

Términos y Condiciones de Suscripción — Vendra

Versión: 9 (texto firmable v1.4, emitido el 17 de octubre de 2026 y ajustado el 20 de octubre de 2026)

Fecha de esta versión: 20 de octubre de 2026

Reemplaza a las versiones anteriores de estos Términos.

Vigencia: desde su publicación en el sitio web de Vendra.

Marco normativo aplicable: Ley 19.628 sobre Protección de la Vida Privada, en su texto reformado por la Ley 21.719 (vigente desde el 01-12-2026); Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fija el **DFL N° 3, de 2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo (D.O. 31-05-2021)**; Ley 20.416 (Estatuto Pyme), en especial su Artículo Noveno; **Decreto Supremo N° 52, de 2022, del Ministerio de Economía** (reglamento sobre información del derecho a retracto); **Decreto Supremo N° 6, de 2021, del Ministerio de Economía** (reglamento de comercio electrónico); **Ley 19.799** sobre documentos electrónicos y firma electrónica; **Ley 19.983** (mérito ejecutivo de la factura; artículos 2° bis y 2° ter, a los que se refiere la cláusula 3.4); DL 825 sobre Impuesto a las Ventas y Servicios; Código Civil; Código Orgánico de Tribunales. **Resoluciones del Servicio de Impuestos Internos citadas en la sección A.4.6:** Res. Ex. N° 74 de 2020, Res. Ex. N° 176 de 2020, Res. Ex. N° 76 de 2021 y Res. Ex. N° 53 de 2025 (que dejó sin efecto la Res. Ex. N° 12 de 2025).

Preámbulo

Estos Términos y Condiciones de Suscripción (los "**Términos**") regulan el uso del software Vendra, un sistema de punto de venta (POS) y gestión comercial ofrecido en modalidad de suscripción por **Dowen SpA** (en adelante, "**Dowen**" o el "**Proveedor**"), sociedad individualizada al pie de este instrumento (RUT, domicilio y representación legal), a la persona natural o jurídica que contrata la suscripción de Vendra (el "**Cliente**").

Al marcar las **dos casillas de aceptación** de la cláusula 4 durante el proceso de contratación, el Cliente declara haber leído, comprendido y aceptado íntegramente estos Términos, los que junto con el **Anexo B (Contrato de Encargo del Tratamiento de Datos Personales)** y la **Ficha de Requisitos Técnicos (Anexo A)** constituyen el contrato completo entre las partes (el "**Contrato**").

Declaración destacada, que el Cliente debe leer antes de aceptar: al aceptar estos Términos mediante la **segunda casilla** de la cláusula 4.2, el Cliente **autoriza específicamente** que Dowen aloje y trate los datos personales que el Cliente registre en Vendra en la infraestructura de **Amazon Web Services, Inc. (AWS), en Estados Unidos** —y que los avisos de la app móvil se envíen a través de los demás subencargados de la cláusula B.7.2—, lo que implica una **transferencia internacional de datos personales**; y **mandata a Dowen** para suscribir en su nombre el instrumento de garantías adecuadas de la cláusula B.8. El detalle está en las cláusulas **B.7 y B.8**. Esta autorización es un requisito legal (art. 15 bis inc. 3 de la Ley 19.628) y sin ella Vendra no puede prestarse.

1. Partes y calificación del Cliente

1.1. Downen SpA es una sociedad por acciones constituida en Chile, dedicada al desarrollo y prestación de servicios informáticos.

1.2. El Cliente contrata Vendra para el desarrollo de su propia actividad comercial (almacén, minimarket, negocio de retail u otro).

(a) Clientes que son micro o pequeña empresa. Conforme al **Artículo Noveno de la Ley 20.416** ("Estatuto Pyme"), a los actos y contratos que las **micro y pequeñas empresas** celebren con sus proveedores les son aplicables las normas de protección al consumidor que esa norma hace aplicables, aun cuando no califiquen como "consumidor" en el sentido del artículo 1 N° 1 de la Ley 19.496. Respecto de estos Clientes, Downen aplica ese estándar **porque la ley se lo impone**, y así se deja constancia.

(b) Clientes que no tienen esa calidad. Respecto de los Clientes que **no** sean micro ni pequeña empresa conforme a la Ley 20.416, Downen aplicará en su operación los mismos **estándares de servicio** de este Contrato —confirmación escrita (cláusula 5), aviso previo de cambios (cláusula 8), cancelación por los canales de la cláusula 7.1 y canales de atención (cláusula 13)—. Se deja expresa constancia de que ello es una **política comercial de Downen, revocable hacia el futuro conforme a la cláusula 8, y no un derecho contractual adquirido** —con la sola excepción del **Precio Fundador de la cláusula 8.8, que es obligación contractual y no política comercial (cláusula 8.8.4)**—, y de que **no importa conferir a esos Clientes la calidad de consumidor ni hacerles aplicables las normas de la Ley 19.496**, que la ley reserva a las micro y pequeñas empresas.

1.3. Al contratar, el Cliente debe proporcionar sus datos de identificación tributaria completos: RUT, razón social o nombre, giro y dirección, requeridos para la emisión de los documentos tributarios que Downen debe emitirle por la suscripción (cláusula 10).

2. Plan, funcionalidades y add-ons

2.1. **Plan de suscripción.** Downen ofrece Vendra bajo un **plan único de suscripción mensual** (el "**Plan**"), de precio de lista **\$19.990 más IVA** —reajutable únicamente conforme a la cláusula 8.7, y sin perjuicio del **Precio Fundador de la cláusula 8.8**, que reserva a los primeros cien (100) Clientes un precio distinto y congelado—, que comprende **la totalidad de las funcionalidades descritas en la sección A.1 bis del Anexo A** — con **una (1) caja** por negocio (las cajas adicionales dentro del mismo negocio se contratan como add-on, cláusulas 2.2 y 2.2.2), con hasta **quince (15) usuarios** por negocio — esto es, hasta quince cuentas de usuario habilitadas a la vez en el negocio, incluida la del titular; la deshabilitación de una cuenta libera su cupo—, **sin límites de productos ni de operaciones** dentro del uso comercial normal del servicio y, desde que la emisión de documentos tributarios electrónicos se habilite conforme a la sección A.1 bis, parte segunda, letra (g), **sin franquicia ni límite en el número de documentos que se emitan a través del servicio** (sección A.2). Lo que el Plan **no comprende** está declarado expresamente en la misma sección A.1 bis, parte segunda ("Lo que Vendra no incluye"), que el Cliente declara haber leído antes de aceptar.

2.1.1. **Alcance temporal de los límites y prevalencia de los instrumentos suscritos — salvaguarda del Cliente Fundador N° 1.** Los límites de cajas y de usuarios de la cláusula 2.1 y de la sección A.2 rigen únicamente respecto de los Clientes que contraten a partir de la entrada en vigencia de esta versión de los Términos. **No alcanzan, restringen ni permiten interpretar en su perjuicio** las condiciones pactadas en una Orden de Suscripción u otro instrumento suscrito con Downen con anterioridad a esa fecha: el Cliente cuyo instrumento comprende el servicio **sin límite de usuarios o de**

cajas —en particular, el **Cliente Fundador N° 1**, cuya Orden de Suscripción así lo pacta— conserva íntegramente ese alcance como **derecho adquirido incorporado a su contrato individual** (artículo 1545 del Código Civil), **sin costo adicional de ninguna especie**, por todo el tiempo que mantenga vigente su suscripción; ninguna caja ni usuario comprendidos en su instrumento le serán cobrados como add-on. La aceptación de esta versión o de cualquier versión posterior de estos Términos **no extingue, suspende ni restringe** ese alcance, aunque la versión aceptada no lo contemple — regla de la misma naturaleza y jerarquía que la de la cláusula 8.8.3 letra (c) respecto del Precio Fundador. En caso de duda, respecto de ese Cliente **prevalece su instrumento suscrito**.

2.2. Add-ons disponibles, todos de **precio fijo mensual** — ninguno se cobra en función del volumen de uso real (no hay tarificación variable en esta versión del servicio):

Add-on	Precio mensual (+ IVA)	Contenido
Soporte prioritario	\$4.990/mes	Atención con el estándar reforzado que se describe en la cláusula 13.4
Negocio adicional independiente	\$9.990/mes por negocio	Administración de un negocio adicional bajo la misma cuenta del Cliente , con la divulgación obligatoria de la cláusula 2.2.1
Caja adicional	\$3.000/mes por caja adicional	Habilitación de una (1) caja adicional dentro del mismo negocio del Cliente , con la divulgación obligatoria de la cláusula 2.2.2

Cada add-on está disponible para contratación **únicamente desde que Downen lo habilite e informe en la plataforma y en su sitio web**. Downen no cobra add-ons no habilitados ni funciones no disponibles. Los precios de los add-ons son **precios de lista**: se reajustan conforme a la cláusula **8.7** y se modifican conforme a la cláusula **8**; durante el Trial no se cobran (cláusula 6.1 letra a). **El pago con tarjeta integrado (pinpad Transbank) y su instalación asistida no son un add-on ni tendrán costo adicional alguno: a la fecha de esta versión no están habilitados** (sección A.1 bis, parte segunda, letra h) **y, desde que Downen los habilite e informe conforme a la cláusula 9.5, quedarán comprendidos en el Plan sin cambio de su precio**.

2.2.1. Divulgación obligatoria del add-on "Negocio adicional independiente" — léala antes de contratarlo. Cada negocio administrado bajo este add-on es **totalmente independiente y aislado de los demás negocios del Cliente: no hay stock compartido, no hay traspasos de mercadería entre negocios y no hay reportes consolidados** — cada negocio tiene su propio catálogo, su propio inventario, su propia caja y sus propios reportes, y Vendra **no ofrece ninguna vista conjunta de dos o más negocios**. Este add-on **no es una función de "sucursales"** ni la sustituye: si el Cliente necesita operar establecimientos con stock común o información consolidada, Vendra **no presta esa función** (sección A.1 bis, parte segunda, letra b).

2.2.2. Divulgación obligatoria del add-on "Caja adicional" — léala antes de contratarlo. Cada caja adicional contratada bajo este add-on habilita **un puesto de caja adicional dentro del mismo negocio del Cliente**: opera sobre el mismo catálogo, el mismo inventario y los mismos reportes de ese negocio, con su propia apertura, cierre y cuadre (sección A.1 bis, numeral 3). **Qué comprende**: la habilitación de la caja adicional en la plataforma, por un **precio fijo mensual por cada caja adicional** — sin tarificación por volumen de uso —, que se cobra junto al Plan conforme a la cláusula 3 y que no se cobra durante el Trial (cláusula 6.1 letra a). **Qué no comprende**: este add-on **no es el add-on "Negocio adicional independiente"** de la cláusula 2.2.1 ni lo sustituye — no crea un negocio ni un

establecimiento nuevo y no habilita multi-sucursal (sección A.1 bis, parte segunda, letra b) —, y no comprende equipo, impresora ni hardware alguno, que son del Cliente (sección A.3.1). Su contratación y su baja son siempre voluntarias y no afectan la suscripción del Plan. **Precio.** El precio de lista de este add-on es el fijado en la tabla de la cláusula 2.2 — expresado, como todos los precios del Contrato, en pesos chilenos y más IVA (cláusula 2.3) —, y queda sujeto, como el de todo add-on, a las cláusulas 8.1 y 8.7. **Disponibilidad:** conforme a la regla general de la cláusula 2.2, este add-on está disponible para contratación **únicamente desde que Dowen lo habilite e informe en la plataforma y en su sitio web**; mientras esa habilitación no ocurra, el add-on no puede contratarse y Dowen no cobra por él. **Este add-on y su precio no son aplicables ni oponibles, en medida alguna, al Cliente amparado por la cláusula 2.1.1**, cuyo instrumento suscrito comprende las cajas de su negocio sin costo adicional.

2.2.3. Cuenta del Cliente; contratación y baja de add-ons con posterioridad a la aceptación. Se entiende por **cuenta del Cliente** el conjunto de negocios que el Cliente administra en Vendra bajo el RUT con que contrató (cláusula 1.3). La aceptación de estos Términos y del Anexo B conforme a la cláusula 4 se otorga **una sola vez por Cliente y por versión**, por la persona natural que lo representa, y rige para todos los negocios de su cuenta. El Cliente ya suscrito contrata cada add-on habilitado desde la plataforma, mediante un **acto expreso propio** —una casilla no premarcada y la confirmación de la contratación— reservado al titular de su cuenta, previa exhibición en la misma pantalla de la divulgación obligatoria del add-on, de su precio total con impuestos incluidos, de la fecha exacta de su primer cobro y de la información sobre el derecho a retracto de la cláusula 6.5. **La contratación de un add-on no constituye una nueva aceptación de estos Términos ni del Anexo B**, que rigen para ella tal como el Cliente los aceptó, y **no da lugar a período de prueba** (cláusula 6.1 letra a). Dowen conserva de cada contratación y de cada baja un registro con el estándar de la cláusula 4.4 y envía al Cliente la confirmación escrita de la cláusula 5.1, con el add-on contratado, su precio, la fecha exacta de su primer cobro y estos Términos. El add-on se habilita de inmediato; **su primer cobro es el del período siguiente al de su contratación, íntegro y sin prorrateo**, salvo que la contratación ocurra durante el Trial, caso en el cual rige la cláusula 6.1 letra (a). **Baja.** La baja de un add-on es siempre voluntaria, por los canales de la cláusula 7.1, y **surte efecto al término del primer período completo cobrado con posterioridad a su contratación** o, si fuere posterior, al término del período en curso al momento de solicitarla; el add-on permanece operativo hasta esa fecha, no figura en el cobro del período siguiente y no hay devolución proporcional. Un negocio adicional dado de baja queda **deshabilitado, no borrado**: su información se conserva mientras el Contrato esté vigente —el Cliente puede exportarla conforme a la cláusula 7.3 en cualquier momento e instruir su supresión conforme al Anexo B— y, al término del Contrato, se rige por las cláusulas 7.3 y 7.4. **Nueva contratación.** Si el mismo add-on se contrata de nuevo para el mismo negocio —incluida la rehabilitación de un negocio adicional deshabilitado— **dentro de los tres (3) períodos siguientes a aquel en que surtió efecto su baja**, el período en curso al momento de la nueva contratación **se cobra íntegro y se agrega al cobro inmediatamente siguiente**, lo que Dowen informa al Cliente en la pantalla de contratación, junto con el precio y antes del acto; cumplidos esos tres períodos, la nueva contratación se rige por la regla general de esta cláusula.

2.3. Todos los precios de las cláusulas 2.1 y 2.2 se expresan en pesos chilenos y **más Impuesto al Valor Agregado (IVA)**, actualmente 19%, conforme al DL 825.

2.4. **Funcionalidades con inteligencia artificial — a la fecha de esta versión, el Plan no incluye ninguna.** El **resumen del negocio generado con inteligencia artificial** dentro de la plataforma y el **envío al correo registrado del Cliente de reportes automáticos de negocio generados con inteligencia artificial** (un reporte diario y uno semanal) **no están disponibles a la fecha de esta versión y no se ofrecen**: se declaran como **exclusiones temporales** en la sección A.1 bis, parte segunda, letras (j) e (i), respectivamente, que fijan su contenido, la condición de su habilitación y

las reglas que regirán desde ella. Las **recomendaciones de negocio** de la sección A.1 bis, primera parte, numeral 11, se generan **por reglas fijas, sin inteligencia artificial**; su redacción con inteligencia artificial es una exclusión temporal (sección A.1 bis, parte segunda, letra k). Cualquier otra funcionalidad de inteligencia artificial que se incorpore en el futuro se ofrecerá conforme a la cláusula 8.

3. Precio, medio de pago y momento del cobro

3.1. **Medios de pago.** El valor del Plan y de los add-ons activos se paga con periodicidad **mensual**, por cualquiera de los medios que Downen habilite e informe en la plataforma. **A la fecha de esta versión, el medio habilitado es la transferencia electrónica de la letra (b).** El enlace de pago de la letra (a) está disponible solo desde que Downen lo habilite conforme a esa letra. Downen mantendrá siempre disponible para el Cliente al menos un medio de pago no recurrente.

(a) Enlace de pago por período — habilitación futura. Downen podrá habilitar, e informará en la plataforma y en su sitio web desde qué fecha opera, un **enlace de pago por período**: por cada período, Downen pondrá a disposición del Cliente, dentro de la plataforma y junto a la factura del período, un **enlace de pago para ese período**, operado por la pasarela de pagos que Downen informe en la plataforma —la prevista a la fecha de esta versión es Flow—, que el Cliente pagará por el medio que elija entre los que esa pasarela ofrezca. **Mientras Downen no lo habilite, este medio no está disponible y el pago se efectúa por transferencia electrónica (letra b).** **Reglas del enlace de pago, desde su habilitación: este medio no es recurrente:** Downen no registra ni conserva los datos del medio de pago del Cliente, cada período se paga mediante un acto del propio Cliente, y el pago de un período **no autoriza cargo alguno por períodos futuros**. Los datos del medio de pago se ingresan directamente en la página de la pasarela; **Downen no los recibe ni los almacena**. La comisión de la pasarela es de cargo de Downen y **no se traslada al Cliente**. La habilitación del enlace de pago no constituye una modificación de estos Términos ni requiere el aviso de la cláusula 8.

(b) Transferencia electrónica a la cuenta bancaria de Downen que se informa en la plataforma junto a cada cobro, indicando el número de la factura del período.

Cargo automático — habilitación futura. Downen podrá habilitar además, e informar en la plataforma y en su sitio web, un medio de **cargo automático** al medio de pago que el Cliente registre. Su activación respecto de cada Cliente requerirá la **autorización previa, expresa e informada** de este, otorgada en una pantalla específica —distinta de las casillas de la cláusula 4.2— que informará el monto, la periodicidad, el concepto y el mecanismo de revocación, y que el Cliente podrá **revocar en cualquier momento**. Downen mantendrá siempre disponible, para todo Cliente que no otorgue o que revoque esa autorización, al menos un medio de pago no recurrente, como el de la letra (b) y, desde su habilitación, el de la letra (a). Con el cargo automático, **los datos de la tarjeta los recibe y conserva la pasarela de pagos** —la prevista a la fecha de esta versión es Flow— para efectuar los cargos autorizados; **Downen no los recibe ni los almacena**, y conserva únicamente el registro de la autorización y los identificadores que la pasarela le entrega para efectuar los cargos. **Reglas del cargo automático, desde su habilitación: (i)** cada cobro se carga a la tarjeta autorizada desde que se pone a disposición con su factura (cláusula 3.2); si el cargo es rechazado, se reintenta hasta completar el número de intentos informado en la plataforma —a la fecha de esta versión, tres intentos dentro de los cuatro (4) días corridos siguientes al primero—, cada uno por el monto exacto facturado, y Downen avisa al Cliente cada rechazo por escrito, al correo registrado y en la plataforma; **(ii)** mientras queden intentos pendientes, la plataforma puede no ofrecer los demás medios de pago para ese cobro, a fin de evitar un pago doble; agotados los intentos o revocada la autorización, los medios no recurrentes quedan disponibles de inmediato y, en todo caso, **con**

al menos cinco (5) días corridos de antelación al vencimiento de la cláusula 3.4 letra (a); **(iii)** el rechazo de un cargo no modifica el vencimiento ni el plazo de gracia de la cláusula 3.4; **(iv)** si un cobro resultare pagado más de una vez, Downen restituirá íntegramente el pago en exceso dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la confirmación de ese pago; y **(v)** respecto del Cliente cuyo instrumento suscrito con Downen le reserve en todo caso un medio de pago, rige ese instrumento. La habilitación del cargo automático no constituye una modificación de estos Términos ni requiere el aviso de la cláusula 8.

3.2. El cobro de cada período se efectúa **al inicio de dicho período** (cobro anticipado). **Al inicio de cada período Downen pone a disposición del Cliente el cobro del período —acompañado de la factura emitida conforme a la cláusula 3.3—, los medios de pago habilitados conforme a la cláusula 3.1 y la fecha de vencimiento del pago, informada en la plataforma.**

3.3. **Emisión de la factura.** Downen emitirá la factura electrónica correspondiente a cada cobro (documento tributario que rige conforme a la cláusula 10) **al inicio del período respectivo, junto con el cobro, y en todo caso a más tardar dentro del mismo período tributario —esto es, dentro del mismo mes calendario— en que el cobro se perciba o, si fuere anterior, en que venza el plazo de pago informado en la plataforma**, conforme a los artículos 9, letras a) y e), y 55, inciso 1°, del DL 825. **El Impuesto al Valor Agregado de cada período se devenga en la fecha de emisión de la factura, con independencia de la fecha en que el Cliente efectúe el pago.** El período tributario es el **mes calendario** (art. 2 N° 5 del mismo decreto ley: *"Por 'periodo tributario', un mes calendario, salvo que esta ley o la Dirección Nacional de Impuestos Internos señale otro diferente"*).

Conforme al **artículo 55, inciso 4°, del DL 825**, Downen podrá **postergar la emisión de sus facturas hasta el décimo día posterior a la terminación del período** en que se hubieren realizado las operaciones, debiendo en tal caso corresponder la **fecha** de la factura al período tributario en que ellas se efectuaron.

Downen emite la factura al inicio del período, junto con el cobro, y ese es el momento en que el cobro queda disponible para el Cliente; el plazo máximo legal descrito en esta cláusula rige en todo caso.

3.4. **Vencimiento del pago, mora y plazo de gracia.**

(a) Vencimiento. Cada cobro indica su **fecha de vencimiento**, que corresponde al **décimo (10°) día corrido** contado desde la fecha en que el cobro, **junto con la factura del período**, se pone a disposición del Cliente en la plataforma conforme a la cláusula 3.2. El pago puede efectuarse hasta las 23:59 horas de ese día. Todos los plazos de días de esta cláusula y de la cláusula 3.5 son de **días corridos** y se cuentan completos, hasta la medianoche de su último día.

(b) Mora. Si el pago no se recibe a la fecha de vencimiento —incluido el caso en que, estando habilitado el cargo automático conforme a la cláusula 3.1, el cargo haya sido rechazado y el pago no se haya recibido por otro medio a esa fecha—, el cobro se encuentra **en mora desde el día siguiente al vencimiento**, sin necesidad de requerimiento. Downen lo **notificará al Cliente por escrito, al correo registrado y en la plataforma**, y mantendrá disponibles los medios de pago habilitados conforme a la cláusula 3.1 para regularizar. El pago por transferencia que el Cliente informe con su comprobante antes de la suspensión detiene el cómputo de esta cláusula hasta que Downen confirme o rechace su recepción, por un máximo de dos (2) días hábiles o el plazo de confirmación informado en la plataforma, si fuere menor. Confirmado, la fecha de pago es la de la transferencia; si el comprobante no corresponde a un pago efectivamente recibido, el cómputo se entiende no detenido. Un intento de pago rechazado por la pasarela no constituye mora ni la agrava.

(c) Plazo de gracia. Durante la mora el servicio **se mantiene íntegramente hasta el último día del período cuyo cobro está impago, y en ningún caso por menos de quince (15) días corridos contados desde el vencimiento** (el "**plazo de gracia**"). Downen avisará por escrito, al correo registrado y en la plataforma, la **fecha exacta** en que el servicio quedaría suspendido, con al menos cuatro (4) días corridos de anticipación.

(d) Un solo cobro pendiente. Mientras un cobro se encuentre impago, **Downen no genera el cobro de los períodos siguientes.** La deuda del Cliente por falta de pago se limita, en consecuencia, al cobro impago que dio origen a la mora.

(e) Sin intereses ni gastos. Downen renuncia, en beneficio del Cliente, a cobrar por la mora intereses, reajustes, multas, comisiones y gastos de cobranza de cualquier especie, incluidos los que la ley le reconozca como acreedora de la factura (artículos 2° bis y 2° ter de la Ley 19.983): el monto adeudado es siempre y únicamente el de la factura del período. Las comunicaciones de cobranza de Downen se dirigen únicamente al Cliente, al correo registrado y en la plataforma, y se ajustan a los principios y límites del artículo 37 de la Ley 19.496.

(f) Suspensión. Vencido el plazo de gracia sin que el pago se haya recibido, Downen podrá **suspender el servicio desde el día siguiente**, conforme a la cláusula 3.5, sin perjuicio del derecho de Downen a declarar y enterar el IVA devengado del período conforme a la ley, aunque el cobro no se haya concretado.

