

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES

FirmaYa

I. PRESENTACIÓN Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Los presentes Términos y Condiciones Generales regulan el acceso, registro, contratación y uso de los servicios FIRMAYA ofrecidos por BPO Advisors SpA.

Antes de registrarse, contratar o hacer uso de cualquiera de los Servicios, el Usuario deberá leer detenidamente el contenido del presente instrumento. La aceptación expresa de estos Términos, mediante la acción afirmativa inequívoca habilitada en la Plataforma, constituye una manifestación libre, previa e informada de voluntad.

La sola navegación o visita a la Plataforma no impone al visitante obligación contractual alguna, salvo que haya manifestado su aceptación en forma inequívoca. El silencio del Usuario no constituye aceptación.

Estos Términos y Condiciones se regirán por las leyes de la República de Chile, en especial por la Ley N° 19.799 sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación y su Reglamento (Decreto N° 181 de 2002), la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y su Reglamento de Comercio Electrónico (Decreto N° 6 de 2021), la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada y la Ley N° 21.719 que regula la protección y el tratamiento de los datos personales, que entrará en vigor el 1 de diciembre de 2026.

Los Servicios están destinados a personas naturales con capacidad legal suficiente y con domicilio en el territorio de la República de Chile, así como a personas jurídicas debidamente constituidas en Chile que actúen a través de representantes o apoderados con facultades suficientes. BPO Advisors SpA no se hará responsable respecto de los Usuarios que no cumplan estos requisitos.

II. INFORMACIÓN DEL PROVEEDOR Y CANALES DE CONTACTO

BPO Advisors SpA, RUT 76.610.718-4, es titular de la marca FirmaYa y de la Plataforma FIRMAYA, disponible en www.firmaya.cl y en la aplicación móvil oficial FIRMAYA. Es Prestador de Servicios de Certificación acreditado según Resolución Administrativa Exenta N° 3.696, de 6 de noviembre de 2017, de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño.

Representante legal: Marcelo Mora Saa

Domicilio: Avenida Apoquindo N° 4499, Piso 6, Las Condes, Santiago

Correo de soporte: soporte@firmaya.cl

Teléfono de atención: +56225827435

Sitio web: www.firmaya.cl

Registro de prestadores acreditados: El registro público de prestadores de servicios de certificación acreditados es mantenido por la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño y se encuentra disponible en www.economia.gob.cl.

III. GLOSARIO

Para efectos de los presentes Términos y Condiciones, los siguientes términos tendrán el significado que aquí se define:

- a) **ClaveÚnica:** Sistema digital de acreditación de identidad emitido por el Servicio de Registro Civil e Identificación de Chile. Su uso como mecanismo de verificación remota de identidad para la obtención de certificados de Firma Electrónica Avanzada está habilitado en virtud del Decreto N° 24, de 22 de febrero de 2020, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.
- b) **Cuenta:** Perfil de acceso del Usuario en la Plataforma, asociado a sus credenciales, datos y funcionalidades habilitadas.
- c) **Documento Electrónico:** Toda representación de un hecho, imagen o idea que sea creada, enviada, comunicada o recibida por medios electrónicos y almacenada de modo idóneo para permitir su uso posterior.

