Términos y Condiciones de Uso de SimpleFactura

1. Introducción

Estos Términos y Condiciones establecen el acuerdo legal entre usted, el usuario (en adelante, "Usuario") de SimpleFactura, y Chilesystems SPA (en adelante, "la Empresa"), el proveedor del software y servicios de SimpleFactura. Al registrarse, acceder o utilizar SimpleFactura, usted acepta cumplir con estos términos, que se aplican a todos los usuarios finales que no actúan como partners. Este documento describe sus derechos y obligaciones en relación con el uso de SimpleFactura y los servicios asociados.

2. Licencia de Uso

La Empresa concede al Usuario una licencia revocable, no exclusiva, no transferible y limitada para acceder y usar SimpleFactura y sus funcionalidades, exclusivamente para fines de gestión de documentos tributarios electrónicos (DTE), conforme a estos Términos y Condiciones. Esta licencia está destinada al uso personal o empresarial del Usuario y no permite la sublicencia, venta, o redistribución del software o del servicio sin autorización previa por escrito de la Empresa.

3. Registro y Acceso

Para utilizar SimpleFactura, el Usuario debe registrarse en la plataforma proporcionando información precisa y veraz. Es fundamental que el Usuario disponga de un certificado digital vigente al momento de registrar una empresa en SimpleFactura, y debe asegurarse de que el RUT asociado a dicho certificado tenga los permisos necesarios en el sitio del Servicio de Impuestos Internos (SII) para emitir DTEs y realizar trámites relacionados. El Usuario es responsable de la confidencialidad de su cuenta y contraseña, así como de todas las actividades que ocurran bajo su cuenta.

3.1 Uso y Responsabilidad sobre el Certificado Digital

3.1.1 Responsabilidad del Usuario: El Usuario declara y acepta que es el único y exclusivo responsable de la obtención, uso, custodia y correcta utilización del certificado digital que cargue o utilice en SimpleFactura, ya sea a través de la plataforma web o mediante integraciones vía API. Asimismo, declara contar con todas las autorizaciones legales necesarias para su uso, asumiendo expresamente cualquier responsabilidad derivada del uso indebido, incorrecto o no autorizado del mismo.

3.1.2 Uso de certificados digitales de terceros:
En caso de utilizar certificados digitales pertenecientes a terceros, el Usuario declara contar con la autorización expresa del titular del certificado digital. SimpleFactura no

valida, fiscaliza ni verifica la relación legal existente entre el Usuario y el titular del certificado, siendo cualquier conflicto, reclamo, sanción o consecuencia legal derivada de dicho uso de exclusiva responsabilidad del Usuario.

3.1.3 Custodia y seguridad del certificado:
El Usuario es responsable de la custodia del archivo del certificado digital y de su clave privada asociada, comprometiéndose a resguardar dicha información y a no compartirla de forma negligente o insegura. Si bien SimpleFactura implementa medidas de seguridad razonables para la operación de la plataforma, no será responsable por accesos indebidos, usos incorrectos o perjuicios derivados de la negligencia, pérdida, exposición o mal manejo del certificado o su clave por parte del Usuario.

3.1.4 Rol de SimpleFactura y exoneración de responsabilidad:
SimpleFactura actúa exclusivamente como una plataforma tecnológica que permite la carga y utilización de certificados digitales, sin validar la legitimidad, titularidad ni autorización legal de los mismos. En consecuencia, SimpleFactura no asume responsabilidad alguna por multas, sanciones, daños, perjuicios, conflictos legales o reclamos derivados del uso del certificado digital por parte del Usuario.

3.1.5 Uso indebido y medidas correctivas:
SimpleFactura se reserva el derecho de suspender, bloquear o desactivar el uso de certificados digitales y/o el acceso al servicio en caso de detectar un uso indebido, irregular o contrario a los presentes Términos y Condiciones, sin que dichas acciones generen derecho a indemnización alguna para el Usuario.