3.5. Suspensión, regularización y término por falta de pago no regularizada.

- **(a) Regularización sin costo.** Suspendido el servicio conforme a la cláusula 3.4, el Cliente **conserva el derecho a regularizar** la totalidad de lo adeudado y a que el servicio se reactive **sin costo de reactivación**, durante los **sesenta (60) días corridos** siguientes a la fecha de la suspensión, hasta las 23:59 horas del último día.
- **(a bis) Alcance de la suspensión.** La suspensión impide **registrar ventas** por cualquier medio, incluido el componente local. El Cliente conserva acceso a su cuenta para **cerrar y cuadrar el turno de caja que estuviere abierto**, consultar sus reportes e historial, **acceder a sus documentos tributarios emitidos**, exportar la información de su negocio conforme a la cláusula 7.3 y pagar lo adeudado. Si al hacerse efectiva la suspensión existiere un turno abierto, este podrá cerrarse normalmente y la suspensión de las ventas rige desde su cierre y, a más tardar, desde el término del día de la suspensión; ello no altera la fecha de la suspensión ni el cómputo del plazo de la letra (a). **Los días de suspensión no se cobran.**
- **(a ter) Reactivación.** Recibido el pago, el servicio se reactiva sin costo: de inmediato, si el pago se efectúa mediante el enlace de pago —desde su habilitación conforme a la cláusula 3.1 letra (a)— y la pasarela lo confirma; dentro de un (1) día hábil contado desde que el abono queda registrado en la cuenta bancaria de Downen, si el pago se efectúa por transferencia electrónica. El período siguiente se cuenta desde la fecha de la reactivación y se cobra conforme a la cláusula 3.2. El Cliente Fundador conserva su precio y su número conforme a la cláusula 8.8.7.
- **(b) Aviso de suspensión.** Downen comunicará al Cliente la suspensión y el plazo de la letra (a) **por escrito, al correo registrado y en la plataforma**, indicando la fecha de la suspensión, el monto adeudado, la vía de pago, lo que permanece disponible conforme a la letra (a bis) y **la fecha exacta en que vence el plazo.**
- **(c) Término.** Transcurrido ese plazo sin regularización, **Downen podrá poner término al Contrato**, comunicándolo por escrito. El término **no exime al Cliente del pago del cobro impago que dio origen a la suspensión** —único monto devengado conforme a la cláusula 3.4 letra (d)—, ni priva al Cliente del **plazo de exportación de datos de la cláusula 7.3**, que se cuenta desde la fecha del término.

- **(d) Única causal.** Esta facultad es la única de término que corresponde a Downen por causa imputable al Cliente, opera exclusivamente por la causal, con el plazo y con los avisos de esta cláusula, y no admite aplicación analógica a ninguna otra hipótesis.
-

4. Aceptación expresa — dos casillas separadas

4.1. Conforme al artículo 12 A de la Ley 19.496, el consentimiento del Cliente no se entenderá formado sin que haya tenido acceso previo, claro, comprensible e inequívoco a estos Términos, con la posibilidad de **almacenarlos o imprimirlos** antes de aceptar. La sola visita al sitio web no genera obligación alguna.

4.2. La contratación requiere que el Cliente marque de forma activa **dos casillas separadas, ninguna premarcada:**

- **(a) Primera casilla — Términos y cobro mensual**, con una declaración equivalente a: *"He leído y acepto los Términos y Condiciones de Suscripción, y acepto el cobro mensual del Plan y de los add-ons que seleccione, por los medios de la cláusula 3.1."*
- **(b) Segunda casilla — Tratamiento de datos personales (Anexo B)**, con una declaración equivalente a: *"Autorizo específicamente el subencargo de tratamiento y la transferencia internacional de datos personales descritos en el Anexo B (cláusulas B.7 y B.8), y mandato a Downen para suscribir en mi nombre y representación el instrumento de garantías adecuadas de la cláusula B.8.3, conforme al mandato de la cláusula B.8.6."*

La separación en dos casillas responde al carácter **específico** de la autorización que exige el art. 15 bis inc. 3 de la Ley 19.628: la autorización de datos se otorga en un acto propio, distinguible de la aceptación general del Contrato.

4.3. Sin **ambas** aceptaciones expresas, el proceso de contratación no debe permitir avanzar, y el negocio no se activa (tampoco en período de prueba).

4.4. **Evidencia del consentimiento.** Downen conservará, por cada aceptación, el registro que permita acreditarla: identificador del Cliente, fecha y hora exacta de cada casilla, dirección IP, y la **versión exacta del texto de los Términos aceptado**. Esta constancia es especialmente relevante respecto de la autorización de subencargo de la cláusula B.7 y del mandato de la cláusula B.8.6, que la ley exige que consten **por escrito** (art. 15 bis inc. 3 de la Ley 19.628): conforme al **art. 3° de la Ley 19.799**, los actos y contratos celebrados por medio electrónico se reputan escritos, y el valor probatorio de este registro se rige por el **inciso final del art. 5° de la misma ley** (firma electrónica simple: reglas generales).

5. Confirmación escrita de la contratación

5.1. **Confirmación escrita.** Una vez perfeccionado el contrato conforme a la cláusula 4, Downen enviará **en el acto** al correo electrónico registrado por el Cliente una confirmación escrita que incluya copia íntegra, clara y legible de: el Plan, los add-ons activos, el precio total, la periodicidad de cobro, las fechas informadas conforme a la cláusula 6.2 y estos Términos con su Anexo B, adjuntos en el texto exacto aceptado y con su identificador de versión. La confirmación se envía **desde una casilla del dominio downen.cl que Downen informa en la plataforma antes de la aceptación — a la fecha de esta versión, avisos@downen.cl** —; las respuestas, consultas y solicitudes se dirigen al canal de la cláusula 13.1. **La confirmación se entiende enviada cuando el proveedor de envío la acepta para su entrega al correo registrado y no informa su rechazo dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes.** Si fuere rechazada o no pudiese enviarse, Downen la reenviará y la exhibirá al Cliente en la

plataforma en su siguiente inicio de sesión, con la opción de corregir su correo registrado; en tal caso, el plazo de la cláusula 6.3 se cuenta desde la fecha en que la confirmación quede entregada o exhibida, si fuere posterior a la activación, sin perjuicio de la cláusula 5.2.

5.2. El incumplimiento de esta obligación extiende el plazo del derecho a retracto de la cláusula 6 de 10 a 90 días corridos, contados desde la fecha del primer cobro conforme a la cláusula 3.2 o, si fuere posterior, desde la fecha en que ese cobro sea pagado, conforme al artículo 3° bis de la Ley 19.496, en relación con su artículo 12 A. Por esta razón, el envío de esta confirmación es un paso obligatorio y automatizado del flujo de alta de cada cliente, no una gestión manual eventual.

6. Período de prueba gratuito y derecho a retracto

6.1. Período de prueba gratuito ("Trial").

(a) Trial estándar universal de 7 días. Todo Cliente **nuevo** recibe, al activarse su negocio en Vendra, un período de prueba gratuito de **siete (7) días corridos** (el "**Trial estándar**"), durante el cual accede al Plan sin cobro alguno. **Durante el Trial no se genera cobro alguno: tampoco el de los add-ons de la cláusula 2.2 que el Cliente active durante él.** El primer cobro —en la fecha exacta informada conforme a la cláusula 6.2— comprende el Plan y los add-ons activos a esa fecha. La duración y la **fecha exacta de término** del Trial, así como la **fecha exacta del primer cobro** para el caso de no mediar desistimiento, se informan al Cliente **en el acto de la activación**, en la forma de la cláusula 6.2. El Trial estándar se otorga **una sola vez por Cliente y, además, una sola vez por establecimiento** — un doble límite: **(i)** el Cliente lo recibe únicamente a su **primera incorporación** a Vendra — el Cliente que se reincorpore tras una baja no es Cliente nuevo para estos efectos y se rige por la cláusula 6.5; y **(ii)** ningún establecimiento da lugar a más de un Trial estándar, **aunque cambie el titular o el RUT** bajo el cual se contrata respecto de ese mismo establecimiento. En consecuencia, el **negocio o establecimiento adicional** que un Cliente ya existente incorpore mediante el add-on de la cláusula 2.2 **no genera un nuevo Trial** —ni del Plan ni del precio del add-on—: el Trial estándar es la puerta de entrada del **Cliente nuevo** al sistema, no un beneficio por establecimiento agregado.

Cómputo. Los plazos de días de esta cláusula 6 son de días corridos, se cuentan completos —el día de la activación no se computa— y vencen a las 23:59 horas del último día, hora oficial de Chile continental. Se entiende por activación, para estos efectos, el instante en que Downen recibe la aceptación completa del Cliente conforme a la cláusula 8.8.9. En consecuencia, para el Trial estándar: el Trial termina el séptimo día siguiente al de la activación; el primer cobro se genera el octavo día; y el plazo para desistir de la cláusula 6.3 vence el décimo día. Las fechas exactas resultantes se informan al Cliente conforme a la cláusula 6.2 y prevalecen sobre cualquier cómputo distinto.

(b) Trials mayores. Downen puede ofrecer a determinados Clientes, informándolo expresamente al momento de la activación, un Trial de duración **mayor** que la del Trial estándar — facultad que Downen ejerce **caso a caso**, sin duración ni cupo predeterminados en estos Términos. **Los Trials no se acumulan:** el Cliente que reciba un Trial mayor se rige por él, y el Trial estándar de la letra (a) queda comprendido dentro del mayor. El período de prueba pactado en una **Orden de Suscripción u otro instrumento suscrito con Downen** se rige íntegramente por ese instrumento, cuyas condiciones **prevalecen sobre esta letra**. Esta letra no compromete a Downen a ofrecer un Trial mayor a ningún Cliente ni a una duración uniforme entre quienes lo reciban; el Trial mayor que Downen haya informado a un Cliente en su activación es, respecto de ese Cliente, obligación contractual de Downen conforme a la letra (c).

(c) Naturaleza y modificación hacia el futuro. El Trial estándar de la letra (a) es la política comercial de Downen **vigente a la fecha de estos Términos** para todo Cliente nuevo. Su modificación o supresión **hacia el futuro** se rige por la cláusula 8 y **solo alcanza a quienes contraten después del cambio:** respecto del Cliente ya activado, el Trial que se le informó en su activación —estándar o mayor— es **obligación contractual de Downen** y no se altera. El Cliente que contrate sin Trial —por haberse modificado o suprimido la política conforme a esta letra, o por tratarse de una reincorporación de la letra (a)— se rige por la cláusula 6.5.

6.2. Aviso del primer cobro. Downen notificará al Cliente por escrito (correo electrónico registrado, mismo canal de la cláusula 5) que: (a) el período de prueba finaliza en la fecha exacta que se indique, (b) de no mediar desistimiento del Cliente, se generará el primer cobro conforme al Plan y add-ons activos a esa fecha, y (c) el Cliente dispone del plazo de la cláusula 6.3 para desistir del Contrato sin costo ni cobro alguno. La **oportunidad** del aviso depende de la duración del Trial:

- **(i) Trials de más de diez (10) días corridos:** el aviso se envía con una antelación mínima de **10 días corridos** respecto de la fecha de término del Trial.
- **(ii) Trials de diez (10) días corridos o menos — incluido el Trial estándar de 7 días de la cláusula 6.1 letra (a):** el aviso se entrega **en el acto mismo de la activación**, como **comunicación destacada y diferenciada** dentro de la confirmación escrita de la cláusula 5.1 o junto con ella, indicando desde ese momento la fecha exacta de término del Trial y la fecha exacta del primer cobro.

Negocios activados antes de la vigencia de esta versión. Respecto de los negocios cuya cuenta se hubiere creado o activado **antes de la entrada en vigencia de estos Términos** (su publicación conforme a la cabecera de este documento), el Trial aplicable y todas sus fechas —duración, fecha exacta de término y fecha exacta del primer cobro— **se informan en el acto de la primera aceptación de esta versión conforme a la cláusula 4, y se computan desde esa aceptación, sin efecto retroactivo:** ningún período transcurrido antes de esa aceptación se imputa al Trial ni genera cobro alguno. Para estos negocios, las referencias de esta cláusula 6 a la "activación" se entienden hechas a esa primera aceptación. El encargo del Anexo B (cláusula B.2) rige, respecto de estos negocios, desde esa misma primera aceptación.

Este aviso cumple, respecto del primer cobro, la misma función que la confirmación escrita de la cláusula 5.1 y queda sujeto a la misma consecuencia de la cláusula 5.2: si Downen omite enviarlo, el plazo para desistir sin costo se extiende a **90 días corridos** contados desde la fecha del primer cobro conforme a la cláusula 3.2 o, si fuere posterior, desde la fecha en que ese cobro sea pagado, conforme al artículo 3° bis de la Ley 19.496, en relación con su artículo 12 A.

6.3. Ejercicio del desistimiento — durante el Trial y después del primer cobro. El Cliente puede desistir del Contrato sin costo ni cobro alguno **en cualquier momento durante el Trial y hasta el vencimiento de un plazo de 10 días corridos contado desde el aviso de la cláusula 6.2, por cualquiera de los canales de la cláusula 7.1 —incluido el formulario dentro de la plataforma de su letra (a), desde que esté habilitado— o por el canal de soporte de la cláusula 13.** Conforme al artículo 3° bis de la Ley 19.496, el Cliente puede utilizar para retractarse **los mismos medios que empleó para celebrar el contrato.**

Desistimiento posterior al primer cobro — reembolso íntegro. Cuando el plazo anterior se extienda más allá de la fecha del primer cobro —como ocurre con el Trial estándar de 7 días: aviso en la activación, primer cobro al inicio del octavo día, plazo de desistimiento hasta el décimo—, el desistimiento ejercido dentro del plazo **deja igualmente sin efecto el primer cobro:** si este ya se hubiere realizado, Downen lo **reembolsará íntegramente, sin retención ni descuento de ninguna especie, al**

mismo medio de pago utilizado, a la mayor brevedad y a más tardar dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al desistimiento.

Este tratamiento es más favorable que el estándar mínimo del artículo 3° bis (que contempla 10 días corridos desde la contratación del servicio, extinguibles por el inicio de su uso si así se informó expresamente) y responde a una regla única de diseño: **el plazo para desistir no vence, en ningún caso, antes de que el Cliente haya conocido —por el aviso de la cláusula 6.2— la fecha exacta y cierta del primer cobro real, ni queda privado de efecto útil por el hecho de que ese cobro ya se haya realizado.** En los Trials cuya duración excede la antelación del aviso (cláusula 6.2 numeral i), ello se logra postergando el inicio del cómputo del plazo hasta el aviso, en lugar de contarlos desde la activación original — porque contar los 10 días desde la activación haría que el plazo de desistimiento venciera meses antes de que exista un cobro que desistir. En los Trials de 10 días corridos o menos (cláusula 6.2 numeral ii), en que el aviso coincide con la activación, ello se logra extendiendo el plazo más allá del primer cobro, con reembolso íntegro — porque un plazo que expirara junto con el Trial mismo, o un desistimiento que no alcanzara al cobro ya efectuado, dejaría al Cliente sin remedio útil frente al primer cobro real. En ambos casos se evita que el derecho, formalmente válido, resulte materialmente ilusorio, lo que podría cuestionarse como contrario al artículo 16 letra a) de la Ley 19.496.

6.4. Efecto de no ejercer el retracto; Trial sin uso. Si el Cliente no ejerce el derecho de desistimiento dentro del plazo de la cláusula 6.3 y utiliza el servicio después del término del Trial —esto es, accede efectivamente al sistema y registra al menos una operación, con el mismo criterio de la cláusula 6.5—, se entiende que opta por continuar la suscripción en forma paga, generándose el primer cobro en la fecha informada conforme al Plan y add-ons vigentes a esa fecha. Si a la **fecha de vencimiento del primer cobro** (cláusula 3.4 letra a) el Cliente no ha utilizado el servicio después del término del Trial ni ha pagado ese cobro —ni informado su pago por transferencia conforme a la cláusula 3.4 letra (b), caso en el cual esta regla solo se aplica si Downen rechaza ese pago—, Downen lo dejará sin efecto junto con la factura emitida conforme a la cláusula 3.3, no enviará la notificación de mora de la cláusula 3.4 letra (b), y la cuenta quedará cerrada desde el día siguiente a ese vencimiento, con el plazo de exportación de la cláusula 7.3 contado desde esa fecha. El Cliente que, cerrada su cuenta, quisiera volver a contratar se rige por la cláusula 6.1 letra (a) numeral (i) y por la cláusula 6.5.

6.5. Clientes sin período de prueba — régimen residual. Con el Trial estándar universal de la cláusula 6.1 letra (a), esta cláusula opera como régimen **residual**: rige respecto de los Clientes que contraten **sin Trial** — sea por tratarse de una **reincorporación tras una baja** (cláusula 6.1 letra a), sea por haberse **modificado o suprimido hacia el futuro** el Trial estándar conforme a la cláusula 6.1 letra (c), sea por cualquier otro caso en que, conforme a la cláusula 6.1, no exista Trial — **y respecto de la contratación de un add-on por un Cliente ya suscrito (cláusula 2.2.3)**. Respecto de ellos rige la regla general: el Cliente dispone de **10 días corridos** desde la contratación para desistir del Contrato —**o, en el caso de un add-on, de ese add-on**— sin expresión de causa y sin costo, conforme al artículo 3° bis de la Ley 19.496. Este derecho **se extingue** si el Cliente ha comenzado a usar el servicio (acceso efectivo al sistema y registro de al menos una operación) dentro de ese plazo, siempre que Downen le haya informado expresamente, antes del inicio del uso, que el uso del servicio implica la renuncia al derecho a retracto — declaración que debe quedar incorporada en el mismo flujo de aceptación de la cláusula 4, informada **junto al precio, de manera inequívoca y destacada, con tamaño no inferior a la información del precio y empleando expresamente el concepto "derecho a retracto"** (estándar del art. 6 del Decreto Supremo N° 52/2022 de Economía, que Downen aplica voluntariamente). Si Downen decide en el futuro ofrecer Trial a un Cliente que en principio se regiría por esta cláusula, se aplican en su lugar las cláusulas 6.1 a 6.4.

7. Cancelación

7.1. **Cancelación.** El Cliente puede cancelar su suscripción **en cualquier momento, sin expresión de causa, sin penalidad y sin que se le exija llamada telefónica, gestión presencial ni trámite de retención alguno**, por cualquiera de estos canales:

- **(a) el formulario de baja y retracto dentro de la plataforma**, desde el momento en que Downen lo habilite — Downen se obliga a informar su disponibilidad en la plataforma cuando esté habilitado, y ese mismo formulario sirve para ejercer el retracto de la cláusula 6; y
- **(b) solicitud escrita al canal de la cláusula 13.1**, desde la cuenta de correo registrada. Downen la procesará y **confirmará por escrito la cancelación a más tardar dentro de 3 días hábiles** desde su recepción, con efecto conforme a la cláusula 7.2. La falta de confirmación oportuna no perjudica al Cliente: la cancelación se entiende efectuada en la fecha de la solicitud.

Mientras el formulario de la letra (a) no esté habilitado, el canal de la letra (b) permanece plenamente disponible y suficiente. El estándar de facilidad de la cancelación no será nunca inferior al de la contratación.

7.2. La cancelación surte efecto al término del período de facturación en curso; el servicio se mantiene activo hasta esa fecha, sin devolución proporcional del período ya pagado, salvo que la cancelación se ejerza dentro del plazo de retracto de la cláusula 6 o conforme a las cláusulas B.7.4 o **B.8.4** (término sin costo por no obtención del instrumento de garantías adecuadas).

7.3. **Exportación de datos.** Durante los **60 días corridos** siguientes a la fecha efectiva de cancelación:

- **(a)** el Cliente podrá exportar directamente, desde los reportes de la plataforma que cuentan con función de exportación, la información que ellos comprenden; y
- **(b)** respecto de la información de su negocio no cubierta por la letra (a) —incluyendo en todo caso el **historial de ventas completo, el inventario/catálogo y los clientes registrados**—, **Downen la extraerá y entregará al Cliente en formato utilizable (CSV/Excel), sin costo, dentro de los 10 días hábiles** siguientes a su requerimiento por el canal de la cláusula 13.1.

Downen se obliga a que la información entregada sea completa y utilizable; la habilitación de exportación directa adicional en la plataforma se informará conforme a la cláusula 8 y no reducirá el derecho de esta cláusula.

7.4. **Supresión o devolución de los datos (obligación imperativa).** Transcurrido el plazo de la cláusula 7.3, Downen **deberá suprimir o devolver** al Cliente los datos personales de terceros que obren en su poder, según lo que el Cliente instruya, conforme al **artículo 15 bis, inciso final, de la Ley 19.628** ("Cumplida la prestación del servicio de tratamiento por parte del tercero mandatario o encargado, los datos que obran en su poder deben ser suprimidos o devueltos al responsable de datos, según corresponda"). A falta de instrucción del Cliente dentro de ese plazo, Downen procederá a la **supresión**.

Se exceptúan de la supresión, únicamente:

- **(a)** los documentos tributarios electrónicos (boletas y notas de crédito o débito) emitidos por el Cliente a través de Vendra. El deber legal de conservarlos durante **seis años**, contados desde el vencimiento del período tributario en que corresponda la declaración de cada documento, recae en el **Cliente**, como contribuyente emisor (artículo 58 del DL 825 y Res. Ex. SII N° 74/2020, resolutivo 1°, letra F N°10); Downen conserva copia de ellos únicamente en función de ese deber del Cliente y por ese mismo plazo, salvo que el Cliente instruya antes su devolución conforme al encabezado de esta cláusula, caso en el cual Downen se los entrega y los suprime; y
- **(b)** cualquier otro dato cuya conservación sea **exigida por ley**.

Respecto de los datos exceptuados, Downen los mantiene **bloqueados** —esto es, conservados solo para el cumplimiento de la obligación legal que justifica su retención y sin darles ningún otro uso— y los suprime al vencer el plazo legal correspondiente.

8. Modificación de precios y condiciones

8.1. Downen podrá modificar el precio del Plan o de los add-ons, o las condiciones del servicio, comunicando el cambio al Cliente con una **anticipación mínima de 30 días corridos** respecto de la fecha en que el cambio entre en vigencia, mediante aviso al correo electrónico registrado y/o notificación en la plataforma.

8.2. El cambio **nunca aplica retroactivamente** ni se cobra sobre un ciclo de facturación ya iniciado: el precio vigente al momento de cada cobro es el que corresponde a ese ciclo.

8.3. Si el Cliente no acepta el nuevo precio o condición, puede **cancelar sin costo ni penalidad** en cualquier momento dentro del plazo de aviso, conforme a la cláusula 7. Si el Cliente continúa usando el servicio después de la fecha de entrada en vigencia del cambio, se entiende que lo acepta.

8.4. Esta cláusula sigue el estándar de aviso previo del artículo 17 B letra c) de la Ley 19.496 (usado por analogía) y evita el vicio de modificación unilateral arbitraria sancionado en el artículo 16 letra a) de la misma ley y en el precedente "SERNAC con Cencosud" (Corte Suprema, 2013).

8.5. **Regla especial: la modificación del Anexo B no se rige por esta cláusula.** La incorporación de un nuevo subencargado o el cambio de la región de alojamiento se rigen exclusivamente por la cláusula **B.7.4**, que otorga al Cliente un derecho de objeción específico. Un cambio en el Anexo B no puede imponerse al Cliente por la vía del silencio de la cláusula 8.3.

8.6. **Descontinuación del servicio.** Si Downen resuelve **descontinuar definitivamente Vendra**, lo comunicará a todos los Clientes por escrito con una anticipación **mínima de noventa (90) días corridos** a la fecha de cese. En tal caso: **(a)** no se efectuará cobro alguno con posterioridad a la fecha de cese; **(b)** Downen **devolverá proporcionalmente** lo pagado por el período no utilizado; **(c)** el plazo de exportación de datos de la cláusula **7.3** se cuenta desde la fecha de cese y **no podrá ser inferior a los noventa (90) días** del aviso; y **(d) ninguna penalidad, permanencia ni cargo de término resulta exigible al Cliente.**

Esta cláusula **no faculta a Downen para descontinuar el servicio respecto de un Cliente o grupo de Clientes en particular**, ni para dejar de prestarlo por causa distinta del cese definitivo del producto.

8.7. Reajuste anual del precio de lista

8.7.1. El precio de lista de la suscripción y los precios de lista de los add-ons de la cláusula 2.2 se reajustan **una sola vez al año, con efecto el 1 de enero**, según la **variación del Índice de Precios al Consumidor (IPC) publicado por el Instituto Nacional de Estadísticas correspondiente a los doce meses terminados en noviembre inmediatamente anterior**. Todas las reglas de esta cláusula 8.7 —tope, no arrastre de variaciones negativas, aviso, derecho de término y no retroactividad— se aplican por igual al precio del Plan y a los de los add-ons.

8.7.2. El reajuste **no podrá superar** esa variación. **Si la variación fuere negativa, el precio no se reajusta y tampoco disminuye**, y esa variación negativa **no se arrastra ni se compensa** contra reajustes futuros.

8.7.3. Downen comunicará el reajuste por escrito, al correo registrado y en la plataforma, con **al menos 30 días corridos de anticipación** a su entrada en vigencia, indicando el **precio vigente**, el **precio reajustado**, el **índice y período aplicados y el cálculo**.

8.7.4. El Cliente que no acepte el reajuste **podrá poner término al Contrato sin costo ni penalidad alguna**, en cualquier momento dentro del plazo de aviso y hasta 30 días corridos después de su entrada en vigencia, con las reglas de exportación de datos de la cláusula 7.3. **El silencio del Cliente no constituye aceptación de nada distinto del reajuste anunciado en los términos de esta cláusula.**

8.7.5. El reajuste **no aplica retroactivamente** ni al ciclo de facturación en curso. Respecto de la suscripción anual, el precio pactado **rige inalterado por los doce meses cubiertos** y el reajuste se aplica a la renovación.