- d) **Firma Electrónica o FE:** Cualquier sonido, símbolo o proceso electrónico que permita al receptor de un documento electrónico identificar al menos formalmente a su autor.
- e) **Firma Electrónica Simple o FES:** Aquella firma electrónica que no reúne los requisitos legales de la Firma Electrónica Avanzada. FIRMAYA ofrece distintas modalidades de FES con niveles de autenticación variables, según el producto contratado por el Originador. Siendo éste quien selecciona el tipo de FES y, con ello, los factores de autenticación que se aplicarán al proceso de firma.
- f) **Firma Electrónica Simple Estándar:** Modalidad de FES en que la autenticación del firmante se realiza mediante el envío de un código OTP al correo electrónico informado por el Originador. Este mecanismo verifica el control del medio de contacto, pero no acredita la identidad del firmante. El Originador asume la responsabilidad de que el correo electrónico proporcionado corresponde efectivamente a la persona llamada a firmar.
- g) **Firma Electrónica Simple Robusta:** Modalidad de FES que incorpora factores de autenticación adicionales a la OTP de correo, pudiendo incluir OTP a número de celular, validación de RUT contra datos NFC de la cédula de identidad y verificación biométrica facial mediante lectura del chip NFC de la cédula emitida por el Servicio de Registro Civil e Identificación. Esta denominación es exclusivamente comercial. Para efectos legales, la firma sigue siendo de categoría "simple" en los términos de la Ley N° 19.799. Esta firma requiere que el firmante cuente con la App FirmaYa instalada en un dispositivo móvil compatible con tecnología NFC, con cámara frontal operativa y en buen estado, cédula de identidad vigente emitida por el Servicio de Registro Civil e Identificación, con chip en condiciones de lectura y la App FirmaYa instalada con cuenta registrada.
- h) **Firma Electrónica Avanzada o FEA:** Aquella certificada por un prestador acreditado, creada usando medios que el titular mantiene bajo su exclusivo control, de modo que se vincule únicamente a él y a los datos a que se refiere, permita detectar modificaciones posteriores, verifique la identidad del titular e impida que éste desconozca la integridad del documento y su autoría. En el modelo de firma en la nube de FIRMAYA, el requisito de "exclusivo control" se cumple mediante el uso del PIN personal del titular, que es el único medio de activación de la llave privada custodiada en el sistema, conforme a las prácticas de certificación declaradas ante la Subsecretaría de Economía.
- i) **Hashing:** Secuencia de caracteres de tamaño fijo y reducido que representa de forma única un documento electrónico. Cualquier alteración mínima del documento produce un resultado absolutamente distinto, permitiendo detectar modificaciones posteriores a la firma.
- j) **NFC (Near Field Communication):** Tecnología de comunicación inalámbrica de corto alcance que permite la lectura del chip integrado en la cédula de identidad emitida por el Servicio de Registro Civil e Identificación, del que se extraen datos de identidad del titular en forma digital y cifrada.
- k) **Originador:** Persona natural o jurídica que, previo registro o habilitación en la Plataforma, carga documentos, inicia flujos de firma, incorpora datos de contrapartes o firmantes e invita a terceros a revisar, aceptar o suscribir documentos electrónicos. El Originador es quien selecciona la modalidad de firma y contrata el Servicio. Puede ser también firmante del mismo documento.
- l) **OTP (One-Time Password) o clave variable:** Código numérico de uso único, con duración limitada, enviado al correo electrónico o número de celular del Usuario para verificar el control de ese medio de contacto o para autorizar una operación específica.
- m) **PIN:** Número de identificación personal que el Usuario establece para la activación de su llave privada y la ejecución de procesos de firma. Tiene carácter personalísimo, intransferible y confidencial, y es conocido exclusivamente por el Usuario.
- n) **Portal de Identidad:** Funcionalidad de la App FirmaYa mediante la cual, una vez completado el proceso de enrolamiento con lectura NFC y biometría facial, las autenticaciones posteriores del Usuario pueden realizarse mediante reconocimiento facial contrastado con la fotografía extraída del chip de su cédula de identidad, sin necesidad de repetir la lectura NFC. Su habilitación

requiere consentimiento expreso del Usuario y está condicionada a la aceptación de las condiciones de tratamiento de datos biométricos descritas en la Política de Privacidad.

- o) **Tercero Firmante o Contraparte:** Persona natural a quien el Originador invita o incorpora a un flujo de firma, revisión, aceptación o suscripción de un documento a través de la Plataforma.
- p) **Usuario:** Toda persona natural o jurídica que accede, navega, se registra, contrata o utiliza la Plataforma, ya sea en calidad de Originador, Tercero Firmante o en cualquier otra capacidad.

IV. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS Y CARACTERÍSTICAS ESENCIALES

FIRMAYA ofrece los Servicios que se describen a continuación. Los precios, vigencias, paquetes y condiciones comerciales vigentes se informan en la Plataforma de forma previa a la contratación. Dicha información forma parte de la información básica comercial y se actualiza permanentemente antes del perfeccionamiento de cada contrato.

A. Firma electrónica simple estándar

Servicio de suscripción de documentos mediante FES, disponible a través del sitio web y de la aplicación móvil, según las funcionalidades habilitadas en cada canal.

La Firma Electrónica Simple Estándar no constituye Firma Electrónica Avanzada. Su valor probatorio se rige por las reglas generales del artículo 5° N° 2, inciso segundo, de la Ley N° 19.799, sin perjuicio de las convenciones probatorias que las partes puedan acordar. El Originador es el único responsable de la adecuación jurídica de esta modalidad para el acto o contrato de que se trate.

B. Firma electrónica simple robusta

Servicio de suscripción de documentos mediante FES con factores de autenticación reforzados. A pesar de su mayor robustez técnica, este servicio para efectos legales, sigue siendo de categoría de Firma Electrónica Simple en los términos de la Ley N° 19.799.

El Originador es responsable de verificar, antes de iniciar el proceso, que sus contrapartes cumplen estos requisitos.

Al contratar la Firma Electrónica Simple Robusta, usted adquiere un servicio cuyos requisitos técnicos deben ser satisfechos por cada uno de los firmantes. Si sus contrapartes no cuentan con dispositivo NFC, cámara frontal operativa y en buen estado o App FirmaYa instalada, el proceso de firma no podrá completarse.