3.1.6 Alcance del servicio y operatividad:
La carga de un certificado digital, ya sea mediante la plataforma SimpleFactura o a través de la API, no garantiza la habilitación inmediata para operar en el sistema, ya que dicha operatividad depende de validaciones internas del servicio y de factores externos, tales como respuestas del Servicio de Impuestos Internos (SII) u otras entidades certificadoras.

3.2 Cambio de Usuario Base: El Usuario Base es el usuario principal de la empresa en SimpleFactura y cuenta con permisos para administrar la suscripción y realizar pagos. Aunque una empresa pueda tener otros usuarios administradores, solo podrá existir un Usuario Base.

El Usuario Base vigente podrá transferir este rol a otro usuario, previa verificación de su correo electrónico. Según el plan contratado, podrá seleccionar un usuario existente o registrar uno nuevo. La incorporación de nuevos usuarios estará sujeta a los cupos

disponibles; si no existen cupos, deberá seleccionar un usuario existente o indicar cuál será eliminado.

Cuando el reemplazante sea un usuario nuevo, deberá completar el registro y crear su contraseña mediante el correo recibido. El cambio se hará efectivo después de su activación. El Usuario Base anterior conservará el perfil administrador siempre que permanezca registrado y exista un cupo disponible. En planes de un solo usuario, el cambio reemplazará su acceso.

4. Uso del Servicio

El Usuario se compromete a utilizar SimpleFactura únicamente para los fines previstos, respetando las leyes aplicables y los derechos de terceros. Esto incluye la emisión de DTEs, la gestión de boletas de honorarios, facturas de proveedores, y el uso de las demás funcionalidades ofrecidas por SimpleFactura de manera responsable. Se prohíbe el uso de SimpleFactura para actividades ilegales, fraudulentas o abusivas.

5. Límites de uso API SimpleFactura (RateLimit)

Para garantizar el rendimiento y la disponibilidad de SimpleFactura, se han establecido limitaciones en la cantidad de solicitudes (Rate Limit) que pueden realizarse a través de la API. Estas limitaciones son las siguientes:

- Peticiones Generales:
    - Máximo de 2 peticiones por segundo.
    - Máximo de 100 peticiones por minuto.

- Peticiones en Endpoints de Conciliación:

Los endpoints de conciliación, que se utilizan para consolidar información directamente con el Servicio de Impuestos Internos (SII), tienen límites específicos:

    - Máximo de 5 peticiones por hora.
    - Máximo de 20 peticiones por día.

Los endpoints afectados son:

    - Consolidado de Ventas: https://api.simplefactura.cl/dte/consolidated/issued
    - Consolidado de Recibidos: https://api.simplefactura.cl/documentsReceived/consolidate

El Cliente debe asegurar que sus sistemas respeten estos límites para evitar interrupciones en el servicio.

6. Proceso de Certificación

Si la empresa registrada por el Usuario en SimpleFactura nunca ha emitido DTEs mediante un software de mercado, es necesario someterse a un proceso de certificación ante el SII. Este proceso, requerido para la emisión de ciertos tipos de documentos tributarios electrónicos, es único y se realiza una vez en la vida del contribuyente. En caso de que la empresa ya haya sido certificada previamente, no será necesario repetir este proceso. El Usuario deberá indicar, al momento de contratar el plan en SimpleFactura, si necesita certificación para algún documento o si ya cuenta con dicha certificación.

La "Declaración de Cumplimiento de Requisitos" es la última etapa de la certificación electrónica, mediante la cual se acredita que la empresa está autorizada ante el Servicio de Impuestos Internos como contribuyente electrónico. Para realizar esta operación, EL USUARIO debe tener instalado el certificado digital del representante legal de la organización en su PC. LA EMPRESA enviará un correo con los pasos y el link necesario para completar esta declaración.

El SII no establece un plazo definido para la presentación de la "Declaración de Cumplimiento de Requisitos" en el proceso de certificación de documentos electrónicos ante el SII. Sin embargo, LA EMPRESA otorga un plazo de 7 días corridos desde el envío del correo para completar este paso. Es crucial que el proceso sea continuo, ya que existe la posibilidad de que el proceso caduque, quedando inválido. En ese caso, EL CLIENTE deberá cancelar nuevamente el servicio.