8.7.6. El Precio Fundador de la cláusula 8.8 queda **EXCLUIDO** de este reajuste, en los términos de esa cláusula.

8.7.7. Este mecanismo se **informa y acepta al contratar**, en el mismo acto de la cláusula 4. **Ningún Cliente puede ser incorporado a este reajuste con posterioridad a su contratación.**

8.8. Precio Fundador

8.8.1. Qué es. Downen otorga a los **primeros cien (100) Clientes** que contraten Vendra la condición de **Cliente Fundador**. El Cliente Fundador paga **\$14.990 mensuales más IVA** —el "Precio Fundador"— **por todo el tiempo que mantenga vigente su suscripción, sin límite de plazo y sin término.**

8.8.2. Qué significa "congelado". El Precio Fundador **no se altera por ninguna causa**, y en particular:

- **(a) no lo alcanza ninguna modificación del precio de lista** que Downen adopte;
- **(b) no lo alcanza el reajuste anual por IPC** de la cláusula 8.7, **ni ningún otro mecanismo de reajuste, indexación o actualización** que Downen establezca en el futuro; y
- **(c) no lo alcanza ningún cargo, recargo ni condición que tenga por efecto elevar el monto total que el Cliente Fundador paga por el servicio contratado.**

Alcance del congelamiento — el Plan, no los add-ons. El Precio Fundador congela el precio del **Plan**. Los add-ons de la cláusula 2.2 son servicios **opcionales y separables**, de contratación y baja siempre voluntarias, con precio de lista propio sujeto a las cláusulas 8.1 y 8.7; su contratación por un Cliente Fundador, su precio y sus reajustes **no alteran ni condicionan** el Precio Fundador del Plan, y la baja de un add-on no afecta la suscripción ni la condición de Fundador (cláusula 8.8.6). La letra **(c)** impide los cargos, recargos o condiciones que **encarezcan el Plan mismo** — sea directamente, sea trasladando a cargos separados u "opcionales" prestaciones comprendidas en el Plan conforme a la sección A.1 bis vigente a la aceptación del Cliente Fundador —; **no congela el precio de los add-ons** que el Cliente Fundador decida agregar a su suscripción.

8.8.3. Prelación — esta cláusula prevalece. Esta cláusula **prevalece sobre las cláusulas 8.1 a 8.5** y sobre cualquier otra estipulación de estos Términos, presente o futura, que sea incompatible con ella. En consecuencia:

- **(a) la facultad de la cláusula 8.1 no comprende la modificación del Precio Fundador**, y ningún aviso cursado conforme a esa cláusula produce efecto respecto de él;
- **(b) la regla de la cláusula 8.3 —conforme a la cual el uso continuado del servicio importa aceptación del cambio— NO se aplica al Precio Fundador.** Su modificación en perjuicio del Cliente Fundador **requiere el consentimiento expreso, escrito y específico** de este; **el silencio, la falta de objeción y la continuación en el uso del servicio no constituyen aceptación** para este solo efecto; y
- **(c) el Precio Fundador constituye un derecho adquirido incorporado al contrato individual** del Cliente Fundador desde su aceptación, **oponible a toda versión posterior de estos Términos.** La

publicación de una nueva versión de los Términos, y su aceptación por el Cliente Fundador, **no extinguen, suspenden ni modifican el Precio Fundador**, aunque esa versión posterior no lo contemple.

8.8.4. Naturaleza — no es política comercial revocable. Se deja expresa constancia de que el Precio Fundador **es una obligación contractual de Downen y un derecho adquirido del Cliente Fundador, y no una política comercial revocable** de las descritas en la cláusula **1.2 letra (b)**. Esta calificación **rige cualquiera sea el tamaño del Cliente Fundador y aunque este deje de calificar como micro o pequeña empresa** conforme a la Ley 20.416 con posterioridad a su contratación.

8.8.5. Sucesión. El Precio Fundador **obliga a Downen SpA y a todo sucesor legal, continuador, adquirente o cesionario** de su posición contractual o del negocio Vendra, **a cualquier título**. Downen se obliga a hacerlo constar como condición en cualquier acto de transferencia, y responderá de su cumplimiento conforme a las reglas generales.

8.8.6. Qué extingue el Precio Fundador — enumeración taxativa. El Precio Fundador **se extingue única y exclusivamente** en los siguientes casos:

- **(a) Baja voluntaria del Cliente Fundador.** Ejercida la cancelación conforme a la cláusula 7 y producidos sus efectos, **el beneficio se extingue definitivamente y no se recupera** si el Cliente vuelve a contratar más adelante. **La plaza que quede vacante por esta causa —identificada por su número— podrá ser reasignada por Downen a otro Cliente únicamente mientras el cupo se encuentre abierto conforme a la cláusula 8.8.9; el Cliente que la reciba toma ese mismo número, que será el menor de los vacantes. Cerrado el cupo, ninguna plaza vacante se reasigna.**

- **(b) Término del Contrato declarado por Downen conforme a la cláusula 3.5 letra (c),** por falta de pago no regularizada dentro del plazo de sesenta (60) días corridos de esa cláusula. El beneficio así extinguido no se recupera si el Cliente vuelve a contratar más adelante.

- **(c) Contrato dejado sin efecto por desistimiento o por cierre sin uso.** Si el Contrato queda sin efecto por desistimiento del Cliente conforme a la cláusula 6.3 —durante el Trial o dentro del plazo posterior de esa cláusula, aunque el primer cobro ya se hubiere realizado y reembolsado— o conforme a la cláusula 6.5, o si Downen deja sin efecto el primer cobro y cierra la cuenta conforme a la cláusula 6.4, el número de fundador asignado queda vacante desde la fecha en que el desistimiento o el cierre produzca sus efectos. Esa plaza podrá reasignarse por Downen a otro Cliente mientras el cupo se encuentre abierto, con la regla de la letra (a). El Cliente que se reincorpore después de un desistimiento o de un cierre por no uso se rige, respecto del período de prueba, por la cláusula 6.1 letra (a) y, mientras el cupo esté abierto, puede incorporarse como Cliente Fundador conforme a la cláusula 8.8.9; cerrado el cupo, rige el último párrafo de esa cláusula.

Ninguna otra circunstancia lo extingue. En particular, **no lo extinguen:** el cambio de medio de pago, la suspensión del servicio por causa imputable a Downen, la aceptación de una versión posterior de los Términos, el paso del tiempo, ni el crecimiento del Cliente. Se exceptúa únicamente la **descontinuación definitiva del servicio** conforme a la cláusula 8.6, que extingue el Contrato para todos los Clientes por igual y da lugar a los derechos de esa cláusula.

8.8.7. Suspensión por no pago — el beneficio sobrevive. La suspensión del servicio por falta de pago (cláusula 3.4) **no extingue el Precio Fundador**. Si el Cliente Fundador regulariza la totalidad de lo adeudado dentro del plazo de la **cláusula 3.5 letra (a)**, el servicio se reactiva y el Precio Fundador **continúa vigente sin solución de continuidad**, conservando el Cliente su número de fundador original. Vencido ese plazo sin regularización, **Downen podrá poner término al Contrato conforme a**

la **cláusula 3.5 letra (c)**; producido el término, el beneficio se extingue y el cupo se libera con la limitación de la cláusula 8.8.9.

8.8.8. Transferencia — sigue al negocio, no al RUT. El Precio Fundador se otorga en consideración al **establecimiento de comercio** en que Vendra se utiliza, y no a la persona del titular. En consecuencia:

- **(a) Cambio de titular por reorganización — NO es transferencia.** El cambio de RUT titular derivado de la **continuidad del mismo negocio en el mismo establecimiento** —entre otros, el paso del comerciante persona natural a una EIRL, SpA u otra sociedad de la que sea socio o accionista, o la sucesión por causa de muerte a favor de quien continúe el giro— **conserva íntegramente el Precio Fundador y el número de fundador**, previa comunicación escrita a Downen. **No consume la transferencia de la letra (b).** La falta o el retardo de esta comunicación **no extingue, suspende ni modifica el Precio Fundador**; el Cliente Fundador conserva el beneficio y su número de fundador, y la comunicación produce efectos desde que se verifica. El cambio de titular conforme a esta letra y la transferencia de la letra (b) no dan lugar a una nueva incorporación ni a un nuevo número de fundador.

- **(b) Enajenación del negocio a un tercero — transferencia, por una sola vez.** Si el Cliente Fundador enajena el establecimiento, el adquirente **podrá suceder en el Precio Fundador por una sola vez**, siempre que: **(i)** lo comunique por escrito a Downen dentro de 30 días corridos, **(ii)** acepte estos Términos en su versión vigente, y **(iii)** el servicio continúe prestándose respecto del **mismo establecimiento. Una segunda enajenación extingue el beneficio.**

- **(c) El Precio Fundador no es cedible separadamente del negocio**, no se vende, no se arrienda y no se transfiere a un establecimiento distinto. Cualquier acto en contrario lo extingue de pleno derecho.

8.8.9. Cupo y su acreditación. Downen lleva un **Registro de Clientes Fundadores** en el que asigna a cada uno un **número correlativo del 1 al 100** por orden cronológico de incorporación — sea por la aceptación de estos Términos, sea por la suscripción con Downen de una Orden de Suscripción u otro instrumento que otorgue la condición de Cliente Fundador —, con constancia del RUT del Cliente —la persona natural o jurídica que contrata—, de la fecha y hora exacta de la incorporación, y de la versión de los Términos aceptada o del instrumento suscrito, según corresponda. **El número de fundador se comunica al Cliente en la confirmación escrita de la cláusula 5.1.**

El cupo se cierra con la incorporación del Cliente Fundador **número cien (100)**, o al cumplirse **doce (12) meses corridos contados desde la fecha de lanzamiento comercial de Vendra, lo que ocurra primero**. Para todos los efectos de esta cláusula, se entiende por **fecha de lanzamiento comercial la fecha de publicación de estos Términos en el sitio web de Vendra** — la misma desde la cual rigen conforme a su cabecera. **Esa fecha queda fijada por la publicación misma —no por aceptación ni cobro alguno— y no varía ni se vuelve a determinar por ninguna causa posterior:** en particular, no la alteran el desistimiento, el retracto ni la baja posterior de ningún Cliente, ni la circunstancia de que el período de prueba de un Cliente estuviere en curso a esa fecha o después de ella. La incorporación de uno o más Clientes Fundadores mediante un **instrumento suscrito con Downen con anterioridad a esa publicación no la adelanta, no la fija ni la sustituye:** esos Clientes conservan su número de fundador y las condiciones de su instrumento, y el plazo de doce (12) meses de esta cláusula se cuenta, también a su respecto, desde la fecha de publicación. **Downen publicará esa fecha y la fecha de cierre del cupo resultante en su sitio web**, y las indicará en toda pieza que ofrezca el Precio Fundador.

Instante de incorporación. La incorporación por aceptación de estos Términos se produce en el instante en que Downen recibe la aceptación completa del Cliente —el envío del proceso de contratación con las dos casillas de la cláusula 4.2 marcadas—, medido por los sistemas de Downen en tiempo universal coordinado (UTC) y expresado con su desfase; ese instante, y no el de cada casilla, determina el orden cronológico de incorporación. La incorporación por instrumento suscrito se produce en la fecha y, si

consta, la hora del instrumento. El número de fundador es el menor de los números disponibles entre el 1 y el 100 al instante de la incorporación y **en ningún caso excede de cien**. Si dos o más aceptaciones concurrieren de modo que solo una pueda recibir el número cien, el orden entre ellas es el orden en que el Registro las asentó. La aceptación que, por haberse cerrado el cupo, no alcance un número de fundador **no perfecciona la contratación al Precio Fundador**: Downen informará al Cliente el precio de lista vigente y la contratación solo se perfeccionará con una nueva aceptación conforme a la cláusula 4.

Hora y cómputo del plazo. Para todos los efectos de esta cláusula rige la hora oficial de Chile continental (zona America/Santiago), cualquiera sea el lugar en que el Cliente se encuentre. El plazo de doce (12) meses del párrafo anterior se cuenta **desde el día de la publicación, inclusive, y vence al terminar el día que, doce meses después, lleve el mismo número**; si ese mes no tuviere tal día, vence al terminar el último día de ese mes. El cupo permanece abierto durante todo ese último día y se cierra a su término (23:59:59 de la hora oficial de Chile continental). Downen publica el día de cierre así resultante conforme al párrafo anterior.

Cerrado el cupo por cualquiera de las dos causales, ningún Cliente posterior accede al Precio Fundador por ninguna causa, incluida la baja de un Cliente Fundador.

9. Servicio en la nube y componente local (PosBridge)

9.1. Vendra se compone de dos partes con distinto régimen de responsabilidad:

- **(a) Servicio en la nube:** la plataforma central de Vendra (POS, catálogo, dashboard y reportes, emisión de los documentos tributarios electrónicos descritos en la sección A.1 letra (a), sincronización), operada por Downen sobre infraestructura de terceros conforme a la cláusula **B.7**, sujeta al nivel de disponibilidad informado en el Anexo A.
- **(b) Componente local — PosBridge:** software que el Cliente instala y configura en su propio equipo (computador con sistema operativo Windows en los términos del Anexo A), que habilita la impresión térmica, el cajón de dinero, el **pinpad de pago integrado —cuando Downen habilite esa funcionalidad conforme a la cláusula 9.5; a la fecha de esta versión no está habilitada (sección A.1 bis, parte segunda, letra h)—** y la **venta sin conexión**, cuyo alcance —incluida su operación durante una indisponibilidad del **servicio en la nube**— está regulado en la sección **A.4.6** del Anexo A.

9.2. La disponibilidad de venta sin internet depende de que el Cliente mantenga PosBridge correctamente instalado, emparejado y actualizado en un equipo que cumpla los requisitos técnicos mínimos del Anexo A. Downen no garantiza el funcionamiento sin internet si el Cliente no ha instalado o mantenido correctamente el componente local, ni responde por fallas originadas en el equipo, la red local o el hardware periférico (impresora, cajón de dinero, terminal de pago u otros dispositivos) del Cliente.

9.3. Disciplina publicitaria — regla de divulgación, no de silencio

9.3.1. La venta sin conexión SÍ puede publicitarse. Vender sin internet es una funcionalidad **real y lícita** de Vendra, y Downen puede afirmarla en su publicidad. **Lo que no puede es afirmarla sin decir qué no comprende.** El **artículo 28 de la Ley 19.496** no sanciona afirmar algo verdadero: sanciona a quien, *"a sabiendas o debiendo saberlo y a través de cualquier tipo de mensaje publicitario, induce a error o engaño"* respecto, entre otros, de *"la idoneidad del bien o servicio para los fines que se pretende satisfacer y que haya sido atribuida en forma explícita por el anunciante"* (letra b) y de *"las características relevantes del bien o servicio destacadas por el anunciante"* (letra c). **La infracción nace**

de omitir el límite, no de mencionar el beneficio. Lo anterior es sin perjuicio de la abstención temporal de la cláusula 9.3.2 bis.

9.3.2. Regla obligatoria de calificación. Toda pieza publicitaria, comercial o de marketing —en cualquier soporte, incluidas redes sociales, sitio web, material impreso, comunicaciones a clientes **y guiones de venta, escritos o verbales**— que **afirme, sugiera o destaque** que Vendra permite vender sin internet o durante una caída del servicio, **debe informar en esa misma pieza**, de forma legible y con relevancia equivalente a la del beneficio anunciado —**no en letra chica, no en un enlace, no en una nota al pie**—, que:

- **(a)** durante la caída, Vendra **registra la venta pero NO emite el documento tributario electrónico** ante el Servicio de Impuestos Internos, **y tampoco lo emite al restablecerse la conexión**. Esas ventas **quedan sin documento tributario de forma permanente**, y **solo pueden documentarse mediante emisión manual del Cliente, una por una**. Si la pieza se refiere a la emisión de boletas sin conexión de la sección A.4.6.1 letra (c.2), debe informar en su lugar que esa emisión **no viene activa por defecto, requiere habilitación y activación por negocio**, comprende **solo boletas** y depende de los folios disponibles en la caja y de que el Cliente restablezca la conexión, y que sin ella rige lo dicho en esta letra;
- **(b)** las ventas realizadas durante la caída **igualmente requieren boleto**, y su documentación tributaria **es responsabilidad exclusiva del Cliente**, en los términos de la sección **A.4.6.1** de este Contrato; y
- **(c)** Vendra **no avisa al Cliente qué ventas quedaron sin documentar** mientras no se implemente el mecanismo de la sección **A.4.6.3**.

Redacción admisible, a título de ejemplo y no de fórmula única: *"Sigue vendiendo aunque se caiga tu internet. Vendra registra esas ventas, imprime el ticket y abre el cajón, y las sincroniza al reconectar. Ojo: en esas ventas la boleto electrónica NO se emite — ni durante la caída ni después, cuando vuelve el internet. Quedan sin documento tributario, y documentarlas es responsabilidad tuya. Revísalo con tu contador antes de vender sin conexión."*

9.3.2 bis. Suspensión de la facultad de publicitar la venta sin conexión — alcance acotado. Mientras Downen no haya habilitado e informado en la plataforma y en su sitio web, como funcionalidad disponible para los Clientes, la **emisión de boletas sin conexión de la sección A.4.6.1 letra (c.2)** — que exige, además, la emisión en línea habilitada conforme a la sección A.1 bis, parte segunda, letra (g)—, Downen **se abstendrá de afirmar, sugerir o destacar la venta sin conexión en toda publicidad masiva** —sitio web, redes sociales, avisos, material de difusión general— **y en todo guion o argumento verbal de venta**. En esos ámbitos, la venta sin conexión podrá mencionarse **únicamente** entre las limitaciones y advertencias del servicio, con la calificación íntegra de la cláusula 9.3.2, y **nunca como beneficio, ventaja, característica destacada ni argumento de venta**. Esta abstención **no altera** el deber de información del Cliente: la sección A.4.6.1 y la cláusula 9.3.2 letra (b) siguen rigiendo íntegramente respecto de lo que Downen **debe** informar antes de contratar.

Excepción — piezas escritas de entrega directa. La abstención anterior **no alcanza** a las **piezas escritas de texto fijo destinadas a la entrega directa a un interesado en una gestión comercial** (por ejemplo, un catálogo o una ficha del servicio, impresos o enviados como archivo a esa persona), siempre que la pieza cumpla **copulativamente** las tres condiciones siguientes: **(i)** contener **en la misma pieza**, con relevancia equivalente a la del beneficio y adaptada al estado vigente del servicio, la calificación íntegra de la cláusula 9.3.2; **(ii)** haber sido aprobada, antes de su primer uso, por el **procedimiento completo de revisión publicitaria de Downen, que comprende tres controles sucesivos e independientes: la revisión de la pieza contra la pauta interna de revisión**

publicitaria de Dowen («revisar-pieza-publicitaria»), la validación de su asesoría jurídica y el acta de validación de su contralor jurídico —de modo que la adaptación de la calificación al estado del servicio no dependa nunca del criterio de una sola persona—; y **(iii)** quedar incorporada, con su fecha, al registro publicitario de la cláusula 9.3.5. Esta excepción habilita **la pieza, no el discurso**: la presentación **verbal** de la venta sin conexión como beneficio sigue íntegramente sujeta a la abstención.

Excepción — sitio web de Vendra. La abstención **tampoco alcanza al contenido de las páginas del sitio web de Vendra**, en las que la venta sin conexión **podrá afirmarse y destacarse como beneficio**, siempre que se cumplan **copulativamente** las tres condiciones siguientes: **(i)** que **la misma página** en que se afirme o destaque contenga la calificación íntegra de la cláusula 9.3.2, adaptada al estado vigente del servicio, **como texto de la propia página** —no en un documento enlazado, una ventana emergente ni una nota al pie—, con relevancia equivalente a la del beneficio anunciado y con un tamaño de letra y un peso visual no inferiores a los del texto con que se lo describe, y que **cada lugar de la página** en que el beneficio se afirme o destaque remita expresamente a ella; **(ii)** que cada versión de la página que contenga la afirmación haya sido aprobada, antes de su publicación, por el mismo triple control de la excepción anterior; y **(iii)** que cada versión publicada quede incorporada, con su fecha y su huella digital, al registro publicitario de la cláusula 9.3.5. **La excepción alcanza a la página, no a lo que sale de ella**: los títulos, descripciones y vistas previas de la página que se muestran fuera del sitio —en redes sociales, servicios de mensajería, buscadores o anuncios— y los anuncios que dirigen visitas al sitio, incluido el tráfico pagado, **siguen sujetos a la abstención**, porque circulan separados de la calificación.

Naturaleza y revisión de esta abstención. Esta abstención es una **medida de control interno adoptada voluntariamente por Dowen y no una prohibición impuesta por la ley**: la legislación chilena permite afirmar la venta sin conexión acompañada de su calificación íntegra. Dowen la adopta porque, en la difusión masiva y en el discurso hablado, el cumplimiento de una divulgación calificada depende de la maquetación de cada pieza y de lo que diga cada vendedor de viva voz —extremos que Dowen no puede auditar—, mientras que la abstención sí es verificable; en las piezas escritas de texto fijo y en las páginas del sitio web de las dos excepciones anteriores, en cambio, la calificación es texto fijo e inseparable de la pieza o de la página, y su aprobación previa por el triple control y su registro con fecha son auditables. **Se revisa cada noventa (90) días.** La abstención **caduca de pleno derecho con la habilitación e información señaladas al inicio de esta cláusula**; desde entonces, toda pieza que afirme la venta sin conexión debe informar, además de lo exigido por la cláusula 9.3.2, que la emisión de boletas sin conexión **requiere activación por negocio y no viene activa por defecto**. **La implementación de las letras (a) y (b) de la sección A.4.6.3 no la hace caducar: es una obligación autónoma de Dowen.**

9.3.3. Lo que la publicidad de Vendra no hará en ningún caso. Con el mismo fundamento, Dowen **no afirmará ni sugerirá**: **(i)** que Vendra **emite documentos tributarios electrónicos sin conexión**; **(ii)** que la venta sin conexión **cubre, resuelve o sustituye** las obligaciones tributarias del Cliente durante la caída; ni **(iii)** que la venta sin conexión **sustituye la conexión a internet** o hace innecesario restablecerla.

9.3.4. Por qué esta cláusula está en el contrato y no solo en un manual interno. Porque **el Cliente tiene derecho a exigir su cumplimiento**: si Dowen publicita la venta sin conexión **sin la calificación** de la cláusula 9.3.2, el Cliente contrata sobre una idoneidad que no existe, y la limitación de responsabilidad de la cláusula 12 **no podrá oponérsele** (cláusula 12.4). **Dowen prefiere obligarse a decir la verdad completa antes que reservarse el derecho a callar una parte de ella.**

9.3.5. Registro publicitario. Dowen conservará copia fechada de cada pieza publicitaria que se refiera a la venta sin conexión, por **5 años** desde su última difusión, a fin de poder acreditar el cumplimiento de

esta cláusula.

9.3.6. Extensión al pago con tarjeta integrado. La regla de calificación de la cláusula 9.3.2 se aplica igualmente a toda pieza que afirme, sugiera o destaque que Vendra "acepta tarjetas" o está "integrado con Transbank": la pieza debe informar, con relevancia equivalente, los límites de la cláusula **9.5** —en especial que el cobro integrado **solo opera con conexión a internet** y que la afiliación, el terminal y las comisiones son contrato del Cliente con Transbank, ajeno a Down—. Además, **mientras el pago con tarjeta integrado no se encuentre habilitado e informado conforme a la cláusula 9.5, Downen se abstendrá de afirmarlo, sugerirlo o destacarlo como funcionalidad disponible** en toda pieza publicitaria, comercial o de marketing y en todo guion de venta —abstención de la misma naturaleza y con la misma justificación que la de la cláusula 9.3.2 bis: aunque la funcionalidad quedará comprendida en el Plan sin costo cuando se habilite (sección A.1 bis, parte segunda, letra h), afirmarla antes de su habilitación sería atribuir al servicio una idoneidad que aún no tiene (art. 28 letras b y c de la Ley 19.496).

9.4. Datos personales en el componente local. El Cliente reconoce que PosBridge opera en su propio equipo y que los datos que se almacenen localmente en él (por ejemplo, para permitir la venta sin conexión) quedan bajo su control material y su custodia. Respecto de esos datos, corresponde al Cliente, en su calidad de responsable, adoptar las medidas de seguridad del artículo 14 quinquies de la Ley 19.628 sobre su propio equipo (control de acceso físico, contraseña de sesión, antivirus). Downen responde por la seguridad de la plataforma en la nube y del canal de sincronización, no por la seguridad física del equipo del Cliente.

9.5. Pago con tarjeta integrado (Transbank) — alcance y deslinde

(Esta funcionalidad no está habilitada a la fecha de esta versión y no se ofrece —sección A.1 bis, parte segunda, letra h. Esta cláusula rige respecto del pago con tarjeta integrado desde que Downen habilite esa funcionalidad y la informe en la plataforma y en su sitio web; desde ese momento queda comprendida en el Plan, y Downen no cobra por ella en ningún caso: su precio y el de la instalación asistida quedan comprendidos en el del Plan, sin cambio de este.)

9.5.1. Qué es la función. El "pago con tarjeta integrado" es una funcionalidad del **componente local PosBridge** (cláusula 9.1 letra b): la comunicación entre el punto de venta y un terminal de pago de Transbank en modalidad POS Integrado, de modo que el monto de la venta se envíe al terminal y el resultado del pago se registre en Vendra. La **instalación asistida** —activación y configuración de la integración realizadas por Downen por el Cliente— está **incluida en el Plan, sin costo adicional de ninguna especie**.