C. Firma electrónica avanzada

Servicio de Firma Electrónica Avanzada para personas naturales. El proceso de enrolamiento se realiza íntegramente en línea mediante ClaveÚnica, en virtud del Decreto N° 24 de 2020 del Ministerio de Economía. El certificado se emite en estándar X.509 con una vigencia máxima de tres años contados desde su emisión, conforme a la Ley N° 19.799, y se almacena en la nube bajo el modelo de firma en nube descrito en las Prácticas de Certificación de BPO Advisors SpA.

D. Firma electrónica avanzada corporativa

Versión del Servicio de FEA para empresas e instituciones. Permite a uno o varios funcionarios de la organización (Originadores) cargar documentos y enviarlos a firmar a personas naturales, con cargo a la cuenta corporativa. Incluye acceso diferenciado para Originadores, notificaciones automáticas, firma masiva e integración vía API para vinculación con sistemas propios.

Integración vía API: Los clientes que opten por integrar los Servicios de FIRMAYA a sus propios sistemas a través de la interfaz de programación de aplicaciones (API) actúan en todo momento en calidad de Originadores. El uso de la API se regirá por los presentes Términos y Condiciones y por las condiciones técnicas y comerciales específicas acordadas en el instrumento de integración suscrito entre BPO Advisors y el cliente. BPO Advisors no será responsable de las fallas, errores o incumplimientos que deriven del uso indebido de la API ni de las integraciones implementadas por el cliente en sus propios sistemas. El cliente Originador que opera vía API es

responsable de informar a sus firmantes sobre el proceso de firma y de garantizar la trazabilidad del consentimiento conforme a la normativa aplicable.

E. Certificado digital de firma electrónica simple para fines tributarios

Certificado de FES destinado a la emisión de Documentos Tributarios Electrónicos (DTE) ante el Servicio de Impuestos Internos. incluye boletas, facturas electrónicas, guías de despacho, notas de crédito y de débito. Vigencia máxima de seis meses o de un año según el plan contratado. No constituye FEA y no puede emplearse para firmar contratos u otros documentos que requieran de ésta conforme a la ley.

F. Portal de identidad

Funcionalidad de la App FirmaYa que permite al Usuario, una vez completado el proceso de enrolamiento con lectura NFC y biometría facial, autenticarse en procesos de firma posteriores mediante reconocimiento facial contrastado con la fotografía extraída del chip de su cédula de identidad. Su habilitación requiere consentimiento expreso, granular y separado del Usuario para el tratamiento de sus datos biométricos, conforme a la Política de Privacidad. El Usuario podrá deshabilitar el Portal de Identidad y solicitar la eliminación de sus datos biométricos en cualquier momento, a través de los canales de soporte habilitados en la Plataforma, sin que ello afecte la validez de las firmas ya ejecutadas.

V. CONDICIONES ESPECIALES PARA EL ORIGINADOR

Las disposiciones de este apartado regulan específicamente la relación entre FIRMAYA y el Originador. En todo aquello que sea compatible, se aplicarán también las condiciones generales establecidas en los demás apartados.

A. Contratación del Servicio

El Originador accede a los Servicios de FIRMAYA a través del sitio web o mediante integración vía API, previo registro y aceptación de los presentes Términos. En el caso de personas jurídicas, el representante o apoderado que realice el registro declara y garantiza contar con facultades suficientes para obligar a la entidad que representa.

El Originador es quien selecciona la modalidad de firma para cada proceso que inicia. Al hacerlo, declara conocer las características, efectos jurídicos, limitaciones y requisitos técnicos del tipo de firma elegido, conforme a la descripción contenida en el Capítulo III. FIRMAYA no asumirá responsabilidad derivada de la elección inadecuada de la modalidad de firma por parte del Originador.

B. Selección del tipo de firma y asignación de responsabilidades

En los Servicios de Firma Electrónica Simple, la determinación de los factores de autenticación que se aplicarán al proceso de firma corresponde exclusivamente al Originador, dentro de las opciones disponibles según el plan contratado. FIRMAYA provee la infraestructura técnica, ejecuta los procesos de verificación de los factores elegidos y genera los registros de trazabilidad correspondientes, pero no determina ni evalúa la aptitud del proceso de autenticación elegido para el acto jurídico específico que el Originador pretende documentar.

Corresponde al Originador verificar que la modalidad de FES elegida es jurídicamente adecuada para el tipo de acto o contrato de que se trate, que los datos de contacto de los firmantes son correctos y pertenecen efectivamente a las personas llamadas a suscribir el documento, y que sus contrapartes cuentan con los medios técnicos necesarios para completar el proceso, cuando corresponda.

