anticipación.
- b. Tener un alcance razonable, proporcional y limitado a los Servicios contratados.
- c. No afectar la seguridad, confidencialidad, disponibilidad, continuidad operacional, secretos comerciales, información de otros clientes ni arquitectura crítica de Fidelizador.
- d. Ser realizadas preferentemente mediante revisión documental, cuestionarios, reuniones remotas o evidencia de certificaciones.
- e. Ser ejecutadas por personal del Cliente o terceros auditores sujetos a obligaciones de confidencialidad aceptables para Fidelizador.
- f. Realizarse en horario hábil y sin interferir injustificadamente con las operaciones de Fidelizador.

Las auditorías presenciales, pruebas técnicas, pentests, revisiones de código, accesos a infraestructura, entrevistas extensas, solicitudes extraordinarias, auditorías de terceros o revisiones fuera del alcance ordinario requerirán acuerdo previo y podrán estar sujetas a costos adicionales.

Fidelizador podrá rechazar o limitar la modalidad concreta de una auditoría cuando resulte riesgosa, desproporcionada, repetitiva, contraria a obligaciones de confidencialidad, invasiva respecto de otros clientes o susceptible de comprometer la seguridad de la plataforma. En tal caso, Fidelizador ofrecerá, cuando sea razonablemente posible, un mecanismo alternativo de verificación equivalente, sin perjuicio de las auditorías o inspecciones que deban permitirse por mandato de autoridad competente o por aplicación imperativa del GDPR u otra normativa aplicable.

16. Eliminación, devolución y retención

Durante la vigencia de los Servicios, el Cliente podrá acceder, exportar, modificar o eliminar determinados Datos del Titular conforme a las funcionalidades disponibles en la plataforma.

Al término del Contrato Principal o de los Servicios aplicables, y conforme a la instrucción documentada del Cliente cuando corresponda, Fidelizador devolverá o suprimirá los Datos Personales Tratados por Cuenta del Cliente. La devolución se efectuará mediante los formatos y funcionalidades razonablemente disponibles. Una vez completada la devolución, Fidelizador suprimirá las copias activas que conserve, salvo que una obligación legal exija su conservación.

Salvo que exista una obligación legal o regulatoria que exija su conservación, Fidelizador no mantendrá Datos Personales Tratados por Cuenta del Cliente una vez completada su devolución o supresión. Lo anterior no impedirá la conservación de Datos de Cuenta y Operación respecto de los cuales Fidelizador actúe como responsable independiente, ni de información previamente anonimizada de forma irreversible de modo que haya dejado de constituir dato personal.

El Cliente reconoce que ciertas copias residuales podrán permanecer temporalmente en respaldos o sistemas de continuidad hasta su eliminación conforme a los ciclos ordinarios de retención. Mientras permanezcan en dichos sistemas, estarán sujetas a medidas de confidencialidad y seguridad y no serán tratadas para fines distintos de respaldo, recuperación o continuidad. Si una copia fuese restaurada, los datos cuya supresión ya hubiese sido instruida serán nuevamente suprimidos tan pronto como sea razonablemente posible.

Fidelizador no estará obligado a conservar Datos del Cliente una vez terminado el Contrato Principal y completado el proceso de devolución o supresión, salvo obligación legal o acuerdo escrito en contrario. El Cliente será responsable de exportar oportunamente la información que requiera conservar antes del término de los Servicios o dentro del período que Fidelizador habilite razonablemente para dicha exportación.

17. Datos de Cuenta, operación y mejora del servicio

Fidelizador podrá tratar Datos de Cuenta y Operación como responsable independiente cuando ello sea necesario para:

- a. Gestionar la relación contractual y comercial con el Cliente.
- b. Facturar, cobrar, administrar pagos y cumplir obligaciones contables, tributarias o legales.
- c. Prestar soporte técnico y atención comercial.
- d. Administrar usuarios, credenciales, permisos y seguridad de acceso.
- e. Prevenir fraude, abuso, spam, uso indebido, afectaciones reputacionales, incidentes de seguridad o incumplimientos contractuales.

- f. Medir disponibilidad, rendimiento, errores, calidad, entregabilidad, uso agregado y funcionamiento de los Servicios.
- g. Mejorar, desarrollar, mantener y proteger la plataforma utilizando únicamente Datos de Cuenta y Operación respecto de los cuales Fidelizador actúe como responsable independiente y cuente con una base de licitud aplicable, o información irreversiblemente anonimizada; en ningún caso se reutilizarán para fines propios los Datos Personales Tratados por Cuenta del Cliente.
- h. Cumplir obligaciones legales, regulatorias, judiciales o administrativas.