Adicionalmente, se establece que cuando un cliente contrate el plan Independiente por un período igual o superior a 12 meses, o contrate los planes Pyme, Avanzado o Premium por un período igual o superior a 6 meses, tendrá derecho a solicitar de manera gratuita la certificación de Boleta Electrónica y Factura Afecta. Esta gratuidad será válida únicamente si la solicitud se realiza dentro del primer mes de contratación. Si el cliente no solicita la certificación dentro de este plazo, perderá el beneficio y deberá pagar el valor correspondiente según la tabla vigente.

6.1 Certificaciones bloqueadas sin respuesta

Cuando una solicitud de certificación se encuentre en estado **"Bloqueado"** debido a situaciones pendientes, restricciones, falta de antecedentes u otras circunstancias que impidan la continuidad del proceso y cuya regularización dependa del Usuario, la Empresa realizará notificaciones al Usuario con el objeto de informar dicha situación y solicitar las gestiones necesarias para permitir la continuidad del proceso de certificación.

La solicitud podrá permanecer en estado **“Bloqueado” por un período máximo de tres (3) meses contados desde la fecha en que haya sido declarada en dicho estado**. Transcurrido dicho plazo sin que la situación que originó el bloqueo haya sido regularizada, la solicitud será considerada **“Desactivada”** y el proceso de certificación se dará por terminado.

Esta condición será aplicable a todos los tipos de certificación gestionados a través de SimpleFactura. Si posteriormente el Usuario requiere efectuar la certificación, deberá realizar una nueva solicitud y contratar y pagar nuevamente el servicio correspondiente.

La desactivación de una solicitud por las causas señaladas precedentemente no dará derecho a devolución, reembolso, compensación ni abono de los montos previamente pagados.

7. Vigencia operativa de folios sin crédito fiscal.

El Suscriptor declara conocer que, conforme a la normativa del Servicio de Impuestos Internos (SII), los folios asociados a Documentos Tributarios Electrónicos (DTE) sin derecho a crédito fiscal no están sujetos a vencimiento. No obstante, por políticas internas de seguridad, continuidad operativa y buenas prácticas de Chilesystems, la plataforma establece una vigencia operativa máxima de tres (3) años para dichos folios. Cumplido este plazo, los folios podrán ser deshabilitados para su uso en SimpleFactura, debiendo el usuario gestionar nuevos folios o las acciones que correspondan ante el SII para continuar operando.

8. Tarifas y Pagos

Las tarifas de SimpleFactura se basan en un modelo de suscripción mensual. La primera fecha de contratación estará sujeta a ciclos de 30 días fijos desde la fecha de inicio. Por ejemplo, si un servicio es contratado el 10 de enero de 2024, su vigencia será hasta el 10 de febrero de 2024.

Una vez terminado el primer periodo de contratación, para que la facturación se ajuste al día 30 de cada mes y ofrezca mayor claridad en los periodos de pago, al finalizar ese primer ciclo, en caso de que el cliente desee renovar su plan por una cantidad de meses adicionales, el sistema aplicará un ajuste proporcional. Este ajuste cubrirá los días faltantes para alinear el nuevo ciclo de facturación al día 30.

Ejemplo:

Si un cliente contrata un plan de 3 meses el 15 de octubre de 2024 (finalizando el 15 de enero de 2025), y decide renovar su plan en enero, el sistema agregará 15 días

adicionales de proporcional, de forma que su ciclo de facturación se ajuste hasta el 30 de enero, y de allí en adelante el cobro será siempre el 30 de cada mes.

Los pagos se realizan a través de webpay, permitiendo el uso de tarjetas de débito y crédito. Los Usuarios también tienen la opción de pagar varios meses por adelantado, con descuentos disponibles por pagos de 6 o 12 meses, y beneficios como la gratuidad en el proceso de certificación de facturas y boletas al pagar 6 meses o más.