9.5.2. Deslinde de la relación Cliente–Transbank. La **afiliación** al sistema de pagos, el **terminal** (en comodato o arriendo), las **comisiones por transacción** y el **abono de los fondos** son materia de un contrato **directo y exclusivo entre el Cliente y Transbank S.A. (u otro operador), en el que Downen no es parte**. Downen **no percibe** esas comisiones ni los fondos de las ventas, y **no responde** de la afiliación del Cliente, de la aprobación o el rechazo de transacciones, del abono de los fondos, ni de la disponibilidad de la red o de los sistemas de Transbank.

9.5.3. Alcance del soporte de Downen. Downen soporta **su propio software de integración** (la comunicación de PosBridge con el terminal y el registro de la venta en Vendra). Quedan fuera de ese soporte: el terminal físico, su firmware y su modalidad de operación; la red de datos del terminal; la autorización de las transacciones; y el abono y las comisiones —todo lo cual corresponde a Transbank. **Este deslinde recae exclusivamente sobre lo ajeno a Downen: nada de esta cláusula limita la responsabilidad de Downen por su propio software de integración**, que se rige por las cláusulas 12.1 a 12.4 (limita, no priva — art. 16 letra e) de la Ley 19.496).

9.5.4. Solo con conexión a internet. El cobro con tarjeta integrado opera únicamente con conexión a internet. Durante una venta sin conexión (sección A.4.6), los medios "débito/crédito" son **etiquetas de registro manual**: la integración no opera, y la referencia del comprobante la ingresa el Cliente a mano (Anexo A, sección A.3.1).

9.5.5. Discrepancia de registro. Ante diferencia entre el comprobante emitido por el terminal de Transbank (voucher) y el registro de la venta en Vendra, **prima el comprobante de Transbank** como fuente de verdad del cobro; la conciliación de la caja del Cliente con Transbank y con su banco es del **Cliente**. Downen responde de que Vendra registre fielmente la información que el terminal le devuelve, no de descuadres originados en el terminal o en la red de Transbank.

9.5.6. Compatibilidad declarada. La integración está verificada únicamente con los modelos de terminal que Downen declare expresamente en el Anexo A (sección A.3.1) o en su sitio web. Downen **no declara compatibilidad genérica** con todo terminal "POS Integrado" de Transbank.

10. Documentos tributarios

10.1. Downen emite el documento tributario electrónico correspondiente (**factura**) directamente al Servicio de Impuestos Internos (SII), **al inicio de cada período junto con el cobro y, a más tardar, dentro del mismo período tributario —mes calendario— en que se percibe el cobro de cada período o en que vence su plazo de pago, si fuere anterior**, en los términos y con el margen legal de la **cláusula 3.3** (artículos 9, letras a) y e), y 55, incisos 1° y 4°, del DL 825).

Nota para el Cliente: el documento que Downen emite es una **factura**, porque el Cliente contrata Vendra para el desarrollo de su propia actividad comercial (cláusula 1.2). Las reglas de emisión **inmediata** del art. 55 —**inciso 6°** para las **boletas por venta de bienes** (*"en el momento de la entrega real o simbólica de las especies"*) e **inciso 7°** para las **boletas por prestación de servicios** (*"en el momento mismo"* en que se percibe la remuneración)— **rigen para las boletas y por tanto no aplican a esta relación**, en que Downen emite una **factura por un servicio** (incisos 1° y 4°).

10.2. Downen conserva copia de los documentos tributarios emitidos por el plazo de **seis años** establecido en el artículo 58 del DL 825.

10.3. Es responsabilidad del Cliente mantener actualizados sus datos de identificación tributaria (RUT, razón social, giro, dirección) para la correcta emisión de estos documentos.

11. Datos personales

11.1. En la operación de Vendra concurren **tres** categorías de datos, con regímenes distintos:

- **(a) Datos del negocio del Cliente** (ventas, inventario, catálogo, sin identificar personas): son datos generados por la actividad del propio Cliente; su tratamiento tras la cancelación se rige por la cláusula 7.
- **(b) Datos personales de terceros** que el Cliente registre en Vendra **o que esos terceros entreguen directamente a través de funciones que el Cliente habilite** (por ejemplo, sus clientes identificados por RUT y nombre, los adheridos a su programa de fidelización o a una empresa en convenio, sus clientes con fiado o con pedidos con abono, sus trabajadores y demás usuarios a quienes dé acceso a Vendra, y quienes respondan sus encuestas de satisfacción por código QR o

participen en sus sorteos): respecto de estos datos, **el Cliente es el responsable de datos y Downen actúa como encargada del tratamiento** ("tercero mandatario o encargado", en los términos del art. 15 bis de la Ley 19.628), por cuenta y siguiendo las instrucciones del Cliente. Se rigen íntegramente por el **Anexo B**.

- **(c) Datos personales del propio Cliente** (su nombre, RUT, correo, teléfono, en su caso el medio de pago que registre, y los de su representante legal), que Downen trata para prestarle el servicio, facturarle y darle soporte: respecto de estos datos **Downen es la responsable**, y su tratamiento se rige por la **Política de Privacidad de Downen SpA**, publicada en el sitio de Vendra (art. 14 ter de la Ley 19.628).

11.2. Esta distinción es jurídicamente relevante y no meramente formal: determina quién responde ante los titulares y ante la Agencia de Protección de Datos Personales. El **Anexo B** regula únicamente la letra (b).

11.3. **Marco temporal — declaración honesta.** La Ley 21.719, que reforma la Ley 19.628, entra en vigencia el **1 de diciembre de 2026** (verificado en fuente primaria el 13-07-2026: el texto de la Ley 19.628 vigente a esa fecha es la versión de 2022-11-10, que **no contiene** los arts. 15 bis, 27, 28 ni 34 quáter). **A la fecha de este Contrato, esas normas aún no rigen.** Downen aplica su estándar **anticipadamente y por decisión propia**, porque la relación con el Cliente se extenderá más allá de esa fecha y porque adecuar el contrato después de tener una base de clientes firmada obliga a renegociar con todos ellos.

12. Garantías y límites de responsabilidad

12.1. Downen garantiza que el servicio en la nube (cláusula 9.1 letra a) funcionará conforme a las funcionalidades descritas en la **sección A.1 bis del Anexo A**, con el nivel de disponibilidad informado en el Anexo A.

12.2. Nada en este Contrato limita las garantías legales básicas que correspondan conforme a la Ley 19.496 y al Estatuto Pyme (Ley 20.416).

12.3. Downen no será responsable por fallas o interrupciones originadas en: (a) el equipo, red local o conexión a internet del Cliente; (b) el hardware periférico del Cliente (impresoras, cajones de dinero, terminales de pago u otros dispositivos); (c) la falta de instalación, emparejamiento o actualización de PosBridge por parte del Cliente; o (d) casos fortuitos o de fuerza mayor.

12.4. Esta cláusula debe leerse en conjunto con la cláusula 9 y no puede usarse para desvirtuar una promesa comercial incondicional — si la publicidad de Vendra no se ajusta conforme a la cláusula 9.3, esta limitación de responsabilidad podría considerarse una cláusula abusiva bajo el artículo 16 de la Ley 19.496.

12.5. Responsabilidad en materia de datos personales — lo que NO se limita y lo que SÍ se topa

12.5.1. Lo que NO se limita, porque la ley no lo permite. Se deja expresa constancia de que:

- **(a)** Downen **no puede eximirse ni se exime** de responsabilidad por el tratamiento de datos personales **alegando que lo delegó** en un subencargado. El art. 15 bis inc. 3 de la Ley 19.628 dispone que el encargado que delega *"continuará siendo solidariamente responsable sobre dicho encargo y no podrá eximirse de responsabilidad argumentando que ha delegado el tratamiento"*. **Esta regla es imperativa y ninguna estipulación de este Contrato la altera.**
- **(b)** Ningún límite de esta cláusula 12 se aplica al **dolo ni a la culpa grave** de Downen. La condonación del dolo futuro no vale (art. 1465 del Código Civil) y la culpa grave **equivale al dolo** en materia civil

(art. 44 del Código Civil).

- **(c)** Ningún límite de esta cláusula 12 es **oponible a los titulares de los datos**, que no son parte de este Contrato. El tope pactado entre Downen y el Cliente rige **exclusivamente la relación entre ellos** y no afecta las acciones que los titulares puedan ejercer, ni la responsabilidad solidaria del art. 15 bis.
- **(d)** Ningún límite se aplica a la obligación de Downen de **suprimir o devolver** los datos (cláusula 7.4), ni a su **deber de secreto** (cláusula B.6.1.2), que son obligaciones de hacer y no se sustituyen por dinero.

12.5.2. Lo que SÍ se topa. Con las excepciones del punto 12.5.1, la responsabilidad total y acumulada de Downen frente al Cliente por todo concepto derivado del Anexo B —incluida la **indemnidad de la cláusula B.8.5**— queda limitada, por el conjunto de todos los eventos ocurridos en un mismo año calendario, a la **mayor** de estas dos cantidades:

- **(a)** el **total de las sumas efectivamente pagadas** por ese Cliente a Downen bajo el Contrato durante los **12 meses** anteriores al hecho que origina la responsabilidad; o
- **(b)** **UF 100**, equivalentes en pesos según el valor de la Unidad de Fomento a la fecha del pago efectivo de la indemnización.

En consecuencia, **el tope nunca podrá ser inferior a UF 100**, cualquiera sea el tiempo que el Cliente lleve pagando.

12.5.3. La verdadera protección del Cliente no es el dinero, es el derecho de salida. Las partes reconocen que el remedio principal del Cliente frente al riesgo de la cláusula B.8 **no es la indemnidad**, sino la **obligación con fecha cierta** de la cláusula B.8.3 y el **derecho a terminar el Contrato sin costo, con devolución proporcional**, de la cláusula B.8.4. Ese remedio opera **antes** de que el Cliente sufra daño alguno, y es la razón por la cual el tope de la cláusula 12.5.2 no le causa desequilibrio.

12.6. Límite de responsabilidad por indisponibilidad del servicio — agregado por evento

12.6.1. Qué se topa. Con las excepciones del punto **12.6.4**, la responsabilidad de Downen frente a sus Clientes por la **indisponibilidad del servicio en la nube** —esto es, la derivada de la garantía de la cláusula **12.1** y de la sección **A.4** del Anexo A— queda limitada conforme a esta cláusula. Este límite es **distinto e independiente** del de la cláusula **12.5.2**, que rige exclusivamente la materia del **Anexo B**; ambos **no se suman ni se comunican**.

Regla de concurso — cuál límite rige cuando un mismo hecho cae en los dos. Un mismo hecho **no puede dar lugar a la aplicación acumulativa de ambos límites** sobre el mismo daño. Si un mismo hecho quedare comprendido a la vez en el ámbito de la cláusula 12.5.2 y en el de esta cláusula 12.6 —como ocurriría, por ejemplo, con una **pérdida o destrucción de datos personales causada por una indisponibilidad de la infraestructura del subencargado**, que es a la vez materia del Anexo B (cláusula **B.9**) y materia de la sección A.4— **se aplica un solo límite, determinado por la naturaleza del daño reclamado**:

- **(a)** si el daño reclamado consiste en la **pérdida, alteración, filtración, destrucción o tratamiento indebido de datos personales**, o en cualquier otra infracción a las obligaciones del **Anexo B**, rige **exclusivamente** el límite de la cláusula **12.5.2**;
- **(b)** si el daño reclamado consiste en la **falta de disponibilidad del servicio en la nube** — imposibilidad de operar, de vender en línea, de emitir documentos tributarios o de acceder a la plataforma—, rige **exclusivamente** el límite de esta cláusula **12.6**.

Si un mismo Cliente reclamare **ambos daños** derivados de un mismo hecho, cada uno queda sujeto **al límite de su propia naturaleza**, y las sumas pagadas con cargo a uno de los límites **no se imputan** al otro. Ningún daño puede ser indemnizado dos veces.

12.6.2. El límite es único y agregado por evento, no por Cliente. El monto. El servicio en la nube es **común a todos los Clientes**, de modo que un mismo evento de indisponibilidad puede afectarlos **simultáneamente**. Por ello, la responsabilidad total y acumulada de Dowen frente **al conjunto de los Clientes afectados por un mismo evento de indisponibilidad** queda limitada, cualquiera sea la duración del evento, a **la mayor de las dos cantidades siguientes**:

- **(a) UF 300; o**
- **(b) UF 10 multiplicadas por el número de Clientes afectados** por ese evento, determinado conforme a la cláusula **12.6.5**.

Con un techo máximo, en todo caso, de UF 2.000 por evento.

En palabras simples, y por eso se dice así: el límite **nunca es inferior a UF 300, nunca deja de crecer con el número de Clientes afectados** —de modo que a ningún Cliente le toca una suma irrisoria por el solo hecho de que Vendra tenga muchos clientes— y **nunca excede de UF 2.000** por evento. Dowen prefiere un límite que **escala con el daño real** antes que una cifra fija que, con una base de clientes grande, se volvería nominal para cada uno de ellos.

Las cantidades en Unidades de Fomento se convierten a pesos según el valor de la **Unidad de Fomento a la fecha del pago efectivo** de la indemnización.

Se entiende por **un mismo evento de indisponibilidad** toda indisponibilidad del servicio en la nube que provenga de **una misma causa o de una misma cadena causal continua**, aunque afecte a varios Clientes, se manifieste en momentos distintos o se extienda por más de un día.

12.6.3. Prorratio entre los Clientes afectados. Si las pretensiones acreditadas de los Clientes afectados por un mismo evento excedieren el límite de la cláusula 12.6.2, este se distribuirá entre ellos **a prorrata del perjuicio acreditado de cada uno**. Dowen **llevará registro** de los pagos que efectúe con cargo al límite de cada evento y lo **pondrá a disposición**, sin costo, de cualquier Cliente afectado que lo requiera.

12.6.4. Lo que este límite NO limita — porque limitar no es privar. El límite de la cláusula 12.6.2 **no se aplica ni menoscaba**, en caso alguno:

- **(a) el dolo ni la culpa grave** de Dowen (arts. 1465 y 44 del Código Civil), conforme a la cláusula 12.5.1 letra (b);
- **(b) las garantías legales** que la cláusula **12.2** mantiene intactas;
- **(c) la devolución o rebaja proporcional del precio** del período en que el servicio no estuvo disponible, que se paga **fuera y con independencia** de este límite (sección A.4.5 letra e);
- **(d) el derecho del Cliente a poner término al Contrato sin costo ni penalidad**, con devolución proporcional, de las secciones **A.4.4 y A.4.5**;
- **(e) las obligaciones de hacer** de Dowen, que no se sustituyen por dinero.

Por qué se dice esto expresamente: el **artículo 16 letra e) de la Ley 19.496** priva de todo efecto a las **limitaciones absolutas** de responsabilidad que puedan **privar** al Cliente de su derecho a resarcimiento frente a deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esencial del servicio. Este límite

limita, pero no priva: ningún Cliente afectado queda sin remedio —conserva la rebaja del precio, las garantías legales y la salida sin costo—, y por eso no incurre en la prohibición de esa norma.

12.6.5. Cómo se determina el número de Clientes afectados. Para el cálculo de la letra **(b)** de la cláusula 12.6.2 se considera **Cliente afectado** a todo Cliente con suscripción activa cuyo servicio en la nube haya estado indisponible durante el evento, **se computen o no esos minutos** en el porcentaje de disponibilidad de la sección **A.4.1** —de modo que la exclusión de la sección **A.4.3 letra (e)** no reduce el número de Clientes afectados ni, por tanto, el límite—.

El número de Clientes afectados se acredita con el **registro de indisponibilidad** que Dowen lleva conforme a la sección **A.4.5 letra (a)**, y que pone a disposición de cualquier Cliente afectado, sin costo, conforme a la cláusula 12.6.3. **La carga de llevar ese registro y de exhibirlo es de Dowen, que es quien tiene la información.** En caso de duda o de insuficiencia del registro sobre el número de Clientes afectados, **se estará al mayor número que resulte de los antecedentes.**

13. Atención al cliente y reclamos

13.1. Canal de soporte. El Cliente puede dirigir consultas, solicitudes o reclamos al correo electrónico **contacto@dowen.cl**, canal oficial de soporte de Vendra, que Dowen mantiene actualizado y operativo. Dowen podrá habilitar canales adicionales (por ejemplo, un chat dentro de la aplicación) e informarlos en la plataforma; su habilitación **no sustituye** el canal de correo de esta cláusula, que permanece siempre disponible para el Cliente. Las comunicaciones de Dowen al Cliente —confirmación de la contratación, avisos de cobro y de falta de pago y demás avisos de estos Términos— se envían desde casillas del dominio **dowen.cl** que Dowen informa en la plataforma; el Cliente puede responderlas o dirigirse a Dowen siempre por el canal de esta cláusula.

13.2. Dowen procurará responder los reclamos dentro de un plazo de **10 días hábiles**, como estándar de buena práctica.

13.3. Canal específico en materia de datos personales. Todo asunto relativo al Anexo B (instrucciones de tratamiento, ejercicio de derechos de titulares, notificación de vulneraciones de seguridad, objeción a un subencargado, acreditación del instrumento de la cláusula B.8) debe dirigirse al correo **contacto@dowen.cl**, canal que Dowen mantiene actualizado y operativo (art. 34 bis letra b de la Ley 19.628). A la fecha de esta versión este canal coincide con el de soporte general de la cláusula 13.1; su enunciación separada asegura el tratamiento propio de la materia de datos personales, y si Dowen habilitare en el futuro un canal específico distinto lo informará conforme a la cláusula 8, permaneciendo en todo caso disponible para el Cliente el canal que se le informó — un canal nuevo se agrega y no sustituye, con la misma regla de la cláusula 13.1.

13.4. Soporte prioritario (add-on). El Cliente que contrate el add-on de soporte prioritario de la cláusula 2.2 accede al estándar reforzado de atención que Dowen publique en su sitio web al momento de la contratación del add-on, el que se incorpora al Contrato y no podrá ser inferior al estándar general de esta cláusula 13.

14. Ley aplicable y jurisdicción

14.1. Este Contrato se rige por las leyes de la República de Chile.

14.2. Juez competente.

(a) Regla general. Las controversias derivadas de este Contrato se someten a los tribunales que determinen **las reglas generales de competencia** contenidas en el **Código Orgánico de Tribunales** (arts. 134 y siguientes). **Las partes no prorrogan la competencia ni fijan domicilio convencional alguno para estos efectos**, de modo que el tribunal competente será, en cada caso, el que la ley señale.

(b) Clientes que son micro o pequeña empresa. Tratándose de un Cliente que tenga la calidad de **micro o pequeña empresa** (cláusula 1.2 letra a), se deja expresa constancia de que, si ese Cliente **opta por la aplicación de las normas de la Ley 19.496**, será competente —conforme al **Artículo Noveno N° 4 de la Ley 20.416**— el **juez de policía local del lugar en que se haya producido la infracción, celebrado el acto o contrato o dado inicio a su ejecución, a elección del actor**; y que, **en caso contrario, rigen las normas generales**, según dispone esa misma norma. Se deja además constancia de que el **artículo 50 A de la Ley 19.496** dispone que *"se prohíbe la prórroga de competencia por vía contractual"*, y de que la aplicación de estas normas es **irrenunciable anticipadamente** por la micro o pequeña empresa (art. Noveno N° 2, párrafo final, de la Ley 20.416).

Ninguna estipulación de este Contrato altera, restringe ni supone renuncia a la competencia que la letra (b) reconoce al Cliente, que es la que la ley le confiere y que Dowen no pretende modificar.

14.3. Lo anterior es sin perjuicio de las atribuciones de la **Agencia de Protección de Datos Personales** —una vez que entre en funciones, el 01-12-2026— en las materias del Anexo B, y del derecho de todo titular de datos a recurrir ante ella.

Anexo A — Descripción del servicio, requisitos técnicos y nivel de disponibilidad

Este Anexo **forma parte integrante del Contrato**. Las cláusulas **9.1, 9.2 y 12.1** se remiten a él.

A.1. Descripción del servicio

Vendra se compone de dos partes, con el régimen de responsabilidad diferenciado de la cláusula 9:

- **(a) Servicio en la nube.** Plataforma central de Vendra: punto de venta, catálogo y control de stock, caja y turnos, dashboard y reportes, y sincronización, a la que se accede desde un navegador web y, para las funciones de la sección A.1 bis, numeral 21, desde la app móvil para Android. **La emisión de documentos tributarios electrónicos ante el Servicio de Impuestos Internos no está comprendida a la fecha de esta versión** (sección A.1 bis, parte segunda, letras g y g bis); desde que se habilite conforme a esas letras, formará parte de este componente. Opera sobre la infraestructura de terceros individualizada en la cláusula **B.7.2. Este es el componente cubierto por el nivel de disponibilidad de la sección A.4.**
- **(b) Componente local — PosBridge.** Software que el **Cliente instala en su propio computador**, con sistema operativo **Windows**, y que habilita la impresión térmica, la apertura del cajón de dinero, el **pinpad de pago integrado** —cuando se habilite conforme a la **cláusula 9.5; sección A.1 bis, parte segunda, letra h**— y la **venta sin conexión** mediante una base de datos local que sincroniza con la nube al restablecerse la conexión —tanto ante una caída de la conexión a internet del Cliente como ante una **indisponibilidad del servicio en la nube**, conforme a la

sección A.4.6—. **PosBridge corre en el equipo del Cliente y no está cubierto por el nivel de disponibilidad de la sección A.4** (cláusula 9.2).

Glosario — "Conexión a internet": necesaria para la sincronización, el respaldo de la información y, desde que se habilite, la emisión de documentos tributarios ante el SII (sección A.1 bis, parte segunda, letra g). La **venta sin conexión** permite seguir vendiendo durante una caída de internet —y también durante una indisponibilidad del servicio en la nube (sección A.4.6)—, pero **no sustituye la conexión**: la **sincronización** se completa al restablecerse, **la emisión de los documentos tributarios NO**, salvo el régimen de emisión de boletas sin conexión, donde esté habilitado y activado (sección A.4.6.1 letra c).

A.1 bis. Funcionalidades comprendidas en el Plan

Primera parte — lo que el Plan incluye:

1. **Punto de venta:** búsqueda del producto por código de barras o por nombre, con selección de la variante; varios tickets de venta abiertos a la vez; pagos mixtos (efectivo, débito, crédito, transferencia, giftcard); vuelto, con el redondeo del pago en efectivo a la decena que fija el artículo 13 de la Ley 20.956; venta rápida con precio manual y motivo, venta especial, tour guiado para cajeros nuevos; reimpresión del comprobante interno de la venta con el logo, la dirección y la frase al pie que el Cliente configure; e historial de ventas con búsqueda por fecha, medio de pago o código de autorización.
2. **Anulaciones y devoluciones:** devolución parcial por ítem con cálculo previo del monto, restauración opcional de stock y —cuando el pago con tarjeta integrado esté habilitado conforme a la cláusula 9.5— anulación del pago en el terminal.
3. **Caja, turnos y jornadas:** apertura y cierre con cuadro por medio de pago, aprobación o rechazo del cierre, cierre forzado, abono de faltantes, movimientos de caja y su anulación con trazabilidad; declaración del cierre sin que se muestre a quien declara el monto que el sistema espera (cierre ciego); fondo de caja y registro del efectivo que se traspasa de un turno al siguiente; listado de los turnos con diferencia, con la explicación registrada, para su revisión; jornadas que agrupan turnos con su propio cuadro.
4. **Catálogo e inventario:** variantes, múltiples códigos de barra, categorías y rubros, productos exentos, productos sin control de stock (se registra lo vendido sin descontar existencias), stock mínimo; KPIs, ajustes con motivo e historial de movimientos.
5. **Lotes con vencimiento (FEFO):** consumo de stock por fecha de vencimiento, exclusión de vencidos, precio por lote y alerta de lotes por vencer.
6. **Ofertas automáticas:** 2x1/nx1, cantidad gratis, descuento porcentual y precio especial, por producto o categoría, con vigencia.
7. **Clientes y fidelización:** ficha con RUT, descuento por cliente, QR de cliente y **programa de puntos canjeables en el POS; cupones de bienvenida**, conforme a las campañas que el Cliente configure: al cobrar una venta en la que se registra un cliente nuevo con su RUT, Vendra emite e imprime un cupón con un código, canjeable en una venta posterior con ese código y ese RUT, con un número limitado de intentos de canje fallidos; y **datos tributarios del cliente** —razón social, giro, dirección, comuna y correo— para la emisión de facturas, cuando esta se habilite (parte segunda, letra g bis).
- 7 bis. **Fiado — el crédito que el Cliente da a sus clientes:** registro, en la misma venta, del saldo que el Cliente decide fiar, en todo o en parte, a un cliente identificado; libreta y panel de deudores con el saldo de cada uno y la fecha e historial de sus movimientos (ventas fiadas, abonos y reversos); registro de abonos, cada uno en el medio de pago que use el cliente; reverso del saldo fiado cuando se anula o devuelve la venta que lo originó; posibilidad de limitar el fiado a los clientes que el Cliente habilite; un **límite de fiado** que el Cliente puede fijar para su negocio y, si lo desea, uno distinto para

cada cliente —sin límite, si no lo fija—, que la plataforma aplica rechazando el fiado que lo exceda: **el límite lo fija el Cliente, y Vendra no lo calcula ni lo sugiere**; y un botón que prepara un mensaje de WhatsApp con el saldo, dirigido al teléfono registrado del cliente: al pulsarlo, se abre la aplicación de WhatsApp del dispositivo de quien lo pulsa, con el texto ya escrito, y **el mensaje lo envía manualmente ese usuario del negocio, desde su propio WhatsApp, solo si decide enviarlo**. Vendra no envía mensajes por sí sola, no los programa ni los repite. **Ese botón está disponible para todo usuario del negocio con acceso al fiado, incluidos los cajeros, y viene activado por defecto**; el Cliente puede desactivarlo para su negocio en la configuración (opción "Recordatorios por WhatsApp"). Toda gestión de cobro que hagan los usuarios del negocio, por este o por otro medio, es una gestión del propio Cliente: el Cliente responde de ella como propia y le corresponde instruir a sus usuarios sobre su uso. El fiado se activa por negocio en la configuración. **El crédito es del Cliente, no de Downen**: la decisión de fiar, a quién y por cuánto, el riesgo de no pago y el cobro son del Cliente, que responde de cumplir las normas que rigen la cobranza a sus clientes —en especial, los artículos 37 y 39 C de la Ley 19.496, sobre frecuencia, contenido y forma de las gestiones de cobro—. **Downen no otorga, financia ni garantiza crédito alguno, no cobra por cuenta del Cliente, no calcula intereses, reajustes, recargos ni gastos de cobranza, y no comunica deudas a terceros ni a registros de morosidad**. Los datos personales del fiado se tratan conforme al Anexo B (cláusulas B.3, B.4 y B.10.5).