Fidelizador podrá utilizar información anonimizada, agregada o estadística derivada del uso de los Servicios para fines de análisis, mejora, seguridad, benchmarking, desarrollo, reportabilidad interna, inteligencia operacional o fines comerciales, siempre que el proceso de anonimización sea irreversible en términos razonables y la información resultante no permita identificar directa o indirectamente al Cliente ni a titulares de datos personales.

18. Comunicaciones comerciales, transaccionales y responsabilidad sobre contenidos

El Cliente será exclusivamente responsable por definir si una comunicación es comercial, promocional, publicitaria, informativa, transaccional, operacional, contractual, de emergencia, de servicio o de otra naturaleza, así como por cumplir los requisitos legales aplicables a cada tipo de comunicación.

Fidelizador no revisa ni aprueba de manera general el contenido, fundamento legal, segmentación, oportunidad, frecuencia, destinatarios ni pertinencia de las comunicaciones enviadas por el Cliente.

El Cliente será responsable por:

- a. El contenido de los mensajes.
- b. La identidad del remitente.
- c. La configuración de asuntos, dominios, plantillas, enlaces, archivos, imágenes, formularios y llamadas a la acción.
- d. La inclusión de mecanismos de desuscripción u oposición cuando corresponda.
- e. La atención de reclamos de destinatarios.
- f. La conservación de respaldos de consentimiento o base legal.
- g. El cumplimiento de normativa de protección al consumidor, publicidad, telecomunicaciones, comercio electrónico, propiedad intelectual, libre competencia, protección de datos y demás normas aplicables.

Fidelizador podrá suspender, limitar, bloquear o rechazar campañas, envíos, cuentas, dominios, integraciones o funcionalidades cuando detecte o sospeche razonablemente uso indebido, spam, abuso, fraude, phishing, malware, infracción legal, afectación reputacional, riesgo de seguridad, incumplimiento del Contrato Principal o afectación a la entregabilidad o continuidad del servicio.

19. Integraciones, APIs y sistemas del Cliente

Cuando el Cliente integre los Servicios con sistemas propios o de terceros, tales como CRMs, ERPs, plataformas de ecommerce, sitios web, formularios externos, APIs, webhooks, bases de datos, gestores de consentimiento u otras herramientas, el Cliente será responsable de:

- a. La licitud de la integración.
- b. La configuración técnica y permisos otorgados.
- c. La seguridad de sus credenciales, tokens, llaves API y usuarios.
- d. El alcance de los datos transmitidos.
- e. La compatibilidad entre sistemas.
- f. La información entregada a los titulares.
- g. El cumplimiento de los términos de terceros.
- h. La revocación o actualización de accesos cuando corresponda.

Fidelizador no será responsable por filtraciones, pérdidas, alteraciones, accesos indebidos, errores, duplicidades, tratamientos ilícitos o incidentes que tengan origen en sistemas, usuarios, credenciales, integraciones, instrucciones, proveedores o configuraciones del Cliente o de terceros ajenos al control directo de Fidelizador.

20. Limitación de responsabilidad

La responsabilidad de Fidelizador bajo este Anexo se regirá por los límites, exclusiones, topes, procedimientos y condiciones establecidos en el Contrato Principal.

En ningún caso Fidelizador será responsable por daños indirectos, lucro cesante, pérdida de negocios, pérdida de reputación, pérdida de oportunidad, daño moral, daño punitivo, pérdida de datos causada por el Cliente, interrupciones de terceros, sanciones derivadas de instrucciones del Cliente, bases de datos ilícitas, falta de consentimiento, campañas indebidas, incumplimientos normativos del Cliente, contenidos enviados por el Cliente, configuraciones erróneas, uso no autorizado de cuentas del Cliente o integraciones externas.

Fidelizador solo responderá por daños directos, comprobados y atribuibles exclusivamente a un incumplimiento imputable a Fidelizador de sus obligaciones materiales bajo este Anexo, sujeto siempre al límite de responsabilidad pactado en el Contrato Principal.

Nada en este Anexo se interpretará como una obligación de Fidelizador de indemnizar al Cliente por sanciones, multas, reclamos o daños derivados de la calidad de Responsable del Cliente, de sus bases de datos, de sus instrucciones, de sus campañas, de su falta de base legal o de incumplimientos regulatorios propios.

Las limitaciones, exclusiones e indemnidades previstas en este Anexo se aplicarán en la máxima medida permitida por la ley y no afectarán aquellas responsabilidades que, por su naturaleza imperativa, no puedan ser válidamente excluidas o limitadas, ni las facultades de la autoridad competente ni los derechos que la normativa reconozca directamente a los titulares de datos personales.