8.1 Ajuste de Tarifas

Después de un año de uso continuo, las tarifas de suscripción estarán sujetas a un ajuste basado en las condiciones del mercado y los costos asociados al mantenimiento del servicio. Estos ajustes se realizan con el objetivo de asegurar que SimpleFactura mantenga la competitividad y la calidad del servicio ofrecido, teniendo en cuenta factores como el aumento en los costos operativos, inflación y condiciones de la competencia en el mercado de facturación electrónica.

Este ajuste permitirá reflejar el valor actualizado de los servicios y garantizar que el servicio siga alineado con las exigencias del mercado, sin comprometer la sostenibilidad y calidad del servicio para los usuarios.

La Empresa notificará al Usuario sobre cualquier cambio en las tarifas con antelación razonable, asegurando que tenga tiempo suficiente para planificar sus pagos o discutir cualquier duda relacionada con el ajuste.

9. Mora y Acceso

En caso de retraso en el pago de las tarifas correspondientes, el Usuario dispondrá de un periodo de gracia de 15 días para regularizar su situación. Si tras este periodo la mora persiste, la Empresa se reserva el derecho de bloquear el acceso del Usuario a SimpleFactura, lo que puede incluir la suspensión del servicio y la imposibilidad de acceder a los datos y respaldos almacenados en la plataforma.

9.1 DTE Adicionales y Suspensión por No Pago

En caso de que el Usuario exceda los límites de Documentos Tributarios Electrónicos (DTE) incluidos en el plan contratado, se generará automáticamente el cobro correspondiente por concepto de DTE adicionales, conforme a la tabla vigente.

Dichos cargos formarán parte integrante de la facturación mensual y estarán sujetos a las mismas condiciones de pago establecidas en estos Términos y Condiciones.

Si el Usuario no paga los DTE adicionales facturados dentro del plazo correspondiente, la Empresa podrá suspender total o parcialmente la emisión de nuevos documentos y/o el acceso al servicio, hasta que la deuda sea íntegramente regularizada.

Esta suspensión no dará derecho a indemnización, prórroga, reembolso ni compensación alguna, y no extingue la obligación de pago de los montos adeudados.

10. Periodo de Prueba Gratuito

SimpleFactura ofrece a los nuevos usuarios la posibilidad de utilizar el servicio de forma gratuita por un periodo de 7 días corridos desde el momento de la activación de la cuenta. Durante este periodo, el Usuario puede ingresar una empresa y operar en el entorno de Producción.

Acceso Post-Prueba: Al concluir el periodo de prueba gratuito, la cuenta del Usuario se bloqueará automáticamente. Para continuar utilizando el servicio, el Usuario deberá seleccionar un plan de suscripción y realizar el pago correspondiente. Los 7 días de prueba gratuita son ofrecidos indistintamente del plan seleccionado posteriormente por el Usuario.

Restricciones de la Prueba Gratuita: El periodo de prueba gratuito no otorga al Usuario el derecho a los 15 días de gracia para el pago que se aplican a las suscripciones pagadas. Si el Usuario no realiza la suscripción al finalizar el periodo de prueba, el acceso a SimpleFactura será restringido.

11. Respaldo de Información

La Empresa enfatiza la importancia de que el Usuario mantenga respaldos regulares de su información. SimpleFactura facilita herramientas para exportar datos, incluyendo documentos tributarios electrónicos y otro tipo de registros, permitiendo al Usuario mantener una copia de seguridad de su información crítica. Sin embargo, la responsabilidad última de asegurar la disponibilidad y seguridad de estos datos recae sobre el Usuario.

12. Planes Disponibles

SimpleFactura ofrece distintos planes de suscripción para adaptarse a las necesidades de los usuarios. cada uno con características y limitaciones específicas:

- Independiente: Diseñado para freelancers o pequeños empresarios. Permite hasta 500 DTE y 100 BHE por mes, con 1 usuario.
- Pyme: Ideal para pequeñas y medianas empresas. Incluye hasta 2.000 DTE y 1.000 BHE por mes, soporte y hasta 5 usuarios.