C. Obligaciones respecto de los documentos

Los documentos, contratos, formularios u otros contenidos cargados por el Originador serán gestionados bajo su exclusiva responsabilidad. El Originador se obliga a:

- Cargar únicamente documentos cuyo uso, contenido y circulación sean lícitos y no infrinjan derechos de terceros ni disposiciones legales.
- Verificar que el documento sea jurídicamente apto para ser suscrito mediante la modalidad de firma elegida.
- No cargar documentos que contengan información falsa, engañosa o que puedan inducir a error al firmante sobre el contenido o alcance del acto que suscribe.

Se hace presente que FIRMAYA no visualiza ni revisa el contenido de los documentos cargados por el Originador. Su responsabilidad se limita a la ejecución técnica del proceso de firma y a la generación del registro correspondiente.

D. Obligaciones respecto de los datos de los Firmantes

Cuando el Originador incorpore en la Plataforma datos de un Firmante, incluyendo nombre, RUT, correo electrónico, número de celular u otros antecedentes de contacto o identificación, declara y garantiza que:

- a) Cuenta con fundamento suficiente para proporcionar dichos datos y para iniciar el flujo de firma, notificación o contacto respectivo.
- b) Dispone de la fuente de licitud correspondiente para comunicar esos datos a FIRMAYA, conforme a la normativa vigente sobre protección de datos personales.
- c) Los datos corresponden a la persona efectivamente llamada a firmar el documento.
- d) Ha informado o informará oportunamente al Tercero Firmante sobre el proceso de firma en que se le convoca, incluyendo la naturaleza del documento, la modalidad de firma a emplear y los efectos jurídicos que de ella se derivan.

En el caso de la Firma Electrónica Simple Estándar, el Originador reconoce expresamente que el envío de una OTP a un correo electrónico no garantiza por sí solo la identidad de quien recibe y usa dicha OTP, especialmente si el correo electrónico no es corporativo ni está sujeto a políticas de titularidad verificadas. La responsabilidad por la correcta identificación del firmante en esta modalidad recae íntegramente en el Originador.

FIRMAYA podrá utilizar los datos de contacto del Tercero Firmante proporcionados por el Originador para ejecutar el flujo de firma, enviar invitaciones, verificar factores de contacto, generar notificaciones y mantener la trazabilidad y seguridad de la operación, todo ello conforme a la Política de Privacidad vigente.

E. Discrepancias entre datos del Originador y datos registrados por el Firmante

Puede ocurrir que el Tercero Firmante, al registrarse en la App FirmaYa, utilice datos de contacto distintos a los proporcionados por el Originador. En ese caso, FIRMAYA requerirá una verificación adicional al firmante, mediante el envío de una OTP a los datos provistos por el Originador, a fin de garantizar la trazabilidad del proceso. Si la discrepancia impide completar la verificación, FIRMAYA informará al Originador que el proceso de firma no puede completarse por esta causa, sin que ello genere responsabilidad alguna para FIRMAYA.

F. Uso aceptable

El Originador se obliga a utilizar los Servicios exclusivamente para fines lícitos y conforme a la ley. Queda expresamente prohibido:

- Utilizar la Plataforma para forzar, presionar o inducir a terceros a suscribir documentos en contra de su voluntad o sin plena comprensión de su contenido.
- Hacer uso de los Servicios para fines contrarios al orden público, la moral o las buenas costumbres.
- Incorporar datos falsos de firmantes o suplantar la identidad de personas naturales o jurídicas.
- Cargar documentos con contenido ilícito, difamatorio, fraudulento o que vulnere derechos de terceros.
- Intentar vulnerar la seguridad de la Plataforma, acceder a cuentas ajenas o manipular los registros de firma.

Todo perjuicio que derive del incumplimiento de estas obligaciones será de cargo exclusivo del Originador, quien deberá indemnizar a FIRMAYA y a los terceros afectados.

VI. CONDICIONES ESPECIALES PARA EL FIRMANTE

Las disposiciones de este apartado regulan la relación entre FIRMAYA y el Firmante, esto es, la persona natural que es invitada por un Originador a suscribir un documento electrónico a través de la Plataforma.

A. Información previa a la firma

FIRMAYA informará al Firmante, antes de que ejecute la firma, al menos lo siguiente:

1. Datos de identificación del Originador conforme a su registro en la Plataforma, incluyendo su nombre o razón social. FIRMAYA no verifica ni acredita la identidad del Originador más allá de los antecedentes declarados por éste al registrarse.
2. La modalidad de firma que se empleará, con indicación clara de si se trata de Firma Electrónica Simple (estándar o robusta) o de Firma Electrónica Avanzada.
3. Los factores de autenticación que se requerirán para completar el proceso.
4. Los requisitos técnicos necesarios para completar el proceso, cuando corresponda.
5. El hecho de que el contenido del documento es de responsabilidad exclusiva del Originador. FIRMAYA no es responsable del contenido de los documentos que el Originador somete a firma. El Firmante debe revisar el documento en su integridad antes de suscribirlo.