21. Cooperación con autoridades

Cuando una autoridad administrativa, judicial, regulatoria o de protección de datos requiera información relativa a tratamientos efectuados por cuenta del Cliente, Fidelizador podrá, en la medida legalmente permitida:

- a. Informar al Cliente sobre el requerimiento.
- b. Solicitar instrucciones razonables.

- c. Cooperar con el Cliente para responder el requerimiento.
- d. Responder directamente a la autoridad cuando exista obligación legal, mandato competente o riesgo jurídico para Fidelizador.

El Cliente será responsable de liderar y gestionar cualquier procedimiento, fiscalización, investigación, requerimiento, reclamo o sanción relacionado con los tratamientos respecto de los cuales actúa como Responsable.

22. Vigencia

Este Anexo permanecerá vigente mientras Fidelizador trate Datos Personales por cuenta del Cliente en el marco de los Servicios.

Las obligaciones que por su naturaleza deban subsistir, incluyendo confidencialidad, seguridad, limitación de responsabilidad, indemnidad, retención, eliminación, cooperación con autoridades y defensa de derechos, continuarán vigentes después del término del Contrato Principal.

23. Prelación

En caso de contradicción entre este Anexo y el Contrato Principal respecto de materias estrictamente relativas al tratamiento de datos personales por cuenta del Cliente, prevalecerá este Anexo.

En materias comerciales, económicas, SLA, soporte, disponibilidad, pagos, suspensión, terminación, propiedad intelectual, garantías, responsabilidad, jurisdicción y demás materias no reguladas expresamente en este Anexo, prevalecerá el Contrato Principal.

24. Legislación aplicable y jurisdicción

Este Anexo se regirá por las leyes de la República de Chile.

Toda controversia derivada de este Anexo se someterá al mecanismo de solución de controversias, jurisdicción y competencia establecido en el Contrato Principal. A falta de estipulación expresa, las Partes se someten a la competencia de los tribunales ordinarios de justicia de la ciudad de Santiago de Chile.

Anexo 1: Descripción del tratamiento

Responsable: El Cliente.

Encargado: Fidelizador SpA.

Objeto del tratamiento: Prestación de servicios SaaS de comunicación digital, automatización, gestión de contactos, envío de comunicaciones, reportería, soporte y funcionalidades relacionadas.

Duración: Durante la vigencia del Contrato Principal y, una vez terminados los Servicios, únicamente por el tiempo estrictamente necesario para ejecutar la devolución o supresión, cumplir obligaciones legales aplicables y agotar ciclos ordinarios de respaldo conforme a la cláusula 16.

Finalidades: Operar la plataforma, gestionar contactos, enviar comunicaciones, ejecutar campañas, automatizaciones, formularios, reportería, soporte, seguridad, prevención de abuso, entregabilidad y

continuidad operacional.

Categorías de titulares: Clientes, prospectos, leads, usuarios, trabajadores, proveedores, alumnos, pacientes, afiliados, beneficiarios, contactos comerciales, destinatarios, suscriptores y demás personas definidas por el Cliente.

Tipos de datos: Identificación, contacto, atributos definidos por el Cliente, preferencias, historial de comunicaciones, eventos técnicos, métricas de interacción, datos de suscripción, bajas, respuestas, logs y contenido de comunicaciones.

Datos sensibles: No autorizados salvo acuerdo escrito específico.

Operaciones de tratamiento: Recolección por carga o integración, almacenamiento, organización, estructuración, conservación, consulta, uso, comunicación, transmisión, envío, modificación, bloqueo, supresión, anonimización, reportería y eliminación.

Canales: Email Marketing, Email transaccional, SMTP Relay, SMS, WhatsApp Cloud API, formularios, APIs, integraciones y otros canales contratados.

Anexo 2: Medidas técnicas y organizativas mínimas

Fidelizador mantendrá, como piso mínimo y según corresponda a la naturaleza, arquitectura y riesgos de los Servicios, las siguientes categorías de medidas técnicas y organizativas:

1. Gestión de accesos y usuarios autorizados.
2. Control de roles y permisos.
3. Confidencialidad contractual del personal.
4. Seguridad en infraestructura y aplicaciones.
5. Respaldo y continuidad operacional.
6. Registro de eventos técnicos y logs.
7. Monitoreo de disponibilidad y seguridad.
8. Gestión de incidentes.
9. Gestión de vulnerabilidades y actualizaciones.
10. Políticas internas de seguridad de la información.
11. Segregación lógica de información de clientes.
12. Medidas para prevenir spam, abuso, phishing o usos indebidos.
13. Gestión de subencargados relevantes.
14. Procedimientos de soporte y atención de requerimientos.
15. Medidas de cifrado, seudonimización, anonimización o protección equivalente cuando corresponda y sea técnicamente aplicable.