- Avanzado: Para empresas con mayores necesidades. Ofrece hasta 5.000 DTE y 2.500 BHE por mes, soporte y hasta 15 usuarios.
- Premium: Pensado para grandes corporaciones. Permite hasta 50.000 DTE y 10.000 BHE por mes, soporte prioritario y hasta 50 usuarios.

La elección del plan adecuado dependerá de las necesidades específicas de cada Usuario, pudiendo ajustar su suscripción conforme a la evolución de sus requerimientos.

A los efectos de estos Términos y Condiciones, se define Usuario como una credencial individual que habilita una única conexión activa a SimpleFactura. Por ello, un mismo Usuario solo puede iniciar sesión desde un (1) equipo a la vez; cualquier intento adicional requerirá cerrar la sesión existente. El número máximo de Usuarios disponibles —y, por ende, de conexiones simultáneas permitidas— está determinado por las características del plan contratado.

12.1 Cambio de Planes

Si un cliente desea cambiar su plan de suscripción, esto es posible. El pago realizado por el plan anterior se considerará como un abono para el nuevo plan, calculando la cantidad de meses restantes del plan original.

La condición para realizar el cambio es que el nuevo plan se contrate por, al menos, la misma cantidad de meses que resten en el plan vigente:

Ejemplo:

1. Un cliente contrata un plan INDEPENDIENTE por 12 meses, pagando un total neto de $120.000 CLP ($10.000 por mes).

2. Después de tres meses, el cliente decide cambiarse al plan PYME por considerar que el plan INDEPENDIENTE no cubre sus necesidades.

3. Al cliente le restan 9 meses de vigencia, por lo que el nuevo plan PYME debe contratarse al menos por esos 9 meses.

4. El monto pagado por los meses no utilizados del plan INDEPENDIENTE ($90.000) se aplicará como abono al costo del plan PYME ($225.000), quedando un total a pagar de $135.000.

Tabla del ejemplo:

Descripción	Valores
PLAN CONTRATADO POR 12 MESES (10.000 x 12)	$ 120.000
PLAN PYME POR 9 MESES (25.000 x 9)	$ 225.000
DESCUENTO PLAN INDEPENDIENTE, 9 MESES RESTANTES	$ 90.000
TOTAL A PAGAR POR 9 MESES A PLAN PYME	**$ 135.000**

12. Propiedad Intelectual

Todo el contenido, gráficos, interfaz de usuario y software de SimpleFactura son propiedad de la Empresa o sus licenciantes y están protegidos por leyes de propiedad intelectual tanto nacionales como internacionales. El uso no autorizado de cualquier material contenido en SimpleFactura puede constituir una violación de estas leyes.

13. Manejo de Datos y Confidencialidad

- **Confidencialidad de los Datos:** La Empresa se compromete a mantener la confidencialidad de los datos proporcionados por los Usuarios y a proteger su privacidad de acuerdo con la legislación aplicable. Los datos recabados serán utilizados exclusivamente para los fines estipulados en estos Términos y Condiciones y no serán compartidos con terceros sin el consentimiento explícito del Usuario, salvo en los casos que la ley lo requiera.
- **Borrado de Datos:** En caso de terminación del plan de suscripción, ya sea por cancelación por parte del Usuario o por terminación debido a incumplimiento de los términos establecidos, los datos del Usuario almacenados en SimpleFactura serán borrados permanentemente tras un periodo de 3 meses desde la fecha de terminación. Durante este periodo, el Usuario tiene la oportunidad de retomar el acceso y recuperar sus datos.
- **Responsabilidad del Usuario:** Es responsabilidad del Usuario asegurarse de exportar y respaldar sus datos antes de la terminación de su plan de suscripción o del periodo de 3 meses posterior a la terminación para evitar la pérdida de información.

13.1 Política de Privacidad y Cookies del sitio web comercial

Chilesystems SpA informa el tratamiento de datos personales y el uso de cookies asociados al sitio comercial www.simplefactura.cl en su Política de Privacidad y Cookies, disponible en https://www.simplefactura.cl/Contratacion/DescargarPoliticas. Esta política aplica a

los visitantes del sitio, con independencia de que contraten o no los servicios de SimpleFactura.