B. Proceso de enrolamiento y creación de Cuenta

Para operar en la Plataforma, el Firmante deberá crear una Cuenta mediante el siguiente procedimiento general:

1. Para todo tipo de firma se hará una verificación del correo electrónico mediante OTP, conforme este es el identificador para acceder al sistema.
2. Cuando el proceso de firma específica así lo requiera, deberá ingresarse datos de identificación: RUT, nombre completo, correo electrónico personal, número de celular y, cuando corresponda, número de serie de la cédula de identidad.
3. Verificación del número de celular mediante OTP por SMS.
4. Cuando el proceso de firma lo requiera, verificación de identidad adicional mediante lectura NFC de la cédula de identidad o biometría facial, según la modalidad contratada por el Originador.
5. Creación de credenciales de acceso y, en lo pertinente, PIN. El Firmante garantiza la veracidad, exactitud, vigencia y titularidad de los datos que proporcione al registrarse. FIRMAYA podrá suspender o denegar el acceso cuando los datos no puedan ser verificados.

C. Proceso de firma

El Firmante recibirá una notificación de invitación a firmar. El proceso comprende la autenticación del firmante mediante los factores habilitados para la modalidad contratada, el acceso y revisión del documento, la manifestación de voluntad mediante la acción de firma habilitada en la Plataforma, la generación del registro con los metadatos de autenticación, fecha electrónica y hashing del documento, y el envío del ejemplar firmado al correo electrónico del firmante.

La firma del documento implica la aceptación de su contenido. El Firmante reconoce que, una vez ejecutada la firma con los factores de autenticación requeridos, la misma tendrá el valor jurídico que la Ley N° 19.799 le asigna según su naturaleza, y que no podrá desconocer su autoría salvo en los casos expresamente contemplados por la ley.

D. Derechos del Firmante

El Firmante, en su calidad de Usuario de la Plataforma, tiene derecho a:

- Conocer, antes de firmar, los datos de identificación del Originador conforme a su registro en la Plataforma, incluyendo su nombre o razón social, el tipo de firma que se empleará y los efectos jurídicos de la misma.
- Rechazar la firma de cualquier documento que no comprenda o con cuyo contenido no esté de acuerdo, sin perjuicio de las consecuencias que dicha negativa pueda tener en sus relaciones con el Originador.
- Recibir una copia del documento firmado en su correo electrónico.
- Ejercer los derechos que la normativa sobre protección de datos personales le reconozca respecto de sus datos tratados por FIRMAYA, conforme a la Política de Privacidad vigente disponible en www.firmaya.cl.

VII. ENROLAMIENTO Y CICLO DE VIDA DEL CERTIFICADO DE FIRMA ELECTRÓNICA AVANZADA

A. Proceso de enrolamiento

El proceso de enrolamiento para obtener un certificado de FEA comprende los siguientes pasos:

1. Ingreso de RUT.
2. Autenticación mediante ClaveÚnica.
3. Ingreso de datos personales: RUT, nombre completo, correo electrónico personal, número de serie de la cédula de identidad, fecha de nacimiento y número de celular.
4. Confirmación del correo electrónico mediante OTP.
5. Confirmación del número de celular mediante OTP por SMS.
6. Verificación de identidad mediante preguntas de seguridad.
7. Creación del PIN personal para la activación de la llave privada y la ejecución de procesos de firma.
8. Cambio de contraseña para el ingreso a la Plataforma.

Sin perjuicio de lo anterior, FIRMAYA podrá implementar mecanismos complementarios o alternativos de verificación de identidad, ya sea para situaciones de contingencia o para reforzar la seguridad del proceso de enrolamiento. Dichos mecanismos podrán incluir, entre otros, la acreditación de titularidad de cuenta en el sistema financiero nacional o la lectura NFC de la Cédula de Identidad. Todo mecanismo adicional o sustituto que se implemente será declarado ante la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño, conforme a las Prácticas de Certificación vigentes de BPO Advisors SpA, y en ningún caso implicará una reducción del nivel de seguridad exigido por la Ley N° 19.799 y su Reglamento

El certificado de FEA emitido por FIRMAYA en estándar X.509 opera exclusivamente sobre la base digital de firma de la Plataforma FIRMAYA y no puede ser empleado en otras plataformas. Asimismo, no es posible operar dentro de FIRMAYA mediante un certificado de identidad emitido por un prestador distinto.

B. Vigencia del certificado

El certificado de FEA tendrá una vigencia máxima de tres años contados desde su fecha de emisión, conforme al artículo 16 N° 1 de la Ley N° 19.799. La vigencia exacta del certificado emitido se informará al Usuario al momento del enrolamiento y constará en el propio certificado. Una vez extinguida la vigencia, el Usuario deberá realizar un nuevo proceso de enrolamiento para obtener un certificado vigente.