8. **Empresas convenio**: alta de empresas y miembros, carga masiva de nómina por Excel, descuentos por empresa. Esta función está **incluida en el Plan** y no se cobra por separado.
9. **Proveedores y compras**: compra con flujo de aprobación (al aprobarse, el stock ingresa, se crean los lotes y se recalcula el costo del producto por promedio ponderado) e historial de precios por proveedor; registro del **pago a un proveedor** como movimiento de caja (numeral 3); y **libreta de compra**, desde que Downen la habilite e informe en la plataforma.
10. **Gastos y utilidad neta**: registro de gastos por categoría y reporte de utilidad neta en lenguaje simple, calculada con los costos y gastos que el Cliente registre.
11. **Dashboard y 8 reportes** (ventas, tendencias, ranking y rentabilidad por producto, ventas rápidas, utilidad neta, clientes y análisis de cliente), con indicadores de stock crítico, ranking de cajeros, lotes por vencer, mercadería inmovilizada ("plata parada"). Comprende también la página **Recomendaciones**: sugerencias generadas **por reglas fijas** a partir de las ventas, los productos y el stock del propio negocio, sin datos de personas, que son **informativas y no constituyen asesoría** contable, tributaria ni comercial; las decisiones que el Cliente adopte a partir de ellas son de su exclusiva responsabilidad. A la fecha de esta versión, **su redacción con inteligencia artificial no está comprendida** (parte segunda, letra k). Comprende además un **panel informativo del IVA del mes**, calculado con los datos registrados en la plataforma, que **no es una declaración de impuestos ni constituye asesoría tributaria** (parte segunda, letra f). El resumen del negocio generado con inteligencia artificial **no está comprendido** a la fecha de esta versión (cláusula 2.4; parte segunda, letra j).
12. *(Sin contenido en esta versión.)*
13. *(Sin contenido en esta versión.)*
14. **Encuestas de satisfacción por QR** (el cliente final responde sin iniciar sesión) y **sorteos** entre quienes respondieron; y **sorteos por compra**, en dos modalidades: **digital**, en la que participan las ventas con cliente identificado que cumplan las condiciones del sorteo, y **tómbola**, en la que participa cualquier venta que alcance el monto mínimo que el Cliente fije, la caja imprime un formulario en blanco que el comprador completa en papel, y el administrador registra en la plataforma el nombre y el teléfono del ganador.

15. **Seguridad operativa:** 4 roles con control de acceso por ruta, **restricción de acceso por IP** (hasta 3 redes autorizadas), autorizaciones presenciales por QR y **bandeja de autorizaciones remotas**, e inicio de sesión de cajeros por QR.
16. **Venta sin conexión (modo de contingencia):** registro local de ventas, impresión del ticket interno y apertura del cajón durante una caída de internet o del servicio en la nube, con sincronización posterior. **Con el alcance, las exclusiones y la advertencia tributaria de la sección A.4.6, que el Cliente debe leer antes de contratar, y previa activación informada conforme a la sección A.4.6.4.** Donde esté habilitada y activada para el negocio, comprende además la emisión de boletas sin conexión de la sección A.4.6.1 letra (c.2).
17. **Venta por peso:** venta fraccionada por kilo, por monto o en modo mixto, a elección de la cajera según lo que pida el cliente, conforme a la configuración del negocio.
18. **Archivo de carga para balanza:** el Cliente marca los productos que carga en la balanza —los que se venden por peso y, si no admiten fracción, por pieza— y Vendra genera un archivo de carga con su precio y su código, que **el Cliente carga por su cuenta en la balanza**. Vendra no configura ni opera la balanza (parte segunda, letra d). A la fecha de esta versión, el archivo solo está disponible para el modelo **JHScale TM-A**; Downen no declara compatibilidad con otros modelos (sección A.3.1).
19. **Pedidos con abono:** registro del pedido de un cliente identificado, con el abono recibido y el saldo; comprobante del pedido, que **no es un documento tributario**; descuento del abono al momento del retiro, aplicado solo a lo encargado; pedidos de productos a granel que se pesan al retirar; y anulación del pedido reservada al rol administrador. Se activa por negocio en la configuración. La documentación tributaria de la venta es responsabilidad del Cliente (parte segunda, letra g).
20. **Conteo cíclico de inventario:** conteo del stock por día y por proveedor sin detener la venta; el supervisor revisa y aprueba el ajuste antes de que se aplique.
21. **App móvil para Android**, que el Cliente instala en su teléfono —con el acompañamiento a distancia de Downen en la puesta en marcha, si lo solicita (numeral 22)— y opera con conexión a internet. Lo que permite depende del rol de cada usuario: escanear con la cámara del teléfono el código de barras de un producto y ver su ficha; ajustar su stock, con entradas y salidas con motivo; editar su nombre, precio de venta, costo y categorías; crear un producto y asociarle el código escaneado; realizar el conteo cíclico del numeral 20, también escaneando los productos con la cámara, y, al supervisor y al administrador, revisarlo; al supervisor y al administrador, aprobar a distancia las autorizaciones del numeral 15; al cajero, ver su propio turno y declarar su cierre, sin que se le muestre el monto esperado (numeral 3); al administrador, consultar las ventas, la utilidad neta, la mercadería inmovilizada ("plata parada"), los turnos y las jornadas, y registrar gastos; y tomar pedidos con abono (numeral 19). Además, al cajero con su turno abierto y al administrador: **registrar ventas** con cobro en efectivo o mixto, con el redondeo del numeral 1, identificando al cliente por su RUT cuando corresponda, con venta por peso (numeral 17) y autorización por QR (numeral 15); **abrir el turno** del cajero; imprimir el comprobante interno de la venta —que **no es un documento tributario**— en una impresora Bluetooth compatible, y reimprimirlo; y cambiar la propia contraseña. **La venta desde la app opera solo con conexión a internet y no comprende la venta sin conexión de la sección A.4.6**, que es una función de PosBridge. **La app no fía, no registra abonos al fiado y no prepara mensajes por WhatsApp:** esas funciones (numeral 7 bis) se usan desde la plataforma web. **Tampoco comprende:** versión para iPhone (iOS), distribución en Google Play u otras tiendas de aplicaciones, compatibilidad con cualquier impresora Bluetooth —solo con las que Downen informe— ni avisos al teléfono (notificaciones push) como prestación comprometida; si Vendra los envía, se tratan conforme a la cláusula B.7.2. La app es un medio de acceso al servicio en la nube (sección A.1 letra a): el nivel de

disponibilidad de la sección A.4 se mide sobre ese servicio, no sobre el teléfono, su sistema operativo ni su conexión, que son de cargo del Cliente (sección A.3.1).

22. **Asistente de configuración inicial y acompañamiento a distancia en la puesta en marcha:** primeros pasos guiados para configurar el negocio en la plataforma; y, para todo Cliente nuevo que lo solicite, **acompañamiento a distancia** de Downen en la puesta en marcha —por videollamada, WhatsApp u otro medio remoto que las partes acuerden—, en la oportunidad que coordinen las partes: la configuración inicial del negocio, la instalación de PosBridge en el equipo del Cliente y de la app móvil en su teléfono (numeral 21), y la conexión de la impresora y del cajón de dinero. El acompañamiento está comprendido en el Plan, sin costo adicional. **Es remoto: no comprende visitas al local del Cliente**, salvo la atención presencial que Downen ofrezca en las zonas que informe en su sitio web. La instalación la ejecuta el Cliente en sus propios equipos, con la guía de Downen; el acompañamiento no altera lo dispuesto en las cláusulas 9.2 y 12.3 ni en la sección A.3.1.

Segunda parte — lo que Vendra NO incluye. Para que el Cliente contrate sabiendo qué no está comprando, se declara expresamente que Vendra **no** incluye:

- **(a)** *(sin contenido en esta versión: la emisión de facturas electrónicas y de sus notas de crédito y débito es una exclusión temporal, regida por la letra (g bis) de esta parte segunda);*
- **(b) multi-sucursal:** no existe gestión de sucursales, stock compartido, traspasos ni reportes consolidados entre establecimientos. El add-on "Negocio adicional independiente" de la cláusula 2.2 permite administrar otro negocio bajo la misma cuenta, pero cada negocio es **totalmente independiente y aislado** (cláusula 2.2.1);
- **(c) crédito otorgado, financiado o garantizado por Downen**, y, respecto del fiado del numeral 7 bis: intereses, reajustes, cuotas, vencimientos, recargos o gastos de cobranza; envío automático de mensajes de cobro; cobranza por cuenta del Cliente; y comunicación de deudas a terceros o a registros de morosidad. Las empresas convenio operan **descuentos**, no crédito ni facturación consolidada;
- **(d) integración con balanzas:** Vendra no configura ni opera la balanza. Respecto de balanzas, el Plan comprende solo la lectura de etiquetas EAN-13 con peso embebido (sección A.3.1) y el archivo de carga del numeral 18;
- **(e) la emisión de documentos tributarios durante la venta sin conexión, ni con posterioridad a ella**, salvo la emisión de boletas sin conexión del régimen de la sección A.4.6.1 letra (c.2), donde esté habilitada y activada para el negocio del Cliente (sección A.4.6.1 letra c);
- **(f) asesoría contable, tributaria o legal de ninguna especie; y**
- **(f bis)** *(sin contenido en esta versión: las recomendaciones de negocio por reglas forman parte del Plan —primera parte, numeral 11— y su redacción con inteligencia artificial es una exclusión temporal —letra k—).* La cláusula 2.4 fija el régimen de las funcionalidades de inteligencia artificial; el resumen del negocio y los reportes por correo se rigen por las letras (j) e (i) de esta parte segunda.

Funciones no comprendidas que estuvieren visibles o accesibles. Si una función no comprendida en el Plan conforme a esta sección —incluida una de las declaradas en esta parte segunda— estuviere visible o accesible en la cuenta del Cliente, esa sola circunstancia **no la incorpora al Plan** ni obliga a Downen a mantenerla, soportarla ni darle continuidad, y Downen podrá desactivarla en cualquier momento sin que ello importe modificación de estos Términos ni dé derecho a rebaja del precio, que no la considera. Esta regla no alcanza a las funcionalidades que Downen haya habilitado e informado conforme a las exclusiones temporales siguientes, que desde su habilitación forman parte del Plan.

Exclusiones temporales. Las funcionalidades siguientes **no están disponibles a la fecha de esta versión y no se ofrecen**, y por eso se declaran en esta parte segunda. Todas ellas **se incorporarán al Plan sin costo adicional y sin cambio de su precio, para todos los Clientes —incluidos**

quienes hayan contratado durante la vigencia de la exclusión respectiva—, desde que se cumpla la condición de habilitación de cada una, lo que Downen informará en la plataforma y en su sitio web; desde esa habilitación regirán las reglas que se indican, sin necesidad de modificación de estos Términos:

- **(g) Emisión de boletas electrónicas de ventas y servicios (afectas y exentas) y de notas de crédito y débito electrónicas ante el Servicio de Impuestos Internos, en modalidad en línea.** A la fecha de esta versión, **Vendra no emite documentos tributarios electrónicos del Cliente ante el SII en ningún modo de operación:** la documentación tributaria de las ventas del Cliente es de su exclusiva responsabilidad y debe resolverla por otro medio. **La autorización que el Servicio de Impuestos Internos ya otorgó a Downen como emisor de sus propios documentos no habilita, por sí sola, esta funcionalidad:** los documentos de las ventas del Cliente se emiten a nombre y con el RUT del **Cliente**, que es y seguirá siendo su emisor ante el Servicio. La condición de habilitación es, por tanto, **doble:** **(i)** que Downen complete la **habilitación operativa de la emisión en la plataforma** y la informe en la plataforma y en su sitio web — Downen no compromete fecha para ello —; y **(ii)** respecto de cada Cliente, que este cuente con su **propia habilitación como emisor de boleta electrónica ante el Servicio de Impuestos Internos**, que comprende trámites personales del Cliente — entre otros, y según lo que el Servicio exija a esa fecha: certificado digital de la persona habilitada para firmar sus documentos, enrolamiento en el sistema del Servicio y obtención de folios (CAF) —. Downen informará oportunamente al Cliente los pasos concretos y lo asistirá en la configuración dentro de la plataforma, sin que ello comprenda la realización de trámites ante el Servicio a nombre del Cliente ni asesoría tributaria (sección A.1 bis, parte segunda, letra f). Habilitada la funcionalidad respecto del Cliente, se incorpora al Plan sin costo adicional y sin cambio de su precio, y rigen además las reglas de la sección **A.4.6.1** sobre lo que la venta sin conexión no comprende.
- **(g bis) Emisión de facturas electrónicas (DTE 33) y de las notas de crédito (DTE 61) y de débito (DTE 56) electrónicas que las modifiquen, ante el Servicio de Impuestos Internos, en modalidad en línea.** A la fecha de esta versión, **Vendra no emite facturas electrónicas del Cliente en ningún modo de operación;** si el Cliente necesita emitirlas, debe hacerlo por otro medio (por ejemplo, el sistema de facturación gratuito del SII). La condición de habilitación es la misma **condición doble** de la letra (g): **(i)** que Downen complete la habilitación operativa de la emisión de facturas en la plataforma y la informe en la plataforma y en su sitio web —Downen no compromete fecha para ello—; y **(ii)** respecto de cada Cliente, que este cuente con su **propia habilitación ante el Servicio de Impuestos Internos** para emitir facturas electrónicas, incluidos los folios (CAF) de cada tipo de documento. Rigen las reglas de la letra (g) sobre la emisión a nombre y con el RUT del Cliente, la asistencia en la configuración sin trámites a su nombre ni asesoría tributaria, y la incorporación al Plan sin costo adicional. **La factura se emite solo en línea: no se emite durante la venta sin conexión**, tampoco en el régimen de la sección A.4.6.1 letra (c.2). Los datos del receptor que el Cliente registre se tratan conforme al Anexo B.
- **(h) Pago con tarjeta integrado (pinpad Transbank), con instalación asistida** (cláusula 9.5): comunicación del punto de venta con un terminal de pago Transbank en modalidad POS Integrado, a través de PosBridge, con activación y configuración realizadas por Downen. La condición de habilitación es la **verificación de la integración y de los modelos de terminal compatibles, declarados conforme a la cláusula 9.5.6.** Habilitada la funcionalidad, rige íntegramente la cláusula **9.5** — deslinde de la relación Cliente–Transbank, alcance del soporte de Downen, operación **únicamente con conexión a internet**, regla de discrepancia (prima el voucher de Transbank) y compatibilidad declarada, no genérica—, así como el requisito de terminal de la sección **A.3.1**. La afiliación, el terminal y las comisiones son contrato directo del Cliente con Transbank, ajeno a Downen. Mientras la

funcionalidad no esté habilitada, los medios "débito/crédito" del punto de venta son **etiquetas de registro** de un cobro efectuado en un terminal no integrado del propio Cliente.

- **(i) Envío al correo registrado del Cliente de reportes automáticos de negocio generados con inteligencia artificial:** un reporte **diario** (ventas del día, productos más vendidos, stock crítico y lotes por vencer) y uno **semanal** (comparativa de la semana y plan de compras sugerido). A la fecha de esta versión, **este envío no forma parte del Plan, no se ofrece y Downen no asume obligación alguna de efectuarlo**; el Cliente accede a sus reportes e indicadores dentro de la plataforma (primera parte, numeral 11). La condición de habilitación es **doble**: **(i)** que Downen verifique de extremo a extremo la generación y la entrega efectiva de ambos reportes al correo registrado del Cliente, desde una casilla del dominio `downen.cl` que Downen informará en la plataforma; y **(ii)** que su generación se ajuste al Anexo B, en los términos del párrafo final de la cláusula B.1. Habilitada la funcionalidad e informada en la plataforma y en el sitio web, rigen las reglas siguientes: los reportes se envían al correo registrado del Cliente, que es responsable de mantenerlo vigente, y el Cliente puede pedir que dejen de enviársele por la plataforma o por el canal de la cláusula 13.1; son **informativos y no constituyen asesoría** contable, tributaria ni comercial, y las decisiones que el Cliente adopte a partir de ellos son de su exclusiva responsabilidad; y toda consulta sobre un reporte puede dirigirse al canal de la cláusula 13.1.
- **(j) Resumen del negocio generado con inteligencia artificial, dentro de la plataforma:** un resumen informativo del desempeño del negocio, elaborado con inteligencia artificial a partir de los datos de ventas y de stock del propio Cliente. A la fecha de esta versión, **este resumen no forma parte del Plan, no se ofrece y Downen no asume obligación alguna de prestarlo**; el Cliente accede a sus reportes e indicadores dentro de la plataforma (primera parte, numeral 11). La condición de habilitación es **doble**: **(i)** que Downen verifique de extremo a extremo su funcionamiento en la plataforma; y **(ii)** que su generación se ajuste al Anexo B, en los términos del párrafo final de la cláusula B.1: si para generarlo interviene un proveedor que reciba datos personales de los que el Cliente es responsable, ese proveedor debe haberse incorporado antes como subencargado conforme a la cláusula **B.7.4**, con su aviso de treinta días y el derecho de objeción del Cliente. Habilitado el resumen e informado en la plataforma y en el sitio web, es **informativo y no constituye asesoría** contable, tributaria ni comercial, y las decisiones que el Cliente adopte a partir de él son de su exclusiva responsabilidad.
- **(k) Redacción con inteligencia artificial de las recomendaciones de la primera parte, numeral 11.** A la fecha de esta versión, las recomendaciones se redactan con plantillas fijas y **su redacción con inteligencia artificial no forma parte del Plan, no se ofrece y Downen no asume obligación alguna de prestarla**. La condición de habilitación es **doble**: **(i)** que Downen verifique de extremo a extremo su funcionamiento en la plataforma; y **(ii)** que su generación se ajuste al Anexo B, en los términos del párrafo final de la cláusula B.1: si interviene un proveedor que reciba datos de los que el Cliente es responsable, ese proveedor debe haberse incorporado antes como subencargado conforme a la cláusula **B.7.4**. Habilitada e informada en la plataforma y en el sitio web, la redacción es **informativa y no constituye asesoría**, y las decisiones que el Cliente adopte a partir de ella son de su exclusiva responsabilidad.

A.2. Alcance operativo del Plan

Concepto	Alcance
Usuarios	Hasta quince (15) usuarios por negocio (cláusula 2.1)

Cajas	Una (1) caja incluida en el Plan. Cajas adicionales dentro del mismo negocio: add-on " Caja adicional " (cláusulas 2.2 y 2.2.2), disponible desde que Downen lo habilite e informe. Los instrumentos suscritos con alcance mayor se rigen por la cláusula 2.1.1
Negocios / establecimientos	El Plan cubre UN negocio. Cada negocio adicional requiere el add-on "Negocio adicional independiente" de la cláusula 2.2, con la divulgación de la cláusula 2.2.1. Vendra no ofrece multi-sucursal: no hay stock compartido, traspasos ni reportes consolidados entre negocios (sección A.1 bis, parte segunda, letra b)
Documentos tributarios	Emisión no habilitada a la fecha de esta versión (sección A.1 bis, parte segunda, letra g). Desde su habilitación: sin franquicia ni límite mensual — la emisión de boletas y notas no se tarifica por volumen
PosBridge (impresión, cajón, venta sin conexión)	Incluido, con el alcance y las advertencias de la sección A.4.6

A.3. Requisitos técnicos mínimos a cargo del Cliente (*cláusula 9.2*)

Son los requisitos que el Cliente debe cumplir y **mantener** para que PosBridge, la impresión y la venta sin conexión funcionen. Conforme a la cláusula 9.2, **Downen no responde por las fallas originadas en su incumplimiento.**

A.3.1. Requisitos exigibles desde ya:

Requisito	Contenido
Equipo del Cliente	Computador con sistema operativo Windows , destinado a la operación del punto de venta, con PosBridge instalado, emparejado con la cuenta del Cliente y actualizado a la versión vigente que Downen publique.
Impresora	Impresora térmica compatible con el estándar ESC/POS , conectada al equipo en que corre PosBridge y con sus controladores instalados.
Cajón de dinero	Conectado a la impresora térmica o al equipo, según el modelo.
Pinpad de pago (<i>solo si el Cliente usa el pago con tarjeta integrado, una vez habilitado — sección A.1 bis, parte segunda, letra h, y cláusula 9.5</i>)	Terminal Transbank compatible con la integración de PosBridge —de los modelos que Downen declare conforme a la cláusula 9.5.6—, conectado al equipo del Cliente. La integración opera únicamente con conexión a internet ; durante una venta sin conexión, los medios "débito/crédito" son etiquetas de registro y la referencia del comprobante la ingresa el Cliente manualmente.
Balanzas	Vendra no se integra con balanzas : no las configura ni las opera. Es compatible con la lectura de etiquetas EAN-13 con peso embebido (prefijo 20, PLU + peso) impresas por balanzas etiquetadoras de terceros: PosBridge lee la etiqueta , no opera la balanza. Para el modelo JHScale TM-A , Vendra genera además el archivo de carga de la sección A.1 bis, numeral 18, que el Cliente carga en la balanza por sus propios medios.
Teléfono para la app móvil (<i>solo si el Cliente la usa — sección A.1 bis, numeral 21</i>)	Teléfono con sistema operativo Android y conexión a internet, de cargo del Cliente. La app no está disponible para iPhone (iOS) .

Conexión a internet	Necesaria para la sincronización, el respaldo de la información y, desde que se habilite, la emisión de documentos tributarios ante el SII (sección A.1 bis, parte segunda, letra g). La venta sin conexión permite seguir vendiendo durante una caída de internet —y también durante una indisponibilidad del servicio en la nube (sección A.4.6)—, pero no sustituye la conexión : la sincronización se completa al restablecerse; la emisión de los documentos tributarios NO , salvo el régimen de emisión de boletas sin conexión, donde esté habilitado y activado (sección A.4.6.1 letra c).
Custodia del equipo	Energía, mantención, antivirus, contraseña de sesión y control de las credenciales de acceso de sus usuarios, conforme a la cláusula 9.4.

A.3.2. Especificaciones que Downen publicará en su sitio web y que se incorporan a este Anexo al ser publicadas e informadas al Cliente antes de la contratación:

Especificación	Estado
Sistema operativo y arquitectura	Windows , arquitectura x64 exclusivamente ; instalador autocontenido, sin dependencias externas (runtime embebido), ~163 MB instalado
Versión mínima de Windows	 Por definir
Memoria RAM y espacio en disco mínimos	 Por definir
Modelos de impresora térmica y de terminal de pago verificados por Downen	 Por definir
Ancho de banda mínimo recomendado	 Por definir

Regla expresa, que juega contra Downen y por eso conviene decirla: mientras una especificación de la tabla A.3.2 **no esté definida, publicada e informada al Cliente antes de contratar**, Downen **no puede invocarla** como causa de exoneración bajo la cláusula 9.2. La exención de esa cláusula opera únicamente respecto de los requisitos de la sección A.3.1 y de los que Downen haya publicado oportunamente. Un requisito que nunca se enunció no se le puede exigir a nadie.

A.4. Nivel de disponibilidad del servicio en la nube (cláusula 12.1)

A.4.1. Compromiso. Downen se obliga a mantener el **servicio en la nube** (sección A.1 letra a) disponible **al menos el 99,0% del tiempo de cada mes calendario**, medido conforme a la sección A.4.2 y descontadas las exclusiones de la sección A.4.3.

Qué significa 99,0%, dicho sin maquillaje. Un 99,0% mensual admite hasta aproximadamente **7 horas y 12 minutos** de indisponibilidad en un mes de 30 días, y **7 horas y 26 minutos** en uno de 31. Downen informa esta cifra con transparencia en vez de esconderla detrás de un porcentaje: es el nivel que **puede sostener hoy** con la arquitectura actual del servicio. **Downen prefiere comprometer lo que cumple antes que ofrecer una cifra mayor que no podría sostener** — una garantía de disponibilidad incumplible no protege al Cliente, solo lo engaña.