La Política de Privacidad y Cookies describe, entre otras materias, las categorías de datos tratadas, las finalidades, los proveedores tecnológicos, las eventuales transferencias internacionales, los plazos de conservación, los derechos de las personas y las alternativas para aceptar, rechazar, modificar o revocar preferencias de cookies. Las cookies no esenciales se regirán por la elección expresada mediante el mecanismo de consentimiento disponible en el sitio.

Esta remisión no modifica las demás obligaciones de confidencialidad, tratamiento de datos y conservación previstas en estos Términos y Condiciones respecto de la relación contractual y de la plataforma SimpleFactura.

14. Uso de Marca Comercial del Cliente

EL CLIENTE autoriza expresamente a CHILESYSTEMS SPA para utilizar su nombre comercial, logotipo o marca registrada con fines referenciales y comerciales, tales como publicaciones en su sitio web, material publicitario, presentaciones corporativas y otros canales de difusión. Esta autorización se otorga únicamente para efectos de indicar que EL CLIENTE es o ha sido usuario del servicio SimpleFactura, y no implica cesión alguna de derechos sobre dichos signos distintivos. CHILESYSTEMS se compromete a utilizar esta información de forma responsable, respetando la imagen y reputación de EL CLIENTE. Esta autorización podrá ser revocada en cualquier momento por EL CLIENTE mediante comunicación escrita dirigida a soporte@chilesystems.com, sin efectos retroactivos.

15. Terminación

El acuerdo reflejado en estos Términos y Condiciones puede ser terminado por el Usuario o por la Empresa en cualquier momento. La Empresa se reserva el derecho de suspender o terminar el acceso del Usuario a SimpleFactura por incumplimiento de estos términos, sin perjuicio de otras acciones legales que pudieran corresponder.

16. Cambios en los Términos y Condiciones

La Empresa se reserva el derecho de modificar estos términos y condiciones en cualquier momento. Los cambios serán notificados al Cliente a través de los medios

de comunicación establecidos. El uso continuado de SimpleAPI después de la notificación de cambios constituye la aceptación de los mismos.

17. Legislación Aplicable y Jurisdicción

Este acuerdo se rige por las leyes de Chile. Cualquier disputa que surja en relación con estos Términos y Condiciones será resuelta en los tribunales competentes de Chile, a los cuales ambas partes se someten expresamente.

Políticas de Devoluciones y Cambios – SimpleFactura

1. Introducción

Las presentes Políticas de Devoluciones y Cambios regulan las condiciones aplicables a la contratación del servicio **SimpleFactura**, incluyendo sus planes de suscripción y servicios asociados, tales como certificaciones electrónicas ante el Servicio de Impuestos Internos (SII).

Estas políticas forman parte integrante de los Términos y Condiciones de Uso de SimpleFactura y son aceptadas expresamente por el Cliente al momento de contratar el servicio.

2. Naturaleza del Servicio y Derecho a Retracto

SimpleFactura corresponde a un **servicio digital de ejecución inmediata**, cuya activación se produce una vez confirmado el pago, habilitando el acceso a la plataforma, funcionalidades de emisión y gestión de documentos tributarios electrónicos, integración con el SII y uso de infraestructura tecnológica.

En atención a la naturaleza digital e inmediata del servicio, **no resulta aplicable el derecho a retracto**, por lo que **no proceden devoluciones totales ni parciales de dinero**, una vez activado el servicio.

3. Política General de Reembolso – SimpleFactura

No se aceptan devoluciones de dinero por la contratación de planes de SimpleFactura, bajo ninguna circunstancia, incluyendo —pero no limitándose a— los siguientes casos:

- No utilización del servicio durante el período contratado.
- Error en la contratación del plan por parte del Cliente.

- Cancelación anticipada del servicio.
- Problemas derivados de configuraciones internas del Cliente.
- Falta de certificados digitales válidos.
- Falta de permisos, bloqueos o rechazos por parte del SII u otros organismos externos.