C. Custodia del PIN y responsabilidad del titular

El PIN es personalísimo, confidencial y conocido exclusivamente por el Usuario. Constituye el mecanismo de control exclusivo de la llave privada en el modelo de firma en la nube de

FIRMAYA. En caso de pérdida, olvido o cualquier circunstancia que comprometa su confidencialidad, el Usuario deberá notificar de forma inmediata a soporte@firmaya.cl o a través del canal de soporte habilitado en la Plataforma, a fin de proceder a la revocación del certificado comprometido. El cambio de PIN posterior a la emisión del certificado implicará la necesidad de adquisición de un nuevo certificado.

D. Causales de extinción del certificado

El certificado de FEA quedará sin efecto en los siguientes casos, conforme al artículo 16 de la Ley N° 19.799.

La revocación por causas técnicas o por incumplimiento del Usuario será comunicada previamente al titular, indicando la causa y el momento en que se hará efectiva, conforme al artículo 16, inciso segundo, de la Ley N° 19.799 y al artículo 36 del Decreto N° 181.

E. Suspensión preventiva de los certificados

Ante indicios objetivos de un evento de riesgo que pueda comprometer la seguridad o integridad de un certificado de FEA, FIRMAYA podrá suspenderlo preventivamente para verificar la situación. La suspensión será notificada al titular a la brevedad, indicando su causa y un plazo de verificación que no excederá de [X días hábiles]. Las firmas ejecutadas con anterioridad mantendrán plena validez.

Concluida la verificación, FIRMAYA levantará la suspensión e informará al titular, o bien procederá a la revocación definitiva del certificado conforme al apartado D, comunicando los fundamentos de la decisión. La suspensión preventiva no podrá mantenerse de forma indefinida ni sustituir a la revocación cuando concurren causales para esta última.

VIII. USOS AUTORIZADOS Y LIMITACIONES DE LAS FIRMAS ELECTRÓNICAS

Conforme al artículo 3° de la Ley N° 19.799, la firma electrónica, cualquiera sea su naturaleza, se mirará como firma manuscrita para todos los efectos legales, salvo las excepciones definidas en la ley.

Adicionalmente, la FEA emitida por FIRMAYA opera exclusivamente a través de la Plataforma FIRMAYA. La Plataforma no podrá ser utilizada para fines ilícitos, contrarios a la ley o al orden público. Todo perjuicio derivado del uso indebido de los Servicios será resarcido íntegramente por quien lo cause.

IX. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE FIRMAYA

BPO Advisors SpA, en su calidad de Prestador de Servicios de Certificación acreditado y proveedor de la Plataforma, se obliga a:

- a) Prestar los Servicios en conformidad con la ley, estos Términos y las condiciones particulares aplicables a cada producto o plan.
- b) Informar en forma previa, clara y comprensible las características esenciales, precios, vigencias, renovaciones, restricciones y condiciones comerciales relevantes de cada Servicio, conforme al Reglamento de Comercio Electrónico.
- c) Facilitar el acceso permanente a estos Términos, a la Política de Privacidad y a las Prácticas de Certificación, permitiendo su almacenamiento e impresión.
- d) Mantener un registro de acceso público de los certificados emitidos y de aquellos que queden sin efecto, accesible por medios electrónicos de manera continua y regular, conforme al artículo 12, letra b) de la Ley N° 19.799.
- e) Implementar medidas razonables de seguridad y continuidad operativa para la Plataforma, contando para ello con certificación ISO 27001.

- f) Guardar confidencialidad de los datos personales del Usuario y administrarlos conforme a la Política de Privacidad y la normativa aplicable.
- g) Proporcionar los mecanismos necesarios para la administración confidencial del PIN del Usuario.
- h) Emitir, para efectos de FEA, el certificado de identidad digital que contenga al menos el código único de identificación del certificado, la identificación de BPO Advisors SpA como prestador, los datos de identidad del titular (nombre, correo electrónico y RUN), y el plazo de vigencia.
- i) Contratar y mantener vigente un seguro de responsabilidad civil que cubra los daños y perjuicios ocasionados en el ejercicio de la actividad de certificación, por un monto mínimo equivalente a cinco mil unidades de fomento.
- j) Informar al Usuario, con al menos dos meses de anticipación, del eventual cese de la actividad de certificación, a fin de que pueda hacer valer su oposición al traspaso de los datos de sus certificados a otro prestador.
- k) Notificar a los Usuarios afectados y a la autoridad competente ante cualquier vulneración de seguridad que afecte sus datos personales, dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente.

FIRMAYA no garantiza la invulnerabilidad absoluta de sus sistemas. Salvo que la ley aplicable estipule expresamente lo contrario, BPO Advisors SpA no será responsable frente al Usuario por inexactitudes, fallas o interrupciones del Servicio, pérdida de información, lucro cesante, daños indirectos o imprevistos derivados de dichos desperfectos.

