

TÉRMINOS Y CONDICIONES TRUECONTEXT - SK GODELIUS

I. RELATIVOS A LOS PROPIOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

I.I Aceptación de los Términos y Condiciones

Al utilizar el servicio TRUECONTEXT, proporcionado por SK GODELIUS, usted acepta cumplir con estos términos y condiciones.

I.II Modificaciones de los Términos y Condiciones

SK GODELIUS se reserva el derecho de modificar estos términos en cualquier momento. Las modificaciones serán notificadas previamente a los usuarios.

I.III Condicionalidad de los Términos y Condiciones

Los términos y condiciones de TRUECONTEXT, publicados en el sitio web oficial truecontext.com, prevalecen sobre los presentes en todas las aplicaciones derivadas directamente de la plataforma.

II. RELATIVOS AL SERVICIO

II.I Descripción del Servicio

TRUECONTEXT es una plataforma de gestión de datos en tiempo real que permite a las empresas recopilar, analizar y visualizar información crítica para la toma de decisiones.

II.II Uso del Servicio

El servicio debe utilizarse de acuerdo con las leyes y regulaciones vigentes. Está prohibido el uso indebido del servicio, incluyendo, pero no limitado a, la alteración de datos, el acceso no autorizado y la distribución de información confidencial.

II.III Terminación del Servicio

El cliente puede dar término al servicio en cualquier momento, notificando a SK Godelius con al menos 30 días de anticipación, preferiblemente. La notificación debe incluir una carta con firma o timbre del representante legal de la empresa, especificando la fecha y hora de la finalización del servicio, y contener en su cuerpo la frase 'término de servicio

SK GODELIUS puede suspender o terminar el acceso al servicio en cualquier momento, sin previo aviso, si no se cumplen los siguientes puntos:

II.III.I El servicio TRUECONTEXT será suspendido automáticamente si el pago no ha sido recibido en un plazo superior a 5 días hábiles desde la fecha de vencimiento de la factura. La reactivación del servicio estará sujeta al pago completo de las cantidades adeudadas.

II.III.II El servicio puede suspenderse si no se envía la orden de compra según corresponda. En estos casos, el envío de la orden de compra debe realizarse dentro de los primeros 12 días del mes en curso.

II.IV Eliminación del Servicio

Luego de 3 meses de inactividad, toda cuenta y su información son eliminadas.

II. V Uso en actividades ilegales

Esta totalmente prohibido utilizar la plataforma en actividades que incurran en conductas ilegales

III. RELATIVOS A LAS LICENCIAS

III.I Aumento o Disminución de Licencias

Todo requerimiento de aumento o disminución de licencias debe hacerse por correo electrónico y será procesado en un plazo máximo de 24 horas hábiles.

Se recomienda solicitarlas a principio de mes y darlas de baja a finales de mes para maximizar su uso.

III.II Uso de Licencia según Dispositivo

Cada licencia puede ser utilizada en hasta 3 dispositivos distintos sin incurrir en un mal funcionamiento.

III.III Cambio de Tipo de Licencia

Para el cambio de tipo de licencias (upgrade) debe considerar que este proceso puede tardar hasta 72 horas.

IV. RELATIVOS A LOS DATOS

IV.I Protección de la Propiedad Intelectual

SK GODELIUS resguarda todos los derechos sobre la tecnología y el software utilizados en TRUECONTEXT. Está prohibido copiar, modificar, distribuir o crear trabajos derivados del servicio sin autorización previa.

IV.II Privacidad y Protección de Datos

SK GODELIUS se compromete a proteger la privacidad de los usuarios. Toda la información recopilada a través de TRUECONTEXT se manejará de acuerdo con la política de privacidad de la plataforma.

IV.III Confidencialidad de Datos

Los Datos del Cliente (incluidos los Datos Personales relativos a sus empleados), la información relativa a su actividad, las especificaciones del Servicio TRUECONTEXT y las aplicaciones TRUECONTEXT que componen el Servicio, constituyen información estrictamente confidencial para las Partes. Cada una de las Partes se compromete a mantener en secreto toda la información que reciba de la otra Parte.

IV.IV Limitación de Responsabilidad en uso de Datos

SK GODELIUS no se responsabiliza por daños directos o indirectos resultantes del uso del servicio, incluyendo, pero no limitado a, la pérdida de datos, interrupción del servicio o cualquier otro daño incidental.

IV.V Referencia de Datos

El Cliente autoriza expresamente a TRUECONTEXT a citar su marca y logotipo en el contexto de la promoción de sus servicios, en toda la documentación promocional online y offline de TRUECONTEXT.