A.4.2. Cómo se mide. Se entiende por **indisponibilidad** el período durante el cual el servicio en la nube no está accesible para el Cliente por causa imputable a Downen. Se computa en minutos completos,

desde que Downen toma conocimiento —por su propio monitoreo o por reporte del Cliente al canal de la cláusula 13.1— y hasta que el servicio queda restablecido. El porcentaje de disponibilidad del mes es:

$$(minutos\ del\ mes - minutos\ de\ indisponibilidad) \div minutos\ del\ mes \times 100$$

A.4.3. Exclusiones — qué NO se computa como indisponibilidad.

- **(a) Mantenimiento programado**, avisado al Cliente con al menos **48 horas de anticipación** por correo electrónico o mediante aviso en la plataforma.
- **(b) Mantenimiento de emergencia** indispensable por razones de seguridad, avisado tan pronto como sea posible.
- **(c) Causas imputables al Cliente**: su equipo, su red local, su conexión a internet, su hardware periférico; PosBridge no instalado, no emparejado o no actualizado; el incumplimiento de la sección A.3.1; el uso del servicio en contravención al Contrato; y la suspensión por falta de pago (cláusula 3.4).
- **(d) Caso fortuito o fuerza mayor** (cláusula 12.3 letra d).
- **(e) Indisponibilidad de terceros de los que depende el servicio y cuya infraestructura Downen no opera**: el proveedor de infraestructura en la nube (cláusula B.7.2), la **pasarela de pago**, y los sistemas del **Servicio de Impuestos Internos**.

Alcance preciso de la exclusión (e), para que no se lea como una puerta trasera. Esta exclusión rige **únicamente** para el cómputo del **porcentaje** de disponibilidad de esta sección A.4, y **no priva al Cliente de remedio alguno**: la sección **A.4.5** regula expresamente lo que el Cliente conserva cuando la indisponibilidad se origina en un tercero de la letra (e). La exclusión **tampoco altera** —y las partes lo dejan expresamente establecido— la obligación de Downen de responder, **en materia de protección de datos personales**, por los actos y omisiones de su subencargado conforme a la cláusula **B.7.3 letra (c)**, ni su **responsabilidad solidaria** en esa misma materia conforme al art. 15 bis inciso 3 de la Ley 19.628, que es **imperativa** y que ninguna estipulación de este Contrato puede alterar (cláusula 12.5.1 letra a). Lo que Downen no puede hacer es **garantizar contractualmente el porcentaje de disponibilidad de una infraestructura que no opera**; prometerlo sería prometer lo que no controla.

A.4.4. Consecuencia del incumplimiento y derechos de término del Cliente. El incumplimiento del nivel de disponibilidad de esta sección constituye incumplimiento de la garantía de la cláusula **12.1**, y queda sujeto a la cláusula 12 —incluidas las **garantías legales** que la cláusula **12.2** mantiene intactas y el **límite agregado por evento** de la cláusula **12.6**—. Adicionalmente, el Cliente dispone de los dos derechos de término siguientes:

- **(a) Término por incumplimiento sostenido.** Si la disponibilidad del servicio en la nube resultare **inferior al 99,0% durante tres meses calendario consecutivos**, el Cliente podrá **poner término al Contrato sin costo ni penalidad alguna**, con **devolución proporcional** de lo pagado por el período no utilizado y con el plazo de exportación de datos de la cláusula 7.3.
- **(b) Término inmediato por caída prolongada — cualquiera sea la causa.** Si el servicio en la nube permaneciere **indisponible de forma continua durante 24 horas o más**, el Cliente podrá poner término al Contrato **de inmediato**, en los mismos términos de la letra (a) y **sin necesidad de esperar el plazo de tres meses**. Este derecho opera **cualquiera sea la causa de la indisponibilidad** —sea imputable a Downen, provenga de un tercero de la sección **A.4.3 letra (e)**, o constituya caso fortuito o fuerza mayor de la letra (d)—, **con la sola excepción de las causas imputables al Cliente** enumeradas en la sección **A.4.3 letra (c)**, que no dan lugar a este derecho.

Por qué la letra (b) no distingue según la causa, y por qué eso conviene a las dos partes. Un Cliente cuyo punto de venta estuvo caído 24 horas seguidas no está en mejor situación porque la culpa haya sido de un tercero. **Sería incoherente —y no se sostendría ante un tribunal— darle más remedio cuando la causa es ajena a Downen que cuando le es imputable.** El derecho de término no es una sanción a Downen: es la consecuencia natural de que el Cliente no puede quedar **encerrado** en un contrato cuyo servicio no está disponible, y su costo para Downen es, como máximo, **la fracción no utilizada del mes ya pagado**. Lo que la letra (b) **no** hace es prejuzgar sobre la **indemnización** de perjuicios, que se rige por las reglas generales y por la cláusula 12.

A.4.5. Indisponibilidad originada en un subencargado o en otro tercero de la letra (e) — lo que el Cliente conserva. *(Esta sección limita la exclusión de la sección A.4.3 letra (e) y prevalece sobre ella.)*

El servicio en la nube opera sobre la infraestructura del proveedor de infraestructura individualizado en la cláusula **B.7.2** (Amazon Web Services, Inc.). Downen no opera esa infraestructura y por eso no puede comprometer su **porcentaje** de disponibilidad; **pero de ello no se sigue que el Cliente quede sin remedio cuando esa infraestructura falla**. En consecuencia, y no obstante la exclusión de la sección A.4.3 letra (e):

- **(a) Deber de aviso, registro e información.** Downen **llevará registro** de las indisponibilidades del servicio en la nube —fecha, hora de inicio, duración, causa y Clientes afectados—, **aunque no se computen** para el porcentaje de la sección A.4.1, y **pondrá ese registro a disposición del Cliente**, sin costo y a su solo requerimiento. Además, Downen **informará al Cliente**, por los medios más expeditos posibles, **toda indisponibilidad del servicio en la nube que exceda de 30 minutos continuos**, cualquiera sea su causa, incluida la originada en un tercero de la letra (e).
- **(b) Las garantías legales quedan intactas.** La exclusión de la letra (e) **no limita ni menoscaba** las garantías legales que la cláusula **12.2** mantiene íntegras, ni el derecho del Cliente a la reparación que la ley le conceda. **Esta exclusión no es una limitación de responsabilidad: es una regla de cómputo de un indicador.**
- **(c) El derecho de salida se conserva, y se mide SIN la exclusión (e).** Para el solo efecto del **derecho a poner término al Contrato sin costo** de la sección **A.4.4 letra (a)**, la disponibilidad del servicio en la nube se calcula **computando también** la indisponibilidad excluida por la letra (e). En consecuencia, si el servicio en la nube estuvo **por debajo del 99,0% durante tres meses calendario consecutivos por cualquier causa** —incluida la falla del subencargado—, **el Cliente podrá poner término al Contrato sin costo ni penalidad alguna**, con **devolución proporcional** de lo pagado por el período no utilizado y con el plazo de exportación de datos de la cláusula 7.3.
- **(d) Salida inmediata ante una caída prolongada.** Se deja expresa constancia de que el derecho de **término inmediato por indisponibilidad continua de 24 horas o más** de la sección **A.4.4 letra (b)** rige **también** cuando la causa es una de las de la letra (e), **sin que la exclusión lo afecte en modo alguno**.
- **(e) Rebaja proporcional del precio.** El Cliente tiene derecho a la **devolución o rebaja proporcional** del precio correspondiente al tiempo en que el servicio en la nube no estuvo disponible, **aunque la causa esté excluida del cómputo por la letra (e) y con independencia del límite** de la cláusula 12.6. Este derecho se hace exigible **cuando la indisponibilidad acumulada del mes calendario exceda de una hora**; alcanzado ese umbral, la rebaja se calcula sobre **la totalidad de**

los minutos de indisponibilidad de ese mes, y no solo sobre el exceso. La rebaja se abona en el cobro del período siguiente o se devuelve, a elección del Cliente.

Sobre los dos umbrales de las letras (a) y (e), dicho de frente: una obligación de avisar **cada** microcorte de segundos, o de tramitar una rebaja de **\$2,75**, no protege a nadie: es una obligación que ningún proveedor puede cumplir, y una obligación incumplible termina siendo un incumplimiento. Los umbrales de **30 minutos** (aviso) y de **una hora acumulada al mes** (rebaja) dejan **intacto** todo lo que al Cliente le importa —se entera de las caídas reales y cobra por el tiempo que no tuvo servicio— y **no tocan** ninguno de los otros remedios: las garantías legales de la cláusula 12.2, el derecho de salida de la sección A.4.4 y la indemnización conforme a las reglas generales **no están sujetos a umbral alguno**.

Por qué esta sección existe, y por qué conviene decirlo: una exclusión que dejara al Cliente **sin incumplimiento, sin remedio y sin salida** frente al modo de falla más probable del servicio sería una **limitación absoluta** de las que el **artículo 16 letra e) de la Ley 19.496** priva de todo efecto. Downen no quiere una cláusula así, ni la necesita: lo que Downen no puede prometer es **el porcentaje** de disponibilidad de una infraestructura ajena; lo que sí puede —y hace— es **no encerrar al Cliente** en un contrato cuyo servicio no está disponible. **El Cliente siempre conserva la rebaja del precio, las garantías legales y la salida sin costo.**

A.4.6. Continuidad de la venta durante una indisponibilidad del servicio en la nube — PosBridge.

A.4.6.1. Lo que Downen declara y se obliga a mantener. La venta sin conexión de PosBridge **no depende de que la caída sea de la conexión a internet del Cliente: opera también cuando el servicio en la nube de Downen está indisponible** (sección A.1 letra a), **incluida la indisponibilidad originada en el proveedor de infraestructura** de la cláusula B.7.2.

Advertencia previa a las letras (a) a (c): a la fecha de esta versión, **Vendra no emite documentos tributarios electrónicos ante el SII en ningún modo de operación** (sección A.1 bis, parte segunda, letra g). Las letras siguientes describen el régimen aplicable a la venta sin conexión **una vez que la emisión en línea se encuentre disponible y autorizada**, y rigen desde ese momento sin necesidad de modificación de estos Términos.

En concreto, y siempre que PosBridge esté **instalado, emparejado y actualizado** en un equipo que cumpla la sección **A.3.1**:

- **(a)** durante la indisponibilidad del servicio en la nube, **el Cliente puede continuar vendiendo** en modo sin conexión, sobre la base de datos local de PosBridge, con impresión térmica y apertura del cajón de dinero;
- **(b) restablecido el servicio**, PosBridge **sincroniza con la nube** las operaciones registradas durante la indisponibilidad; y
- **(c) Documentos tributarios de la venta sin conexión — dos regímenes, según la configuración del negocio. (c.1) Emisión sin conexión no activada — régimen por defecto**, y el de todo negocio que no la haya activado: la venta sin conexión **NO comprende la emisión de documentos tributarios electrónicos ante el Servicio de Impuestos Internos, ni durante la indisponibilidad ni con posterioridad a ella**. Mientras dura la indisponibilidad, PosBridge **registra la venta** en su base de datos local e imprime un **comprobante interno sin valor tributario**, que **no es boleta**: no lleva folio, ni timbre electrónico, ni identificación del emisor.

Restablecida la conexión, la sincronización de la letra (b) incorpora esa venta a la nube para efectos de stock, caja, turno y reportes, pero NO genera ni emite el documento tributario correspondiente. Esas ventas quedan sin documento tributario de forma permanente, y su documentación solo puede obtenerse mediante emisión manual del Cliente, operación por operación. **(c.2) Emisión de boletas sin conexión activada.** Si, habilitada respecto del Cliente la emisión en línea de la sección A.1 bis, parte segunda, letra (g), Downen habilita además para su negocio la emisión de boletas sin conexión y el Cliente la activa conforme a la sección A.4.6.4, durante la indisponibilidad **PosBridge genera y firma en el equipo del Cliente la boleta electrónica de cada venta**, con un folio del rango de folios (CAF) del propio Cliente asignado a esa caja y custodiado en ese equipo, y, **restablecida la conexión, la sincronización de la letra (b) envía esas boletas al Servicio de Impuestos Internos.** Este régimen: comprende solo boletas —no facturas ni notas de crédito o débito—; depende de que la caja tenga folios disponibles —agotados, rige la letra (c.1) para las ventas siguientes—; y depende de que el equipo conserve las boletas generadas hasta su envío. El plazo para enviarlas lo fija la normativa del Servicio de Impuestos Internos. El envío se efectúa al sincronizar, y requiere que **la conexión del Cliente esté restablecida, que PosBridge esté encendido y emparejado y que el servicio en la nube de Vendra esté disponible:** si la indisponibilidad es de la conexión del Cliente, Downen no controla cuándo vuelve; si es del servicio en la nube de Vendra, el envío se efectúa cuando Downen lo restablezca. El Cliente sigue siendo el emisor de esas boletas y el responsable de sus obligaciones tributarias.

Declaración expresa sobre documentos tributarios — el Cliente debe leerla ANTES de contratar

Este recuadro describe el régimen de la letra (c.1), que rige por defecto y para todo negocio que no haya activado la emisión de boletas sin conexión. Si su negocio la activó, rige además la letra (c.2): sus boletas se generan en la caja y se envían al SII al reconectar; lo demás de este recuadro —su obligación de emitir boleta, el caso del voucher y la consulta a su contador— le sigue aplicando.

Durante una indisponibilidad del servicio en la nube, el Cliente puede seguir vendiendo, pero NO puede emitir documentos tributarios electrónicos. La emisión de documentos tributarios ante el SII es una función del **servicio en la nube** (sección A.1 letra a): mientras este no esté disponible, **esa función no opera.**

Lo que sí ocurre, y lo que NO ocurre. La venta **queda registrada** en PosBridge y **ninguna venta se pierde** para efectos de su caja, su stock, su turno y sus reportes. **Lo que no ocurre es la boleta:** el documento tributario de esas ventas **no se emite en ningún momento** —ni durante la caída, ni al restablecerse el servicio—. **Si usted necesita esa boleta, tendrá que emitirla usted, una por una.**

Su situación tributaria durante una caída, dicha en simple

Léalo aunque no lea nada más de este Contrato. Le conviene a usted, y por eso Downen se lo dice antes de venderle.

1. Lo primero es saber cómo cobra usted con tarjeta. No todos los comercios quedan igual cuando se cae el internet:

- Si su **pinpad depende del internet del local** (va conectado a su red o a este computador): **durante la caída no podrá cobrar con tarjeta**, y las ventas de ese rato serán **en efectivo.**

- Si su **pinpad tiene conexión propia** (chip SIM o datos móviles del operador de pagos): **podrá seguir cobrando con tarjeta** aunque se caiga el internet de su local.

Pregúntele a su proveedor de pagos cuál de los dos casos es el suyo. Dwen no lo sabe y no puede decidirlo por usted. (Si usted usa el pinpad integrado de Vendra —una vez habilitado; sección A.1 bis, parte segunda, letra h, y cláusula 9.5—, su caso es el primero: la integración solo opera con conexión a internet — cláusula 9.5.4.)

2. Las ventas en efectivo y por transferencia SIEMPRE necesitan boleta. Esto no tiene excepción y no depende de nada suyo: la obligación de emitir la boleta por sus ventas afectas la establece la ley (artículos 52 y 53 letra b) del DL 825), y ninguna caída de sistema la suspende. Lo que sí cambió durante 2025 es la **forma de entrega**: la **Res. Ex. SII N° 53 de 2025** —que **dejó sin efecto la Res. Ex. SII N° 12 de 2025**— obliga a entregar al comprador la representación de la boleta emitida, y permite que esa entrega sea **impresa o virtual** (correo electrónico, SMS, mensajería, fotografía, NFC, código QR u otro medio similar), según el sistema que el comercio tenga habilitado; si la entrega es virtual, el comercio debe poder **mostrar los documentos emitidos** cuando el SII se los pida en una fiscalización en terreno. Lo que no cambió es lo que importa acá: **la boleta debe emitirse igual**, cualquiera sea la forma de entregarla.

3. Las ventas con tarjeta son otra historia — y depende de usted, no de Vendra. El comprobante del pago electrónico (el "**voucher**") **puede** tener valor de boleta (*Res. Ex. SII N° 176 de 2020, resolutive 1°: los comprobantes de pago por medios electrónicos "tendrán el valor de boleta de ventas y servicios para todos los efectos legales"; y Res. Ex. SII N° 76 de 2021*). **Que ese régimen le aplique a usted depende de su propia situación ante el SII —en particular, de su modelo de emisión de documentos:** la propia **Res. Ex. SII N° 53 de 2025** (resolutive 2°, letra b) dispone que, en pagos con tarjetas u otros medios electrónicos, el comercio entrega "*la representación impresa o virtual de la boleta electrónica emitida o comprobante de pago electrónico, dependiendo de su modelo de emisión de documentos*"; y conforme a la **Res. Ex. SII N° 76 de 2021** (resolutive 1°, letra b), si usted no ha informado su modelo de emisión al SII, "*se entenderá que solo emite boleta de ventas y servicios electrónicos por aquellos pagos no electrónicos, y en el caso de pagos electrónicos el comprobante de pago electrónico tendrá valor como boleta de ventas y servicios electrónica*". **Consúltelo con su contador.** Ojo: ese régimen **nunca** cubre las transferencias bancarias —la propia Res. 176/2020 excluye "*las transferencias remotas de dinero realizadas entre cliente y contribuyente a través de cuentas bancarias*"—.

4. Júntelo todo: durante una caída, **toda venta en efectivo o por transferencia requiere boleta. Y si además su pinpad depende del internet del local, TODAS sus ventas de ese rato caen en ese caso**, porque no podrá cobrar con tarjeta.

5. En el régimen por defecto, Vendra no emite esa boleta: ni durante la caída ni después. (Letra (c.1) de esta misma sección; si su negocio activó la emisión de boletas sin conexión, rige la letra (c.2).) Conviene además que sepa lo que el SII permite y lo que no: la **Res. Ex. SII N° 74 de 2020** autoriza, cuando "*no exista cobertura de datos*", a "*generar las boletas electrónicas sin enviarlas*" al Servicio en ese momento, con obligación de enviarlas **dentro de 1 hora desde que se restablece la conexión**. Es decir: **el SII permite diferir el ENVÍO, no permite dejar de GENERAR el documento en el momento de la venta. En el régimen por defecto, Vendra no hace ni lo uno ni lo otro**, y por eso esas ventas quedan sin documento; **en el régimen de la letra (c.2), PosBridge genera la boleta en la caja y la envía al reconectar.**

6. Qué debe hacer usted, entonces:

- **Antes de contratar:** decida, con este antecedente a la vista, **si va a vender o no durante una caída**. Es su decisión, y ahora la toma informado.

- **Consulte a su contador** cómo documentar esas ventas. Downen **no es su contador** y no puede decidir esto por usted.

- **Si decide vender sin conexión:** tenga presente que esas ventas **quedarán sin documento tributario de forma permanente**, que **Vendra no las documentará después** y que **hoy el sistema tampoco le avisará cuáles fueron** (sección A.4.6.3); y que resolver su boleta por otra vía —si su situación lo exige— es **responsabilidad suya**.

7. Lo que Downen NO le está diciendo: que no venda. **Vender sin conexión no es ilegal** y puede ser lo que salve su día. Lo que Downen le está diciendo es **qué no incluye esa venta**, para que usted no crea que queda cubierto cuando no lo está.

Lo que el Cliente debe tener presente: las obligaciones tributarias del Cliente frente al Servicio de Impuestos Internos respecto de las ventas que realice durante la indisponibilidad —incluida la **oportunidad** en que deba emitirse el documento— son **de su exclusiva responsabilidad**, y **Downen no las asume ni las sustituye**. Lo anterior **no altera** las obligaciones que este Contrato impone a Downen ni los remedios de la sección **A.4.5**.

Downen hace esta declaración de frente y antes de contratar —y no en un anexo técnico ni en la publicidad— **precisamente para que el Cliente no quede inducido a vender sin documentar** por confiar en que "puede seguir vendiendo". La cláusula **9.3** obliga a Downen a que **su publicidad diga esto mismo**, en la misma pieza en que anuncie la venta sin conexión.

Fuentes de este recuadro: Res. Ex. SII N° 74/2020 y N° 76/2021 (citadas conforme a sus textos modificados por la Res. Ex. SII N° 53/2025) y Res. Ex. SII N° 176/2020; Res. Ex. SII N° 53/2025, que dejó sin efecto la Res. Ex. SII N° 12/2025 desde el 1° de mayo de 2025 (textos oficiales íntegros verificados el 28-07-2026 y el 05-08-2026); y artículos 52, 53, 54 y 55 del DL 825 (texto vigente verificado el 05-08-2026).

A.4.6.2. Alcance funcional detallado del modo sin conexión. El detalle de qué **otras** funciones específicas permanecen disponibles durante la indisponibilidad —distintas de las que la sección **A.4.6.1** declara en sus letras (a), (b) y (c), que quedan resueltas por esa sección— será especificado por Downen y publicado en su sitio web, e incorporado a este Anexo conforme a la cláusula **8**.

Regla expresa, que juega en las dos direcciones y por eso conviene decirla:

(i) Mientras la sección A.4.6.2 no esté publicada e informada al Cliente antes de contratar, **Downen no puede oponer al Cliente limitación alguna a las funciones que la sección A.4.6.1 declara** —continuidad de la venta, impresión térmica, apertura del cajón y sincronización posterior— **que no conste en esa misma sección**. Esta regla **se refiere exclusivamente a esas funciones**: la sección A.4.6.1 **no declara ni promete la continuidad de ninguna otra función del servicio en la nube** durante la indisponibilidad y, **en particular, no promete la emisión de documentos tributarios electrónicos**, que su letra (c) **excluye de forma expresa**; y

(ii) Downen **tampoco puede invocar la continuidad de la venta sin conexión para negar el incumplimiento** del nivel de disponibilidad de la sección **A.4**, **ni para desvirtuar los remedios de la sección A.4.5** —aviso, registro, rebaja proporcional del precio, garantías legales y derecho de salida—, **los que operan con independencia de que el Cliente haya podido seguir vendiendo durante la indisponibilidad**. Que el Cliente pueda seguir vendiendo **reduce el daño**; **no borra el incumplimiento** —sin perjuicio de que la existencia y la cuantía del daño efectivamente sufrido se determinen conforme a las reglas generales.

A.4.6.3. Visibilidad de las ventas sin documento tributario — obligación de Downen.

- **(a)** Restablecida la conexión, Vendra **mostrará al Cliente, de forma destacada en el panel de administración, el número y el monto total de las ventas registradas sin conexión que quedaron sin documento tributario**, y mantendrá esa indicación hasta que el Cliente la marque como resuelta.
- **(b)** Vendra **pondrá a disposición del Cliente un listado exportable** (CSV/Excel) de esas ventas, con fecha, hora, folio interno, detalle de ítems, monto neto, IVA y medio de pago, **suficiente para que el Cliente pueda emitir los documentos tributarios correspondientes por su cuenta**.
- **(c)** Mientras las obligaciones de las letras (a) y (b) no estén implementadas y disponibles para el Cliente, **rige la abstención publicitaria de la cláusula 9.3.2 bis** conforme a su propio tenor —sin perjuicio de que su caducidad se rige únicamente por la condición de emisión fijada en esa cláusula—, y Downen **informará expresamente al Cliente, antes de contratar, que el sistema no le indicará qué ventas quedaron sin documentar**.
- **(d)** Downen se obliga a implementar las letras (a) y (b) **a más tardar dentro de los noventa (90) días corridos siguientes a la fecha en que la emisión de documentos tributarios electrónicos se habilite en la plataforma conforme a la sección A.1 bis, parte segunda, letra (g)**, y a informarlo al Cliente.

A.4.6.4. Activación informada del modo sin conexión. El modo de venta sin conexión **no viene activo por defecto**. Su activación exige un **acto expreso del Cliente**, ejecutado con el usuario del titular de su cuenta, en una pantalla de la plataforma que **reproduce íntegramente** la declaración y el recuadro de la sección A.4.6.1 **en la versión correspondiente al régimen de emisión vigente para ese negocio** conforme a su letra (c), y de la cual Downen conserva registro con el mismo estándar de evidencia de la cláusula 4.4: identificador del Cliente, del usuario y del negocio, fecha y hora exacta, régimen mostrado y **versión exacta del texto** de la advertencia aceptada. La activación de la emisión de boletas sin conexión de la letra (c.2), donde Downen la habilite, exige un **acto expreso separado**, en la misma pantalla, con el texto de esa letra. Si el régimen de emisión del negocio cambia, la pantalla se muestra nuevamente al titular con el texto del régimen nuevo. La activación no está sujeta a ninguna otra condición: **el Cliente puede activar el modo sin conexión desde el primer día**, y puede desactivarlo en cualquier momento desde la misma pantalla.

A.5. Modificación de este Anexo. La actualización de las especificaciones técnicas de la sección A.3 y cualquier modificación del nivel de disponibilidad de la sección A.4 se rigen por la cláusula **8** (aviso previo de 30 días corridos, sin efecto retroactivo y con derecho del Cliente a cancelar sin costo si no las acepta).

Anexo B — Contrato de Encargo del Tratamiento de Datos Personales

Naturaleza de este Anexo. Este Anexo es el contrato de encargo que exige el **artículo 15 bis de la Ley 19.628** (texto reformado por la Ley 21.719, **vigente desde el 01-12-2026**). Cubre los **seis elementos** que esa norma manda establecer: objeto, duración, finalidad, tipo de datos, categorías de titulares, y derechos y obligaciones de las partes.

Partes: el **Cliente** es el **responsable de datos**. Downen es el **encargado del tratamiento** ("tercero mandatario o encargado").