Los prestadores no serán responsables de los daños que tengan su origen en el uso indebido o fraudulento del certificado.

X. OBLIGACIONES GENERALES DE LOS USUARIOS

Todo Usuario, con independencia de su calidad de Originador o Tercero Firmante, se obliga a lo siguiente:

- Proporcionar información veraz, exacta, completa y actualizada al momento del registro y durante toda la relación con FIRMAYA.
- Custodiar adecuadamente sus credenciales de acceso, contraseña y PIN, y actualizar sus datos en la medida que vayan cambiando.
- No ceder, transferir, prestar ni permitir el uso de su Cuenta o credenciales a terceros no autorizados.
- Revisar el contenido del documento antes de firmarlo o autorizarlo.
- Verificar que la modalidad de firma elegida sea jurídicamente apta para el acto o documento de que se trate.
- Utilizar los Servicios solo para fines lícitos y legítimos.
- Notificar de forma inmediata a FIRMAYA, a través de soporte@firmaya.cl o del canal habilitado en la Plataforma, cualquier uso no autorizado de su Cuenta, pérdida o compromiso de credenciales o PIN, a fin de proceder a la revocación del certificado cuando corresponda.

El incumplimiento de estas obligaciones podrá dar lugar a la suspensión temporal o definitiva de la Cuenta del Usuario, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan.

XI. TARIFAS Y CONDICIONES COMERCIALES

Los precios, planes y condiciones comerciales de los Servicios son los informados en el sitio web al momento de la contratación, donde se exhiben de forma previa, clara y comprensible antes de la confirmación y pago.

Previamente al pago, FIRMAYA mostrará al Usuario un resumen con la identificación del plan contratado, el costo total con impuestos incluidos, la vigencia y, en su caso, las condiciones de renovación automática, debiendo el Usuario confirmar expresamente dicha información antes de proceder.

Perfeccionado el contrato, FIRMAYA enviará al correo electrónico registrado en la Cuenta una copia íntegra y legible del mismo.

BPO Advisors SpA podrá modificar precios y tarifas para nuevas contrataciones o renovaciones, informando tales cambios con anterioridad razonable en la Plataforma.

A. Suscripciones, renovaciones y término de contratos de tracto sucesivo

Los planes con cobro periódico o renovación automática son contratos de adhesión de tracto sucesivo, conforme al artículo 17 del Decreto N° 6. Respecto de estos contratos:

- FIRMAYA informará de forma previa y expresa la periodicidad del cobro, el valor de cada período, la fecha de renovación y el mecanismo para no renovar o poner término al plan.
- El Usuario podrá poner término a un plan con renovación automática en cualquier momento, notificándolo a través de soporte@firmaya.cl o del canal habilitado en la Plataforma. La terminación se hará efectiva al vencimiento del período en curso ya pagado, sin que FIRMAYA pueda cobrar cargos adicionales por el solo hecho de la terminación.

FIRMAYA no podrá condicionar el término del contrato al pago de montos distintos de los adeudados por el período en curso.

B. Medios de pago

Los Servicios podrán pagarse a través de los medios habilitados e informados en la Plataforma, que pueden incluir tarjetas de débito o crédito, billeteras digitales u otros sistemas operados por terceros. Dichos medios son operados por proveedores independientes de BPO Advisors SpA, por lo que su disponibilidad, continuidad y correcto funcionamiento son de responsabilidad de sus respectivos proveedores.

XII. DERECHO DE RETRACTO

Al tratarse de la contratación de servicios celebrados por medios electrónicos, y conforme a lo dispuesto en el artículo 3° bis, letra b) de la Ley N° 19.496 y en el Reglamento que regula la comunicación de la exclusión del derecho a retracto, FIRMAYA informa de manera expresa, previa, inequívoca y destacada que ha manifestado su voluntad de excluir el derecho a retracto respecto de los Servicios contratados a través de la Plataforma, en los términos que dicha normativa permite. Lo anterior se entiende sin perjuicio de los demás derechos que la normativa de protección al consumidor reconozca al Usuario cuando resulten aplicables.

XIII. POLÍTICA DE DEVOLUCIONES

Sin perjuicio del derecho a retracto regulado en la cláusula anterior, el Usuario tiene derecho irrenunciable a solicitar la devolución total o proporcional del precio pagado en los siguientes casos, conforme a los artículos 20 y 21 de la Ley N° 19.496:

- a) Si el Usuario pagó un plan o paquete y no pudo completar el proceso de enrolamiento o activación por causas no imputables a él, tendrá derecho a la devolución del monto íntegro pagado. La solicitud deberá formularse a soporte@firmaya.cl dentro de los 10 días corridos siguientes a la fecha en que el Usuario tomó o debió razonablemente tomar conocimiento de la imposibilidad.
- b) Los planes activados y en uso no darán derecho a devolución por arrepentimiento o cambio de decisión del Usuario. Sin embargo, en los casos en que una deficiencia técnica imputable a FIRMAYA impida el uso del Servicio, el Usuario tendrá derecho a la devolución proporcional del valor correspondiente al período o a las firmas no utilizadas durante la falla.
- c) Las fallas técnicas imputables a FIRMAYA que impidan el uso total o sustancial del Servicio por un período superior a 5 días continuos habilitarán al Usuario a solicitar, a su elección, una prórroga equivalente del plan o la devolución proporcional del valor pagado correspondiente al tiempo o a las firmas no utilizadas durante dicho período. FIRMAYA deberá responder la solicitud dentro de los 5 días hábiles siguientes a su recepción a través de soporte@firmaya.cl.