IV.VI Datos del cliente para contacto

La empresa cliente es responsable de mantener actualizados los correos electrónicos y números de contacto.

V. RELATIVOS AL SOPORTE

V.I Solicitudes de Soporte

Todas las solicitudes de soporte técnico deben realizarse a través de un ticket enviado al correo electrónico aaravena@godelius.com con copia a cabarca@godelius.com. El equipo de soporte atenderá las solicitudes en el orden de llegada y conforme a los niveles de servicio acordados.

V.II Horario Soporte

La franja horaria para soporte desde SK GODELIUS se establece de lunes a viernes entre 09:00 - 18:00 horas.

La franja horaria para soporte por ticket desde matriz se establece de lunes a domingo de 08:00 - 19:00 horas.

V.III Extensión del Soporte

La creación o modificación de formularios, reportes y flujos de trabajo no se considera soporte técnico, sino un proyecto adicional. Estos proyectos serán cotizados según el número de horas de trabajo requeridas y se realizarán bajo un acuerdo separado.

V.IV Estado de plataforma y Soporte

El cliente puede conocer en todo momento el estado de la plataforma, así mismo, cuando han ocurrido incidencias y

mantenimientos. Para esto debe acceder a [TrueContext Status](https://status.truecontext.com) (status.truecontext.com)

VI. RELATIVOS A LA FACTURACIÓN Y PRECIO

VI.I Conteo de Licencias para Facturación Mensual

La facturación mensual del servicio se realiza en base a los siguientes puntos de conteo de licencias:

VI.I.I La cantidad de licencias facturadas corresponde al número máximo de licencias utilizadas en ese mes.

VI.I.II No existe cobro proporcional; cada licencia utilizada tendrá el mismo valor

VI.I.III El cobro de las licencias es por 30 días, independiente si no tuvieron uso durante todo el periodo

VI.I.IV Una licencia modificada (cambio de nombre, correo, datos) no incurre en cobro adicional.

VI.II Renovación de la Facturación Mensual

Para clientes con suscripción, el servicio se renueva automáticamente.

Para clientes con cobro pre pago, debe realizar el pago durante los 5 días hábiles al que corresponde la renovación o la cuenta será suspendida.

Para clientes post pago, después de 5 días hábiles vencida la factura se procede a suspender el servicio. Se cobrará todo el periodo a pesar de no haber utilizado las licencias durante el periodo completo, ya que es responsabilidad del cliente dar aviso del término del servicio. Los clientes post pago son facturados bajo la modalidad mes vencido.

VI.III Facturación Anual

Los contratos anuales se oficializan mediante una factura que incluye el servicio por 365 días, con una cantidad de licencias específicas. En caso que el cliente necesite nuevas licencias, se emitirá otra factura anual por la cantidad de licencias requeridas.

VI.IV Renovación de la Facturación Anual

En caso de renovaciones anuales, el servicio debe estar pagado antes de comenzar el nuevo período, con al menos 30 días de antelación. Si el cliente no renueva sus licencias más antiguas, SK Godelius procederá a eliminar la cantidad correspondiente de usuarios. Se consultará al cliente cuáles licencias prefiere eliminar y, en caso de no recibir respuesta en un plazo de 5 días hábiles, SK Godelius se reserva el derecho de eliminar cualquier licencia a su discreción.

VI.V Facturación internacional

La facturación internacional incluye un impuesto de USD 150 cada vez que se emita una factura, ya sea por concepto de aumento de licencias o de renovaciones.

VI.VI Copia de Factura

La factura por los servicios se envía automáticamente mediante el buzón del SII. En caso de requerir una copia, se debe solicitar a daspe@godelius.com.

VI.VII Reajustes de Precio

SK GODELIUS se reserva el derecho de ajustar los precios anualmente, conforme a indicadores económicos relevantes, como la inflación o cambios en los costos operativos. Los ajustes serán comunicados con al menos 30 días de antelación.

VI.VIII Aceptación del Precio

SK GODELIUS notificará a los contactos registrados en la plataforma sobre los reajustes de precio. Si no se recibe una respuesta que implique una acción por parte del cliente o de SK GODELIUS, se entenderá que este ha aceptado los nuevos precios

VI.VIII No pago de las facturas

Un cliente cuya deuda acumule 15 días corridos será Ingresado a Dicom.

CONTACTOS

Contacto comercial

Camilo Abarca / cabarca@godelius.com / +569 9306 6548

Contacto soporte

Aldo Aravena / aaravena@godelius.com / +562 9734 2999

Contacto contable

Dayana Aspe / daspe@godelius.com / +562 2837 6710