Vigencia anticipada: las partes acuerdan aplicar este Anexo **desde ya**, aunque las normas que lo fundan rijan a partir del 01-12-2026.

B.1. Objeto del encargo (art. 15 bis — elemento 1)

El Cliente encarga a Downen el tratamiento de los datos personales de terceros que el Cliente registre, cargue o genere en Vendra —o que esos terceros entreguen directamente a través de funciones que el Cliente habilite, como las encuestas de satisfacción por código QR y sus sorteos—, con el único objeto de **prestar el servicio de software Vendra** conforme a estos Términos y al Plan contratado.

El tratamiento comprende exclusivamente las operaciones necesarias para esa prestación: **recolección, almacenamiento, organización, estructuración, consulta, utilización, comunicación al propio Cliente, respaldo, y supresión o devolución** al término del encargo.

Downen **no trata** estos datos para ninguna finalidad propia. En particular, y de forma expresa, Downen **no**:

- los usa para fines publicitarios, de marketing o de perfilamiento propios;
- los cede, vende, arrienda ni comunica a terceros distintos de los subencargados autorizados en la cláusula B.7;
- los cruza o combina con datos de otros Clientes ni con bases de datos propias;
- los utiliza para entrenar modelos de inteligencia artificial.

Por qué esta prohibición es literal y no decorativa: el **art. 15 bis inciso 2° de la Ley 19.628** dispone que el encargado que trata los datos "*con un objeto distinto del encargo convenido*", o que "*los cede o entrega sin haber sido autorizado*", debe **responder personalmente por las infracciones en que incurra y solidariamente con el responsable de datos por los daños ocasionados**. Las prohibiciones de esta cláusula no son, por tanto, una declaración de buenas intenciones de Downen: son **obligaciones exigibles**, y el Cliente puede hacerlas valer.

(Precisión de coherencia con la cláusula 2.4: el resumen con inteligencia artificial y los reportes de la sección A.1 bis, parte segunda, letras (j) e (i), que no están disponibles a la fecha de esta versión, serán, desde que se habiliten, una función del servicio que procesa los datos del propio Cliente para el propio Cliente — no constituyen tratamiento para fines propios de Downen ni entrenamiento de modelos con datos del Cliente. Su generación no autoriza la comunicación de datos personales de terceros a ningún proveedor distinto de los subencargados de la cláusula B.7.2.)

B.2. Duración del encargo (art. 15 bis — elemento 2)

El encargo tiene la **misma duración que el Contrato**, iniciándose con la activación del servicio (incluido el período de prueba de la cláusula 6) y extendiéndose:

- **(a)** hasta la fecha efectiva de cancelación o término del Contrato; **más**
- **(b)** el plazo de **60 días corridos** de exportación de datos de la cláusula 7.3; **más**
- **(c)** el tiempo estrictamente necesario para ejecutar la supresión o devolución de la cláusula 7.4.

Vencidos esos plazos, el encargo **termina de pleno derecho**, salvo respecto de los datos exceptuados en la cláusula 7.4 letras (a) y (b), que se conservan **bloqueados**.

B.3. Finalidad del tratamiento (*art. 15 bis — elemento 3*)

Permitir al Cliente operar las funciones de Vendra que requieren identificar a personas o llevar registro de ellas, a saber:

- identificación del comprador en los **documentos tributarios electrónicos** que se emitan a través del servicio (sección A.1 letra a), cuando el Cliente use esa función;
- gestión de los **clientes identificados del Cliente** para fines de fidelización por puntos y aplicación de descuentos;
- gestión de **empresas en convenio** y sus autorizados;
- registro del historial de compras asociado a un cliente identificado, cuando el Cliente use esa función;
- registro y control del **crédito informal ("fiado")** que el Cliente otorga a sus clientes identificados, cuando el Cliente active esa función (sección A.1 bis, numeral 7 bis): saldos, movimientos —ventas fiadas, abonos y reversos— y la preparación de un mensaje con el saldo, que un usuario del Cliente envía manualmente a su cliente desde la aplicación de mensajería del dispositivo que usa; Dowen no envía ese mensaje ni transmite esos datos a ningún proveedor de mensajería. El texto de ese mensaje sale del servicio por acción del usuario del Cliente, y su envío queda bajo la responsabilidad del Cliente como responsable de datos;
- registro de los **pedidos con abono** de clientes identificados, cuando el Cliente active esa función (sección A.1 bis, numeral 19): el encargo, el abono recibido, el saldo y su descuento al retiro;
- **gestión de los usuarios de Vendra del Cliente** —sus trabajadores y demás personas a quienes el Cliente dé acceso, con su rol—: control de acceso, turnos, cierres y diferencias de caja, autorizaciones, avisos de la app móvil, operaciones atribuidas a cada usuario e indicadores por usuario, como el ranking de cajeros; y, cuando estén disponibles y el Cliente los use, los módulos de recursos humanos y asistencia;
- realización de **encuestas de satisfacción por código QR y de sorteos entre quienes las respondan**, cuando el Cliente use esas funciones: recepción y almacenamiento de las respuestas junto con el nombre y teléfono de quien responde, y determinación e identificación del ganador del sorteo;
- realización de **sorteos por compra** (sección A.1 bis, numeral 14), cuando el Cliente use esa función: participación de las ventas con cliente identificado, en la modalidad digital, y registro del nombre y teléfono del ganador, en la modalidad tómbola;
- emisión, impresión y canje de **cupones de bienvenida** asociados al RUT de un cliente nuevo, cuando el Cliente use esa función (sección A.1 bis, numeral 7), y control de los intentos de canje fallidos;
- registro de los **datos del receptor de una factura** —razón social, giro, dirección, comuna y correo— y su conservación junto con el documento emitido, cuando el Cliente use la emisión de facturas (sección A.1 bis, parte segunda, letra g bis); y
- aplicación del **límite de fiado** que el Cliente fije para su negocio o para un cliente (sección A.1 bis, numeral 7 bis).

Cualquier finalidad distinta requiere **instrucción escrita previa del Cliente** y, si excede el objeto del encargo, un acuerdo modificadorio de este Anexo.

B.4. Tipo de datos personales tratados (*art. 15 bis — elemento 4*)

Categoría	Datos concretos
Identificación	RUT o cédula de identidad; nombre y apellidos

Contacto <i>(si el Cliente los registra)</i>	Correo electrónico, teléfono, dirección
Comerciales / de fidelización	Historial de compras, descuento asignado, saldo de puntos de fidelización , pertenencia a una empresa en convenio, saldo de fiado (deuda pendiente del cliente con el Cliente) e historial de sus movimientos, y pedidos con abono (encargo, abono y saldo)
Laborales (trabajadores del Cliente)	Nombre, apellidos y correo electrónico del trabajador (los de su cuenta de usuario en Vendra), su rol, los turnos, cierres de caja, autorizaciones y operaciones registrados con su usuario, y el identificador de su teléfono para recibir avisos de la app móvil, si la usa; tipo y fecha de contrato, horas contratadas, sueldo y valor de la hora extra; horarios y sus excepciones, con el motivo que el Cliente registre; registros de asistencia —hora de entrada y de salida, sin captura de geolocalización , y en su caso el motivo de un cierre manual—; y el contrato de trabajo en PDF que el Cliente cargue , documento que Vendra almacena tal como se sube, sin generarlo ni examinar su contenido
Cupones, límite de fiado y datos tributarios del receptor <i>(si el Cliente usa esas funciones)</i>	Código del cupón, RUT al que se asocia, su uso o devolución y los intentos de canje fallidos; límite de fiado fijado por el Cliente para un cliente; y razón social, giro, dirección, comuna y correo del receptor de una factura, que son datos personales cuando el receptor es una persona natural
Sorteos por compra <i>(si el Cliente usa esa función)</i>	En la modalidad digital, la participación de las ventas del cliente identificado; en la modalidad tómbola, el nombre y teléfono del ganador que registre el Cliente
Encuestas de satisfacción y sorteos <i>(si el Cliente usa esas funciones)</i>	Nombre y teléfono de quien responde la encuesta —campos obligatorios del formulario, por lo que estas encuestas no son anónimas y el Cliente debe considerarlo al cumplir su deber de información (cláusula B.6.2.2)—, sus respuestas (incluidas las de texto libre) y, en su caso, su condición de ganador de un sorteo, que se determina e informa con esos mismos nombre y teléfono

Datos que Downen NO solicita ni requiere: Vendra **no está diseñado para tratar datos personales sensibles** (art. 2 letra g de la Ley 19.628), **ni datos de niños, niñas y adolescentes**.

Datos del fiado y de los pedidos con abono — por qué no son datos sensibles, y cómo se mantiene así. El saldo de fiado, sus movimientos y los abonos y saldos de los pedidos son **datos relativos a obligaciones de carácter económico o comercial** que nacen de un contrato entre el titular y el Cliente (art. 13 letras a y c de la Ley 19.628, en su texto reformado por la Ley 21.719): un saldo puntual no revela, por sí solo, la situación socioeconómica de su titular. Para que así se mantenga, **Vendra no elabora con esos datos perfiles socioeconómicos, calificaciones ni puntajes de crédito, y Downen no los comunica a terceros ni a registros o bases de datos de morosidad**. Corresponde al Cliente, como responsable, no comunicar esas deudas a registros o bases de datos de morosidad ni a terceros ajenos a la obligación —sin perjuicio de su cobro, judicial o por mandatario, conforme a la ley— y suprimir la información de las que se extingan por prescripción, en cuanto le sea aplicable el artículo 17, inciso octavo, de la misma ley. **La plataforma no permite borrar, ajustar ni condonar movimientos del fiado:** un saldo se corrige anulando o devolviendo la venta que lo originó, o reversando un abono —esto último, reservado a los roles de administración—, y cada corrección queda registrada en el historial junto al movimiento corregido. La supresión de datos personales del fiado que el Cliente deba efectuar se instruye a Downen por escrito y Downen la ejecuta **fuera de la plataforma**, conforme a la cláusula **B.11.5**.

Instrucción expresa al Cliente, con consecuencia: el Cliente **se obliga a no registrar datos sensibles ni datos de menores de edad** en campos de texto libre de Vendra — **incluidos los campos y documentos de los módulos de recursos humanos y de control de asistencia** (como el motivo de una excepción de horario o de un cierre manual de marcaje): los datos laborales pueden rozar categorías sensibles (por ejemplo, antecedentes de salud si el Cliente cargara una licencia médica), y el Cliente no debe incorporarlos. En sus **encuestas de satisfacción**, el Cliente se obliga además a **no formular preguntas dirigidas a recabar datos sensibles o datos de menores de edad**. El tratamiento indebido de datos sensibles o de menores es **infracción gravísima** (art. 34 quáter letras d y e), y las vulneraciones que afecten a esas categorías obligan a notificar **a cada titular afectado** (art. 14 sexies). Si el Cliente incorpora esos datos en contravención a esta cláusula, lo hace **bajo su exclusiva responsabilidad** como responsable de datos, y deberá indemnizar a Downen por los perjuicios que ello le cause.

B.5. Categorías de titulares (art. 15 bis — elemento 5)

Los titulares de los datos tratados bajo este Anexo son:

- los **clientes finales o consumidores** del Cliente que sean identificados en Vendra;
- los **clientes adheridos al programa de fidelización por puntos** del Cliente;
- las **personas autorizadas por empresas en convenio** con el Cliente;
- los **trabajadores y demás usuarios del Cliente** a quienes este dé acceso a Vendra y, en su caso, cuyos datos registre en los módulos de recursos humanos y control de asistencia;
- las **personas que respondan una encuesta de satisfacción por código QR** del Cliente y, en su caso, **participen en el sorteo asociado** — terceros que entregan sus datos directamente a través del formulario habilitado por el Cliente, aunque no sean clientes registrados de este ni usuarios de Vendra;
- los **participantes de los sorteos por compra en modalidad tómbola**, cuyos datos —nombre y teléfono del ganador— registre el Cliente, aunque no sean clientes registrados de este;
- los **receptores de facturas** que sean personas naturales;
- los **proveedores** del Cliente que sean personas naturales, en cuanto el Cliente los registre.

En ningún caso son titulares bajo este Anexo el propio Cliente ni su representante legal: sus datos se rigen por la **Política de Privacidad de Downen SpA** (cláusula 11.1 letra c).

B.6. Derechos y obligaciones de las partes (art. 15 bis — elemento 6)

B.6.1. Obligaciones de Downen (encargado)

1. **Tratar los datos únicamente conforme al encargo y a las instrucciones documentadas del Cliente** (art. 15 bis inc. 1).
2. **Deber de secreto o confidencialidad (art. 14 bis).** Subsiste **indefinidamente, aún después de concluida la relación**. Downen adopta las medidas necesarias para que **sus dependientes y toda persona que ejecute operaciones de tratamiento bajo su responsabilidad** queden sujetos al mismo deber, mediante cláusulas de confidencialidad en sus contratos de trabajo y de prestación de servicios.
3. **Deber de seguridad (art. 14 quinquies).** Ver cláusula B.9.
4. **Notificar las vulneraciones de seguridad al Cliente.** Ver cláusula B.10.
5. **Asistir al Cliente en el ejercicio de los derechos de los titulares.** Ver cláusula B.11.

6. **No delegar el encargo sin autorización.** Ver cláusula B.7.
7. **Obtener y mantener el instrumento de garantías adecuadas** de la cláusula B.8.
8. **Suprimir o devolver los datos al término del encargo** (cláusulas 7.4 y B.2).
9. **Poner a disposición del Cliente la información necesaria** para acreditar el cumplimiento de este Anexo, incluida la que el Cliente requiera para responder ante la Agencia (cláusula B.8.5).

B.6.2. Obligaciones del Cliente (responsable)

1. **Contar con base de licitud** para el tratamiento de los datos que registre en Vendra. Downen no verifica ni puede verificar la licitud del origen de los datos que el Cliente carga.
2. **Cumplir su propio deber de información** frente a sus titulares (art. 14 ter), incluida la información de que sus datos se alojan en Estados Unidos conforme a la cláusula B.8. **Downen pone a disposición del Cliente un texto modelo** de aviso de privacidad, sin que ello traslade a Downen la responsabilidad de informar, que es del Cliente.
3. **Atender las solicitudes de sus titulares.** El titular ejerce sus derechos **ante el Cliente**, no ante Downen.
4. **Reportar a la Agencia** las vulneraciones de seguridad que le sean notificadas por Downen (art. 14 sexies) — obligación que la ley radica en el **responsable**.
5. **No registrar datos sensibles ni de menores** (cláusula B.4).
6. **Mantener la seguridad de su propio equipo** y de las credenciales de acceso de sus usuarios (cláusula 9.4).

B.6.3. Derechos de las partes

- **El Cliente tiene derecho** a: impartir instrucciones; solicitar la información del punto B.6.1.9; exportar sus datos (cláusula 7.3); objetar la incorporación de un nuevo subencargado (cláusula B.7.4); **terminar el Contrato sin costo si Downen no obtiene el instrumento de la cláusula B.8.3 en el plazo comprometido** (cláusula B.8.4); y poner término al Contrato conforme a la cláusula 7.
- **Downen tiene derecho** a: recibir instrucciones por el canal acordado; negarse a ejecutar una instrucción manifiestamente ilícita, informándolo por escrito; y suspender el servicio conforme a la cláusula 3.4.

B.7. Subencargo — autorización específica y por escrito (art. 15 bis inc.

3) ●

Qué autoriza el Cliente en esta cláusula, y por qué la ley exige que lo autorice él. El **art. 15 bis de la Ley 19.628** dispone que *"el encargado no podrá delegar parte o la totalidad del encargo, salvo que conste una autorización específica y por escrito del responsable"*. El responsable de los datos es el **Cliente**, y Vendra opera sobre la infraestructura de un tercero (cláusula B.7.2): por eso la ley pone esta decisión en manos del Cliente y no de Downen, y por eso, sin esta autorización, el servicio no puede prestarse. Al otorgarla, el Cliente autoriza esa delegación **con el alcance y los límites que esta cláusula fija** —único objeto, obligaciones impuestas al subencargado y responsabilidad de Downen por sus actos y omisiones— y **conserva** el derecho a objetar la incorporación de cualquier nuevo subencargado y a terminar el Contrato sin costo si su objeción no se resuelve (cláusula **B.7.4**).

B.7.1. Autorización. El Cliente, en su calidad de responsable de datos, **autoriza específica y expresamente** a Downen para delegar parte del tratamiento en los subencargados individualizados en la cláusula B.7.2, con el **único objeto** de proveer la infraestructura tecnológica sobre la cual opera Vendra

(cómputo, almacenamiento, base de datos, respaldos) y el envío de avisos a la app móvil. Esta autorización consta por escrito mediante la **segunda casilla** de la cláusula 4.2, de la cual Downen conserva registro conforme a la cláusula 4.4.

B.7.2. Listado nominado de subencargados vigentes.

Subencargado	Rol	País / región de tratamiento
Amazon Web Services, Inc.	Proveedor de infraestructura en la nube (cómputo, almacenamiento, base de datos y respaldos)	Estados Unidos — regiones us-east-1 y us-west
650 Industries, Inc. (Expo)	Envío de avisos (notificaciones push) a la app móvil sobre autorizaciones pendientes: recibe el identificador del teléfono del usuario destinatario y el texto del aviso —tipo de operación y monto—, sin nombres ni datos de los clientes del Cliente	Estados Unidos
Google LLC (Firebase Cloud Messaging)	Entrega en los teléfonos Android de los avisos enviados a través de 650 Industries, Inc. (Expo): recibe el identificador del teléfono del usuario destinatario y el texto del aviso —tipo de operación y monto—, sin nombres ni datos de los clientes del Cliente	Los países en que Google o sus subencargados mantienen instalaciones, según los términos de tratamiento de datos de Firebase

A la fecha de esta versión, **estos son los únicos subencargados de Downen**. El servicio contiene integraciones con otros proveedores —de redacción de textos con inteligencia artificial (OpenAI), de lectura de documentos (Google Document AI) y de envío de correos (SendGrid)— que **no están habilitadas a la fecha de esta versión** y por las que **no se comunica dato alguno**; ninguna se habilitará respecto de datos de los que el Cliente es responsable sin el procedimiento de la cláusula **B.7.4**.

B.7.3. Obligaciones de Downen respecto del subencargado. Downen se obliga a:

- **(a)** imponer al subencargado obligaciones de protección de datos **no menos exigentes** que las de este Anexo;
- **(b)** limitar su acceso a lo estrictamente necesario para prestar el servicio de infraestructura;
- **(c) responder frente al Cliente, en materia de protección de datos personales, por los actos y omisiones del subencargado como si fueran propios**, con la sola limitación de la cláusula 12.5.2. Conforme al art. 15 bis inc. 3, Downen **continúa siendo solidariamente responsable** del encargo delegado y **no podrá eximirse de responsabilidad argumentando que ha delegado el tratamiento**.

B.7.4. Incorporación de un nuevo subencargado — derecho de objeción del Cliente.

1. Downen **informará al Cliente por escrito**, al correo registrado, **con al menos 30 días corridos de anticipación**, indicando identidad del nuevo subencargado, servicio y país/región.
2. Dentro de ese plazo, el Cliente puede **objectar fundadamente** por el canal de la cláusula 13.3.
3. Si el Cliente objeta, las partes procurarán una solución de buena fe. De no haberla, **el Cliente puede poner término al Contrato sin costo ni penalidad**, con devolución proporcional y plazo de exportación de la cláusula 7.3.
4. **El silencio del Cliente dentro del plazo de 30 días se entiende como no objeción**.
5. La actualización del listado B.7.2 por este procedimiento **no requiere modificar el resto del Contrato**.

B.8. Transferencia internacional de datos personales (arts. 27 y 28) ●

B.8.1. Declaración del hecho — hay transferencia internacional. Por operar Vendra sobre la infraestructura de Amazon Web Services, Inc. en **Estados Unidos** (cláusula B.7.2) y por enviarse los avisos de la app móvil a través de 650 Industries, Inc. (Expo), también en Estados Unidos, y entregarse en Android a través de Google LLC (Firebase Cloud Messaging), que puede tratarlos en cualquiera de los países en que mantiene instalaciones, respecto de los datos indicados en esa cláusula, los datos personales tratados bajo este Anexo **salen del territorio nacional y se alojan y tratan en Estados Unidos** y, en el caso de los avisos entregados a través de Google LLC, en los demás países indicados en la cláusula B.7.2. Esto constituye una **transferencia internacional de datos personales** (arts. 27 y 28 de la Ley 19.628). El Cliente lo conoce y lo acepta.

B.8.2. Estado actual, declarado con transparencia. Downen declara, sin ocultar nada:

- **(a) Estados Unidos NO cuenta con una declaración de nivel adecuado de protección** emitida conforme al art. 28. No la hay, ni puede haberla todavía: la Agencia que debe emitirla entra en funciones el **01-12-2026**. La vía del **art. 27 letra a)** queda descartada.
- **(b) La vía del art. 27 inc. 2 (transferencias específicas y no habituales) NO es aplicable.** El alojamiento permanente de la base de datos es **habitual y sistemático**. Ni el consentimiento del titular (letra a) ni la necesidad contractual (letra g) sirven aquí, porque el encabezado del inciso exige que la transferencia sea "*específica y que no sea habitual*". **Descartada.**
- **(c) La vía del art. 27 letra c) (modelo de cumplimiento o mecanismo de certificación) NO es viable hoy.** Requiere la certificación de la Agencia y un **reglamento del Ministerio de Hacienda** que fije "*los requisitos, modalidades y procedimientos para la implementación, certificación, registro y supervisión*" (art. 51). **Ninguno de los dos existe.** Descartada por ahora, no por siempre.
- **(d) Las normas corporativas vinculantes (art. 28 inc. 4) NO son aplicables:** exigen que las partes pertenezcan "*a un mismo grupo empresarial*". Downen y AWS no lo son.
- **(e) La vía aplicable es el art. 27 letra b): cláusulas contractuales u otros instrumentos jurídicos con garantías adecuadas.**
- **(f) Ese instrumento AÚN NO ESTÁ COMPLETO, y Downen lo declara.** El **AWS Data Processing Addendum** que hoy rige la relación con AWS activa sus Cláusulas Contractuales Tipo **únicamente respecto de datos sujetos al RGPD europeo** (§12.2: "*the Standard Contractual Clauses will only apply to Customer Data subject to the GDPR*"). Los datos de consumidores chilenos **no están sujetos al RGPD**. Por tanto, **el DPA de AWS es necesario pero, por sí solo, no basta** para el estándar del art. 28 chileno.

B.8.3. Qué protege los datos HOY — y a qué se obliga Downen.

(i) Protección vigente a esta fecha. Aunque el instrumento del art. 27 letra b) esté en gestión, los datos **no están desprotegidos**. Rigen hoy:

Protección vigente	Fuente
Obligación de AWS de tratar los datos solo conforme a instrucciones de Downen, como encargado	AWS DPA, §1.1 y §2
Obligación de AWS de cumplir toda ley de protección de datos que le sea aplicable y vinculante — lo que incluye la ley chilena	AWS DPA, §1.4 y definición de " <i>Applicable Data Protection Law</i> " (§17)
Elección de Región por el Cliente; AWS no mueve los datos fuera de ella salvo necesidad del servicio u orden de autoridad	AWS DPA, §12.1

Obligaciones de los subencargados de AWS, con responsabilidad de AWS por sus actos, y aviso de 30 días	AWS DPA, §6.1 y §6.2
Notificación de incidentes de seguridad <i>"without undue delay"</i>	AWS DPA, §9.1
Programa de seguridad de la información (cifrado, control de acceso, pruebas periódicas)	AWS DPA, §5 y Anexo 1
Certificaciones ISO 27001, 27017, 27018 y 27701 y SOC 1/2/3 , que AWS debe poner a disposición	AWS DPA, §10.1
Devolución o supresión de los datos al término	AWS DPA, §14

(ii) **Obligación de Downen, con fecha cierta.** Downen se obliga a que, **a más tardar el 30 de noviembre de 2026** —día anterior a la entrada en vigencia de los arts. 27 y 28 de la Ley 19.628—, la transferencia descrita en la cláusula B.8.1 quede amparada por un **instrumento jurídico que otorgue a los titulares de los datos derechos exigibles y acciones legales efectivas**, en los términos del **art. 28 inciso 2** de la Ley 19.628, y a **acreditárselo al Cliente** por el canal de la cláusula 13.3.

Nota de precisión normativa: el estándar está en el **inciso 2** del art. 28 (*"Se considerarán garantías adecuadas aquellos instrumentos, mecanismos, cláusulas que contengan similares o mayores principios, derechos y garantías a aquellas que ofrece la presente ley, y en particular, que otorguen derechos exigibles y acciones legales efectivas a los titulares de los datos"*). Lo confirma el ARTÍCULO SEGUNDO de la Res. Ex. RAEX202503748, que se refiere expresamente a *"el inciso segundo del artículo 28"*.

(iii) **Vías por las que Downen cumplirá esa obligación**, en orden de preferencia (cláusula B.12).

B.8.4. Consecuencia si Downen no cumple el plazo — derecho de salida del Cliente. Si al **30 de noviembre de 2026** Downen no hubiere obtenido el instrumento de la cláusula B.8.3(ii), o no pudiese acreditarlo al Cliente:

1. Downen **lo comunicará al Cliente por escrito**, sin esperar requerimiento, **a más tardar el 30 de noviembre de 2026**.
2. El Cliente podrá **poner término al Contrato de inmediato y sin costo ni penalidad alguna**, con **devolución proporcional** de lo pagado por el período no utilizado y con el plazo de exportación de datos de la cláusula 7.3.
3. Mientras el Cliente no ejerza ese derecho, el Contrato continúa vigente, y ambas partes reconocen que la continuación es **una decisión informada del Cliente**, que Downen no puede tomar por él.