4. Política de Cambio de Planes

Sin perjuicio de lo anterior, SimpleFactura permite el **cambio de plan de suscripción**, sujeto estrictamente a las siguientes condiciones:

4.1 Condiciones generales del cambio

- El Cliente podrá solicitar un cambio de plan en cualquier momento durante la vigencia de su suscripción.
- El monto pagado por el plan vigente se considerará como un abono para el nuevo plan, calculado en base a los meses restantes no utilizados.
- El nuevo plan deberá contratarse por, al menos, la misma cantidad de meses que resten en el plan vigente.
- No se realizarán devoluciones de dinero en ningún caso.

4.2 Aplicación del cambio

- Si el nuevo plan tiene un valor superior, el Cliente deberá pagar la diferencia correspondiente.
- Si el nuevo plan tiene un valor inferior, el saldo restante se mantendrá como crédito únicamente para el mismo servicio, sin posibilidad de devolución.

5. Pagos Adelantados

En caso de contratación de planes de SimpleFactura por períodos adelantados (6, 12 meses u otros), se establece expresamente que:

- No existen devoluciones totales ni parciales.
- No se aplican prorrateos por cancelación anticipada.

- El servicio permanecerá activo hasta el término del período contratado y pagado, aun cuando el Cliente decida no utilizarlo.

6. Certificaciones Electrónicas (Enrolamiento ante el SII)

6.1 Política de reembolso

No se aceptan devoluciones de dinero por la contratación de certificaciones electrónicas.

6.2 Política de cambios

Se permitirá excepcionalmente el cambio de certificación **dentro del plazo de un (1) día corrido desde la fecha de compra**, siempre que el proceso **no haya sido iniciado**.

6.3 Condiciones específicas

- Si el proceso de certificación ya ha sido iniciado, enviado o gestionado ante el SII, **no procederán cambios ni devoluciones**, debido a su carácter irreversible.
- Si la nueva certificación tiene un valor superior, el Cliente deberá pagar la diferencia correspondiente.
- Si la nueva certificación tiene un valor inferior, el saldo restante podrá ser utilizado como abono para la contratación de otro producto o servicio, sin derecho a devolución.

---

7. Definición de Uso Significativo

Para efectos de estas políticas, se entenderá que el servicio ha sido **utilizado de manera significativa** cuando ocurra cualquiera de las siguientes situaciones:

- Activación del acceso a la plataforma.
- Registro de una o más empresas.
- Emisión, recepción o gestión de documentos tributarios electrónicos.
- Uso de funcionalidades productivas del sistema.
- Inicio de procesos de certificación.
- Transcurso de más de tres (3) días desde la activación del servicio.

Una vez configurado cualquiera de estos escenarios, **no procederán cambios ni devoluciones** fuera de lo expresamente permitido en estas políticas.

8. Responsabilidad del Cliente

El Cliente es el único responsable de:

- Contratar el plan adecuado a sus necesidades.
- Contar con certificados digitales válidos y correctamente configurados.
- Disponer de permisos vigentes ante el SII.
- Proporcionar información correcta y veraz.
- Cumplir con los requisitos técnicos y operativos del servicio.

Cualquier imposibilidad de uso derivada de errores, omisiones o incumplimientos imputables al Cliente o a terceros **no dará derecho a reembolso ni compensación alguna**.

9. Proceso para Solicitar Cambios

Toda solicitud de cambio deberá realizarse exclusivamente a través del correo institucional:

soporte@chilesystems.com

Adjuntando:

- Comprobante o factura de compra.
- Descripción clara del motivo de la solicitud.

Las solicitudes serán evaluadas y respondidas en un plazo máximo de **tres (3) días hábiles**.

10. Incumplimiento de Plazos

Si el Cliente no solicita el cambio dentro de los plazos establecidos, o si el servicio ha sido utilizado de manera significativa, Chilesystems se reserva el derecho de rechazar la solicitud, sin que ello genere derecho a indemnización, reembolso o compensación alguna.

11. Disposiciones Finales

Estas políticas tienen por objeto garantizar la continuidad operativa del servicio, la correcta utilización de recursos tecnológicos y la claridad en las condiciones comerciales aplicables a servicios digitales irreversibles.