Las devoluciones no proceden cuando la causa del impedimento sea el incumplimiento de los requisitos técnicos de los firmantes debidamente informados, la elección inadecuada de la modalidad de firma por el Originador o el contenido de los documentos cargados a la Plataforma.

XIV. INTERRUPCIONES Y DEFICIENCIAS DEL SERVICIO

El Usuario reconoce que los sistemas de comunicaciones y la infraestructura tecnológica pueden verse afectados por interrupciones o contingencias por razones de fuerza mayor, caso fortuito o necesidades propias del mantenimiento de la Plataforma. FIRMAYA no garantiza la inexistencia de interrupciones, fallas o errores en el acceso o funcionamiento de la Plataforma, aunque empleará sus esfuerzos razonables para subsanarlos prontamente una vez que tome conocimiento de ellos. El acceso a Internet para el uso de los Servicios no es de responsabilidad de BPO Advisors SpA ni se encuentra incluido en los mismos. El Usuario asume bajo su responsabilidad los riesgos derivados de acciones de terceros relacionadas con el uso de Internet necesario para el funcionamiento de FIRMAYA.

XV. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

El tratamiento de los datos personales de los Usuarios se rige por la Política de Privacidad de FIRMAYA, disponible en forma permanente en el sitio web y en la aplicación móvil, cuya aceptación es condición necesaria para el acceso a los Servicios y forma parte integrante de la relación contractual.

BPO Advisors SpA actúa como responsable del tratamiento de los datos de los Usuarios. Respecto de los datos de Terceros Firmantes incorporados por el Originador, FIRMAYA actuará como encargado del tratamiento, manteniendo el Originador la calidad de responsable frente a dichos titulares.

La Política de Privacidad detalla las categorías de datos tratados, finalidades, bases de licitud, plazos de retención, medidas de seguridad, derechos de los titulares y mecanismos para su ejercicio, así como las transferencias a terceros proveedores que participan en la prestación de los Servicios.

XVI. PROPIEDAD INTELECTUAL

Todos los derechos de propiedad intelectual e industrial sobre la Plataforma FIRMAYA, incluyendo su nombre, logotipos, diseño, código fuente, interfaces, procesos, metodologías y demás elementos que la componen, son de titularidad exclusiva de BPO Advisors SpA. El acceso y uso de la Plataforma no confiere al Usuario ninguna licencia, derecho o autorización sobre dichos elementos, salvo en cuanto sea estrictamente necesario para el uso del Servicio conforme a estos Términos. Queda prohibido al Usuario eliminar marcas de agua, etiquetas u otros avisos de propiedad incluidos en la Plataforma, así como realizar modificaciones destinadas a disfrazar o alterar indicaciones referentes a la propiedad o al origen del sitio web o la aplicación.

XVII. MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

BPO Advisors SpA podrá modificar, actualizar, ampliar, restringir o discontinuar en cualquier momento la presentación, configuración, disponibilidad, modalidades o funcionalidades de los Servicios, así como los presentes Términos y Condiciones, informando tales cambios en el propio sitio web u otros medios idóneos. Cuando la naturaleza del cambio así lo requiera, el uso posterior del Servicio requerirá nueva aceptación expresa. Las modificaciones no afectarán los contratos ya perfeccionados, salvo que la modificación sea favorable al Usuario o que exista fundamento legal para ello.

XVIII. RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Toda controversia que se suscite entre BPO Advisors SpA y los Usuarios con motivo de la interpretación, aplicación, ejecución, vigencia, cumplimiento, incumplimiento o terminación de los Servicios o de los presentes Términos se regirá por las leyes de la República de Chile.

Lo dispuesto en este Capítulo no restringe ni limita el derecho de los Usuarios a acudir ante el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) ni ante los tribunales de justicia ordinarios, conforme a la Ley N° 19.496. Los Usuarios tampoco renuncian, mediante la aceptación de estos Términos, a los derechos de reclamación y resolución de litigios previstos en el artículo 23 N° 3° de la Ley N° 19.799.

Para todos los efectos legales derivados de los presentes Términos, las partes fijan su domicilio en la ciudad de Santiago.