Este es el remedio real del Cliente, y opera **antes** de que sufra cualquier daño. Es más valioso para él que una indemnización posterior, y es la contrapartida del tope de la cláusula 12.5.2.

B.8.5. Acreditación ante la Agencia e indemnidad (topada). El art. 28 inciso final dispone que corresponde **al responsable** que efectuó la transferencia acreditar ante la Agencia que se practicó conforme a la ley. Como el responsable es el **Cliente**, pero quien controla la relación con AWS es **Downen**, se conviene que:

- **(a) Downen entregará al Cliente, a su solo requerimiento y sin costo, copia del instrumento vigente con el subencargado y todo antecedente necesario** para acreditar la licitud de la transferencia ante la Agencia.

- **(b)** Si la transferencia resultare **no amparada por garantías adecuadas por causa imputable a Downen**, Downen **indemnizará al Cliente** de la multa, sanción o perjuicio directo que ello le irroge, **con el tope de la cláusula 12.5.2 —esto es, la mayor entre 12 meses de pagos del Cliente y UF 100— y sin límite alguno en caso de dolo o culpa grave de Downen.**
- **(c)** Esta indemnidad **no cubre** la multa o perjuicio que derive de un hecho imputable al **Cliente** (por ejemplo, haber registrado datos sensibles o de menores en contravención a la cláusula B.4, o carecer de base de licitud conforme a la cláusula B.6.2.1).

B.8.6. Mandato del Cliente a Downen (art. 27 letra b y art. 2116 del Código Civil).

Por qué esta cláusula existe. El art. 27 letra b) exige que el instrumento esté *"suscrito entre el responsable que efectúa la transferencia y el responsable o tercero mandatario que la reciba"*. En la cadena de Vendra, **el responsable que efectúa la transferencia es el CLIENTE**, no Downen. Un instrumento suscrito únicamente entre Downen y AWS **no calza literalmente en la norma**. Esta cláusula corrige ese desajuste sin costo alguno.

El Cliente **confiere mandato a Downen**, que esta acepta, para que **en su nombre y representación** negocie, suscriba y mantenga vigente con Amazon Web Services, Inc., con 650 Industries, Inc. y con Google LLC —y con cualquier subencargado futuro autorizado conforme a la cláusula B.7.4— el instrumento de garantías adecuadas de la cláusula B.8.3(ii), incluyendo la facultad de adherir a cláusulas contractuales modelo, adenda o cláusulas contractuales tipo.

Downen **rendirá cuenta** de este mandato entregando al Cliente copia del instrumento suscrito, conforme a la cláusula B.8.5(a). Este mandato es **gratuito**, se otorga en interés de ambas partes, y subsiste mientras dure el encargo.

B.8.7. Regionalización en Chile — mitigación real, no solución total.

Downen declara su intención de **migrar el tratamiento a una región de alojamiento situada en Chile** tan pronto sea técnica y comercialmente viable. AWS ha anunciado una región de infraestructura en Chile (Santiago), **no disponible a la fecha de esta versión**. Este es un **compromiso de medio, no de resultado**.

Advertencia expresa: la migración a una región chilena **reduce drásticamente, pero NO suprime, la transferencia internacional**, y por tanto **esta cláusula B.8 NO dejará de aplicarse** por el solo hecho de la migración. La razón está en el propio DPA de AWS, §12.1: elegida la Región, *"AWS will not transfer Customer Data from Customer's selected Region(s) except as necessary to provide the Services initiated by Customer, or as necessary to comply with the law or valid and binding order of a governmental body"*. **Subsisten dos excepciones** —necesidad del servicio y orden de autoridad—, y siendo AWS una compañía estadounidense, la segunda no es teórica. **Migrar a Chile no elimina la transferencia de raíz**, y este Contrato no le dirá al Cliente que lo hace.

Si la migración se materializa, Downen lo comunicará conforme a la cláusula B.7.4, y **la cláusula B.8 subsistirá respecto de las transferencias residuales** amparadas en esas dos excepciones.

B.9. Medidas de seguridad (art. 14 quinquies)

Downen aplica medidas técnicas y organizativas apropiadas, considerando el estado de la técnica, los costos de aplicación, la naturaleza, el alcance, el contexto y los fines del tratamiento, así como los riesgos para los

derechos de los titulares, destinadas a asegurar la **confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia** de los sistemas de tratamiento y a evitar la alteración, destrucción, pérdida o el acceso no autorizado a los datos, conforme al **art. 14 quinquies de la Ley 19.628** —norma que, en su inciso 2°, obliga expresamente tanto **al responsable como al encargado del tratamiento**.

Downen declara a continuación el estado real de sus medidas de seguridad a la fecha de esta versión, distinguiendo las que están implementadas y en funcionamiento (sección B.9.1) de las que se encuentran comprometidas con plazo y aún no implementadas (sección B.9.2). Downen declara únicamente lo que puede acreditar; el fundamento de esa regla está en el recuadro al final de esta cláusula.

B.9.1. Medidas implementadas y en funcionamiento a la fecha de esta versión:

Medida	Descripción	Norma que satisface	Estado
Control de accesos nominativo en la aplicación	El acceso a los datos personales a través de la aplicación se realiza mediante credencial individual por persona (no compartida), con roles diferenciados y control de acceso por ruta. Esta declaración se refiere al acceso a la aplicación; no se extiende a la capa de infraestructura.	Art. 14 quinquies inc. 1 e inc. 2 letra b) — confidencialidad	✓ Implementada
Cifrado en tránsito (HTTPS/TLS)	Las comunicaciones entre el Cliente, PosBridge y la plataforma —incluido el canal de sincronización de la cláusula 9.4— viajan cifradas mediante HTTPS/TLS .	Art. 14 quinquies inc. 2 letra a) (" <i>el cifrado de datos personales</i> "), en su dimensión de datos en tránsito — confidencialidad e integridad del canal	✓ Implementada
Segregación lógica entre Clientes	Los datos de cada Cliente están lógicamente separados de los de los demás Clientes: ningún Cliente puede acceder a los datos de otro.	Art. 14 quinquies inc. 2 letra b) (" <i>[l]a capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento</i> ") — confidencialidad e integridad	✓ Implementada
Respallos periódicos automatizados y monitoreados	Se ejecutan respaldos diarios automatizados de los datos, con monitoreo de su antigüedad (alerta si el último respaldo excede la ventana esperada). Esta declaración se refiere a la ejecución de los respaldos; la prueba efectiva de restauración y el cifrado de los archivos de respaldo no se declaran como realizados y se rigen por la sección B.9.2, letras (a) y (b).	Art. 14 quinquies inc. 2 letra c) — disponibilidad	✓ Implementada, con el alcance declarado

Trazabilidad — registro de auditoría de operaciones de escritura	Se mantienen registros de auditoría de determinadas operaciones de escritura del sistema —movimientos y ajustes de stock, autorizaciones de operaciones e inicios de sesión—, que permiten reconstruir quién realizó esas operaciones y cuándo. Esta declaración no comprende un registro de auditoría de la totalidad de las operaciones sobre datos personales ni de los accesos de consulta o lectura a ellos, que a la fecha de esta versión no existe.	Art. 14 quinquies inc. 1 e inc. 2 letra b) — detección de alteraciones no autorizadas, con el alcance declarado	 Implementada, con el alcance declarado
---	--	---	---

B.9.2. Medidas comprometidas — estado real declarado y plazo de implementación. Las medidas siguientes **no están implementadas a la fecha de esta versión, y Downen lo declara de frente en lugar de afirmarlas**. Respecto de cada una, Downen declara el estado real y **se obliga** a implementarla dentro del plazo que se indica —contado desde la entrada en vigencia de estos Términos— y a **informar al Cliente su implementación** por la plataforma o por el canal de la cláusula 13.3, conservando la constancia fechada correspondiente, que el Cliente puede requerir conforme al párrafo final de esta cláusula:

Medida comprometida	Estado real a la fecha de esta versión	Obligación de Downen y plazo
(a) Cifrado de los archivos de respaldo y verificación documentada del cifrado del volumen de la base de datos	Los archivos de respaldo no se almacenan cifrados , y el cifrado del volumen de almacenamiento de la base de datos no cuenta con acreditación documental .	Implementar el cifrado de los archivos de respaldo y verificar y documentar el estado de cifrado del volumen de la base de datos, a más tardar dentro de los sesenta (60) días corridos siguientes a la entrada en vigencia de esta versión. Si la verificación concluye que el volumen no se encuentra cifrado, esta letra se cumple documentando ese estado e informándolo al Cliente dentro del mismo plazo, junto con el plan de adecuación que Downen defina; el cifrado del volumen mismo no queda comprometido a plazo en esta versión .
(b) Prueba efectiva de restauración de respaldos	El procedimiento de restauración está documentado , pero no se ha ejecutado nunca una restauración real que lo pruebe.	Ejecutar una primera restauración real y documentada —en un entorno separado del productivo, con constancia de fecha, respaldo utilizado, resultado y responsable— a más tardar dentro de los treinta (30) días corridos siguientes a la entrada en vigencia de esta versión, y repetirla al menos una vez por semestre . (Art. 14 quinquies inc. 2 letra c — resiliencia.)
(c) Evaluación periódica de la eficacia de las medidas	Existe una pauta de revisión definida ; la primera evaluación no se ha ejecutado y no hay constancia de ninguna revisión.	Ejecutar la primera evaluación con constancia fechada dentro de los treinta (30) días corridos siguientes a la entrada en vigencia de esta versión y, en lo sucesivo, al menos una vez por semestre , dejando constancia de cada revisión y de su resultado. (Art. 14 quinquies inc. 2 letra d.)

Estado verificado técnicamente por Downen mediante re-verificación fila por fila el 2 de agosto de 2026, contrastada el 5 de agosto de 2026 con el estado de ejecución de las correcciones encargadas a la

infraestructura; esta cláusula declara ese estado real, sin mejorarlo.

Las medidas de la sección B.9.1 cubren la **confidencialidad** y la **integridad** (control de accesos nominativo, cifrado en tránsito, segregación lógica y trazabilidad de escritura) y la base de la **disponibilidad** (respaldos diarios automatizados y monitoreados); el **cifrado en reposo** —también una medida de confidencialidad (art. 14 quinquies inc. 2 letra a)— se rige por el compromiso de la sección B.9.2, letra (a); la **resiliencia** y la **verificación regular de la eficacia** (art. 14 quinquies inc. 2 letras c y d) quedan completas con el cumplimiento de los compromisos de la sección B.9.2, que se declaran como tales —y no como medidas implementadas— precisamente en aplicación de la regla del recuadro siguiente. **Precisión honesta sobre la integridad:** los registros de auditoría son una medida **detectiva** —registran la alteración, no la impiden—, de modo que la integridad descansa principalmente en el **control de accesos nominativo** y en la **segregación lógica**, que sí la previenen, y los registros la complementan permitiendo detectarla, con el alcance de escritura declarado en la sección B.9.1.

Por qué esta lista declara solo lo que Downen puede probar. Downen declara **únicamente las medidas cuya existencia y funcionamiento puede acreditar con evidencia** ante una auditoría o ante un tribunal. **No declara medidas que no pueda probar.** Una medida de seguridad enunciada en un contrato y no implementada no es una omisión técnica: es una **declaración contractual falsa**, y convierte un incidente en un incumplimiento. La ley no exige enumerar medidas en el contrato —exige **adoptarlas**—, de modo que declarar menos y cumplirlo íntegramente protege al Cliente y a Downen mejor que declarar más y no poder sostenerlo. Esta enumeración es un **mínimo** ("a lo menos") y no impide que Downen aplique medidas adicionales ni la exime de mantenerlas al día. **Las medidas de la sección B.9.2 se declaran como compromisos con plazo —y no como medidas implementadas— en aplicación estricta de esta misma regla;** su implementación dentro del plazo comprometido es una **obligación contractual de Downen**, exigible por el Cliente conforme a las reglas generales.

Deber de secreto del personal. A las medidas anteriores se suma la obligación de la **cláusula B.6.1.2:** el deber de secreto del **art. 14 bis** subsiste indefinidamente, aún después de concluida la relación, y Downen se obliga a que toda persona que ejecute operaciones de tratamiento bajo su responsabilidad quede sujeta a él, mediante cláusulas de confidencialidad en sus contratos de trabajo y de prestación de servicios. **Esta es una obligación que Downen asume**, no una declaración sobre el estado actual de su dotación.

Estándar diferenciado. Conforme al **art. 14 septies**, aplicable también al encargado por remisión expresa del art. 15 bis inc. 4, los estándares mínimos de seguridad se determinan **considerando el tamaño de la empresa** según las categorías de la Ley 20.416. Downen es hoy una **microempresa**, y las medidas anteriores se aplican en la medida exigible a ese tamaño, sin que ello signifique renuncia a mejorarlas.

Carga de la prueba y obligación de Downen de aportar la evidencia. El **art. 14 quinquies, inciso final**, dispone que, ante un incidente de seguridad y en caso de controversia judicial o administrativa, *"corresponderá al responsable acreditar la existencia y el funcionamiento de las medidas de seguridad adoptadas en base a los niveles de riesgo y a la tecnología disponible"*. Bajo este Anexo, **el responsable es el Cliente** —de modo que la carga recae **sobre él**, pero **la evidencia está en poder de Downen**. Por eso Downen se obliga a **conservar la evidencia** de las medidas declaradas en esta cláusula y a **entregarla al Cliente**, sin costo y a su solo requerimiento, cuando este deba acreditarlas.

B.10. Notificación de vulneraciones a las medidas de seguridad (art. 15 bis inc. 4)

B.10.1. Obligación de Downen. Ante toda vulneración de las medidas de seguridad que ocasione la destrucción, filtración, pérdida o alteración accidental o ilícita de los datos personales tratados bajo este Anexo, o la comunicación o el acceso no autorizados a dichos datos, **Downen deberá reportar el hecho al Cliente** (art. 15 bis inc. 4).

B.10.2. Plazo — "sin dilaciones indebidas". El reporte se hará **por los medios más expeditos posibles y sin dilaciones indebidas** desde que Downen toma conocimiento de la vulneración.

Nota expresa sobre el plazo, para evitar un error muy difundido: la Ley 19.628, en su texto reformado por la Ley 21.719, **no establece un plazo de 72 horas**. Esa cifra proviene del RGPD europeo y **no existe en la ley chilena** — se verificó el texto íntegro y la expresión no aparece (o apariciones de "72 horas" y de "setenta y dos"). El estándar legal chileno es *"por los medios más expeditos posibles y sin dilaciones indebidas"* (art. 14 sexies). Un plazo autoimpuesto de 72 horas sería, en el peor caso, **más lento que lo que la ley exige**.

B.10.3. Contenido del reporte. Incluirá, en la medida de la información disponible, y se complementará después: la **naturaleza** de la vulneración; las **categorías de datos** y el **número aproximado de titulares** afectados; los **efectos** previsibles; y las **medidas adoptadas**.

B.10.4. Quién reporta a la Agencia. El deber de reportar la vulneración **a la Agencia** recae, conforme al art. 14 sexies, en el **responsable** — es decir, en el **Cliente**. Downen le entregará oportunamente la información del punto B.10.3 y le prestará asistencia razonable. Downen no reporta a la Agencia en nombre del Cliente, salvo mandato escrito y específico.

B.10.5. Comunicación a los titulares. Si la vulneración afecta datos relativos a **obligaciones de carácter económico, financiero, bancario o comercial** —hipótesis que puede presentarse en Venda respecto de los **datos comerciales que efectivamente trata: el historial de compras asociado a un cliente identificado, la pertenencia a empresas en convenio, el saldo de puntos de fidelización, el saldo de fiado y sus movimientos, y los abonos y saldos de los pedidos** (cláusula B.4)—, el art. 14 sexies obliga al responsable a comunicar también **a los titulares afectados**, en lenguaje claro y sencillo. Downen asistirá al Cliente proporcionándole la individualización de los titulares afectados.

B.10.6. Advertencia. Omitir **deliberadamente** la comunicación de una vulneración de seguridad es **infracción gravísima** (art. 34 quáter letra f). Ambas partes se obligan a actuar con diligencia y sin ocultamiento.

B.10.7. Deber propio de Downen en materia de ciberseguridad — declaración informativa. Se deja constancia de que Downen puede estar obligada, **por deber legal propio y en nombre propio**, a reportar incidentes de ciberseguridad al **CSIRT Nacional** conforme al **artículo 9° de la Ley 21.663** (Ley Marco de Ciberseguridad). Ese reporte: **(a)** se efectúa **en cumplimiento de una obligación propia de Downen**, no por cuenta del Cliente, y **no constituye a Downen en responsable de los datos** ni altera el reparto de la cláusula B.10.4 —conforme a la cual quien reporta a la Agencia de Protección de Datos Personales es el Cliente—; y **(b) no compromete los datos personales tratados bajo este Anexo**, pues la normativa que lo regula ordena omitir del reporte los datos personales (art. 6° del Reglamento respectivo, D.S. N° 295). Este deber de ciberseguridad es **distinto e independiente** del

régimen de notificación de vulneraciones de datos personales de las cláusulas B.10.1 a B.10.6, y ninguno sustituye al otro.

B.11. Asistencia en el ejercicio de los derechos de los titulares

B.11.1. Los titulares ejercen sus derechos de **acceso, rectificación, supresión, oposición, portabilidad y bloqueo temporal ante el Cliente**, que es el responsable de datos.

B.11.2. Si un titular dirigiera una solicitud directamente a Downen, esta **no la responderá por sí misma** y la **derivará al Cliente sin dilaciones indebidas**, informando al titular de esa derivación.

B.11.3. Downen **pone a disposición del Cliente las funcionalidades de la plataforma** que le permitan atender esas solicitudes por sí mismo. Cuando la solicitud no pueda resolverse con esas funcionalidades, Downen prestará **asistencia razonable y sin costo**.

B.11.4. Se deja constancia de que, conforme al art. 34 bis letra c) y al art. 34 ter letra e), **omitir la respuesta u obstaculizar el ejercicio de estos derechos es una infracción sancionable** — para el Cliente, que es quien debe responder.

B.11.5. Supresión de datos de clientes identificados, del fiado y de los pedidos — procedimiento fuera de la plataforma. Las funcionalidades de la plataforma **no permiten suprimir** los movimientos del fiado ni los datos de un cliente identificado: dar de baja a un cliente lo deja inactivo, sin borrar sus datos. Por eso, cuando el Cliente instruya a Downen por escrito, por el canal de la cláusula 13.3, la supresión de los datos personales de un titular —sea por el ejercicio del derecho de supresión, sea por la prescripción a que se refiere la cláusula B.4—, Downen la ejecuta **fuera de la plataforma**, sin costo, dentro de **diez (10) días hábiles** contados desde la recepción de la instrucción, así: **(a)** suprime los datos que identifican al titular —nombre y apellidos, RUT, teléfono, correo electrónico y dirección— de su ficha de cliente y de las copias que de ellos guarda la plataforma —en particular, en las ventas y en los comprobantes guardados, en las respuestas de encuestas y en su vínculo con una empresa en convenio—, y revisa y depura los campos de texto libre donde figuren, de manera que sus ventas, movimientos de fiado, pedidos y saldos queden **disociados** de los datos que lo identifican; **(b)** conserva esos importes y movimientos disociados, porque sostienen la caja, el inventario y los reportes del Cliente, y mantiene **bloqueados** los datos que deban conservarse por obligación legal, en particular los que consten en documentos tributarios electrónicos emitidos y enviados al Servicio de Impuestos Internos, que se conservan por el plazo que exija la ley tributaria; y **(c)** confirma por escrito al Cliente la ejecución. Los datos suprimidos pueden permanecer, sin ser usados para ningún fin, en las copias de respaldo hasta su eliminación automática, a más tardar a los treinta (30) días corridos, y en los registros técnicos del servicio hasta su rotación periódica. La supresión no alcanza a lo que esté fuera de la plataforma: los comprobantes impresos, los mensajes que los usuarios del Cliente hayan enviado desde sus propios dispositivos, los datos guardados localmente en los equipos del Cliente, ni la información ya recibida por el Servicio de Impuestos Internos, cuya supresión o conservación corresponde al Cliente o se rige por la ley tributaria. Antes de instruir la supresión de los datos de un titular con saldo de fiado o de pedido pendiente, el Cliente debe considerar que, ejecutada, Vendra deja de mostrar a quién corresponde ese saldo; esa decisión y sus consecuencias son del Cliente.

B.12. Instrumento de garantías adecuadas — vías y cláusulas contractuales modelo vigentes

B.12.1. Las cláusulas contractuales modelo chilenas ya existen. La **Resolución Exenta RAEX202503748** de la **Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño**, de **11 de**

diciembre de 2025, publicada en el **Diario Oficial el 19 de diciembre de 2025**, aprobó las **Cláusulas Contractuales Modelo para la Transferencia Internacional de Datos Personales** (ARTÍCULO PRIMERO), contenidas en la *"Guía de Implementación de Cláusulas Contractuales Modelo para la TIDP"*. Rigen **hasta que la Agencia ejerza la atribución del art. 28 inciso 2** (ARTÍCULO SEGUNDO).

Estas cláusulas —modelos de la **Red Iberoamericana de Protección de Datos**— otorgan a los titulares la calidad de **terceros beneficiarios**: su Cláusula 3 dispone que *"Los Titulares podrán invocar, como Terceros beneficiarios, las cláusulas del presente Acuerdo contra el Exportador de datos y/o el Importador de datos y exigirles su cumplimiento"*. **Eso es exactamente el test del art. 28 inciso 2** (*"derechos exigibles y acciones legales efectivas"*).

B.12.2. Límites declarados con honestidad. La Guía contiene **solo dos módulos**: Responsable→Responsable y Responsable→Encargado. Ella misma señala que los modelos de **Encargado→Encargado** *"se espera más adelante elaborar"*. Además, las CCM fueron aprobadas por el **Ministerio de Economía**, no por la Agencia, por lo que **no gozan** del beneficio del art. 28 inc. 2 in fine (*"no requerirán ninguna otra garantía adicional ni autorización"*), que la ley reserva a las aprobadas **por la Agencia**. **Sirven por su contenido, no por un sello**. Ello basta para el art. 27 letra b), que solo exige *"garantías adecuadas"*, sin exigir aprobación de la Agencia.

B.12.3. Cómo el mandato de la cláusula B.8.6 resuelve el límite anterior. El módulo faltante (Encargado→Subencargado) **no es necesario** si el instrumento se estructura como la ley lo pide: **Exportador = el Cliente (responsable), Importador = AWS (tercero mandatario/encargado)**, suscrito por Downen **en nombre del Cliente** en virtud del mandato de la cláusula B.8.6. Esa es precisamente la estructura del módulo **Responsable→Encargado, que sí existe**, y su **Cláusula 7** (*"Recurso a subencargados"*) cubre a los subencargados del propio AWS.

B.12.4. Orden de gestión al que Downen se obliga (cumplimiento de la cláusula B.8.3(ii)):

- 1. Solicitar a AWS un Addendum para Chile.** AWS ya publica addenda por jurisdicción —un **Swiss Addendum** para la ley suiza (FDPA) y los **AWS CCPA Terms** para California—, incorporados automáticamente a los AWS Service Terms. El Swiss Addendum es un documento de dos páginas que se limita a sustituir, en el DPA, *"GDPR"* por *"FDPA"* y *"Third Country"* por *"Swiss Third Country"*, **conservando la §12.2.2 (Processor-to-Processor Clauses)**. Un Addendum equivalente para Chile es la vía **más barata y más probable**.
- 2. En subsidio: pedir a AWS la extensión de las Processor-to-Processor Clauses** (Decisión (UE) 2021/914, Módulo 3) a los datos chilenos, con independencia de que estén o no sujetos al RGPD. Es el instrumento **estructuralmente correcto** —Downen es *processor*, AWS su *sub-processor*— y su **Cláusula 3** ya otorga a los titulares derechos de **tercero beneficiario** exigibles contra exportador e importador.
- 3. En subsidio: proponer a AWS la suscripción de las CCM chilenas** (RAEX202503748), módulo Responsable→Encargado, conforme a las cláusulas B.8.6 y B.12.3.
- 4. Adoptar los modelos de la Agencia** cuando esta los publique, dentro de los **90 días** siguientes, comunicando al Cliente conforme a la cláusula 8.

Downen SpA, sociedad por acciones constituida en Chile, **RUT 78.460.254-0**, domiciliada en Av. Volcán Villarrica 1487, comuna de Santa Juana, Región del Biobío, Chile, representada legalmente por don **Matías Andrés Palma Salazar**, cédula de identidad N° 18.855.174-2.

Correo de contacto y soporte: **contacto@dowen.cl** · Teléfono: **+56 9 9593 1172**

Términos y Condiciones de Suscripción de Vendra — Versión 9, texto firmable v1.4 emitido el 17 de octubre de 2026 y ajustado el 20 de octubre de 2026. Vigente desde su publicación en el sitio web de Vendra; la fecha de publicación completa el rótulo "Versión 9 — vigente desde el [fecha de publicación]".