

Terminos y Condiciones

Plataforma de Marketing con Inteligencia Artificial

Ultima actualizacion: 25 de septiembre de 2026

1. Introduccion y Definiciones

Estos Terminos y Condiciones ("Terminos") constituyen un acuerdo legal entre usted, ya sea como individuo o en representacion de una entidad empresarial ("Cliente", "usted"), y Kudaw S.A. ("Kudaw", "nosotros"), con domicilio en Doctor Manuel Barros Borgono 71, Of. 803, Providencia, Santiago, Chile.

Estos Terminos regulan la contratacion y el uso de Kudaw Engage ("Plataforma" o "Servicio"), una plataforma de marketing con inteligencia artificial que combina una metodologia de seis etapas, software como servicio (SaaS) y, opcionalmente, operacion humana. Complementan los **Terminos Generales de Kudaw**; en caso de conflicto, prevalecen estos Terminos en lo relativo a la Plataforma.

Definiciones

- **"Plataforma"**: El software Kudaw Engage, incluyendo el panel de operacion, los modulos, las integraciones, la plantilla del Sitio del Cliente y los servicios asociados.
- **"Sitio del Cliente"**: El sitio web, blog, formularios, chat, landings y demas superficies publicas que la Plataforma despliega bajo el dominio del Cliente.
- **"Datos del Cliente"**: Toda informacion que el Cliente carga, configura o genera en la Plataforma, incluidos los datos de sus Usuarios Finales.
- **"Usuarios Finales"**: Las personas que visitan el Sitio del Cliente o interactuan con sus formularios, chat, newsletters, webinars o campanas.

- **"Usuarios"**: Las personas autorizadas por el Cliente para operar la Plataforma (miembros del equipo con acceso al panel).
- **"Paquete"**: El conjunto de módulos y cuotas técnicas contratado (Starter, Growth o Enterprise).
- **"Servicio Gestionado"**: La operación humana de la Plataforma por cuenta del Cliente, prestada por Kudaw o por un Partner.
- **"Partner"**: Una consultora o agencia autorizada por Kudaw para comercializar y operar la Plataforma para sus propios clientes.
- **"Contenido Generado"**: Textos, imágenes, respuestas de chat, guiones y demás material producido por la Plataforma mediante inteligencia artificial a partir de las instrucciones y los datos del Cliente.

2. Descripción del Servicio

2.1 Módulos de la Plataforma

Según el Paquete contratado, la Plataforma puede incluir: sitio web y blog gestionados con CMS, chat con inteligencia artificial, captura y calificación de leads, llamadas a la acción contextuales, SEO y optimización para motores generativos, newsletters, publicación en redes sociales, secuencias de correo, webinars, panel de indicadores con copiloto y flujos de aprobación de contenido. Los módulos incluidos en cada Paquete se detallan en la ficha comercial vigente al momento de contratar.

2.2 Tres componentes independientes

La contratación se compone de hasta tres elementos, cada uno con su propio precio:

- **Paquete de software**: los módulos y cuotas técnicas. Se contrata por suscripción.
- **Servicio Gestionado (opcional)**: una persona opera la Plataforma por cuenta del Cliente. Lo presta Kudaw o un Partner, y se factura por separado.
- **Volumen de acciones**: la cantidad de trabajo humano mensual de referencia incluida en el Servicio Gestionado. Es una referencia contractual, no un tope técnico: excederla no bloquea ni degrada la Plataforma.

2.3 Modalidades

- **Starter (autoservicio):** el Cliente opera la Plataforma con apoyo del copiloto.
- **Managed:** el Cliente contrata el Servicio Gestionado, operado por Kudaw o por un Partner.

Kudaw puede prestar además soporte técnico en español, asistencia en la implementación, capacitación y servicios de consultoría sujetos a contratación separada.

3. Aceptación de los Términos

Al contratar, acceder o utilizar la Plataforma, usted reconoce haber leído, entendido y aceptado estos Términos, los **Términos Generales** y la **Política de Privacidad** de Kudaw.

Si contrata en nombre de una organización, usted declara tener la autoridad legal para vincular a dicha organización a estos Términos. Si contrata a través de un Partner, el contrato comercial entre usted y el Partner regula el precio y el alcance del Servicio Gestionado; estos Términos regulan el uso de la Plataforma.

4. Cuenta, Usuarios y Seguridad de Acceso

- El Cliente designa un titular de la cuenta y puede invitar Usuarios con distintos roles, dentro del número de asientos incluido en su Paquete.
- Los revisores externos que el Cliente registre para aprobar contenidos no acceden al panel ni ocupan asientos: reciben un enlace de un solo uso para responder.
- El Cliente es responsable de la confidencialidad de las credenciales de sus Usuarios y de toda actividad realizada desde su cuenta.
- Kudaw puede suspender el acceso ante un uso que comprometa la seguridad de la Plataforma o de otros clientes, notificándolo sin dilación.

5. Paquetes, Cuotas y Uso Excedente

5.1 Cuotas tecnicas

Cada Paquete incluye cuotas tecnicas mensuales (por ejemplo: conversaciones de chat con inteligencia artificial, correos de newsletter, piezas para redes sociales, contactos almacenados, asientos de administracion y almacenamiento). Las cuotas vigentes se indican en la ficha comercial del Paquete y en el panel de la Plataforma.

5.2 Uso excedente

Las cuotas tecnicas las consume el sistema. Al alcanzar una cuota, la Plataforma avisa al Cliente; el uso que la exceda se factura al precio unitario publicado para el Paquete o, a eleccion de Kudaw, se limita hasta el siguiente periodo. Kudaw no cobra uso excedente sin haberlo informado previamente en la ficha comercial.

5.3 Cambios de Paquete

El Cliente puede subir de Paquete en cualquier momento; el cambio rige desde el siguiente periodo de facturacion o de forma prorrateada segun se indique en el proceso de pago. Los Paquetes Growth y Enterprise se contratan de forma asistida.

6. Servicio Gestionado y Canal Partner

6.1 Operado por Kudaw

Cuando Kudaw presta el Servicio Gestionado, su equipo opera la Plataforma por cuenta del Cliente conforme a la metodologia y al volumen de acciones contratado. El Cliente conserva la decision final sobre lo que se publica y sobre las campanas que se envian, y puede exigir su aprobacion previa mediante los flujos de revision de la Plataforma.

6.2 Operado por un Partner

Cuando el Servicio Gestionado lo presta un Partner, el Partner es el responsable ante el Cliente por la operacion, el precio y los resultados de ese servicio. Kudaw provee y cobra el software. El Partner accede al panel del Cliente con su propia identidad y cada accion queda registrada en un registro de auditoria disponible para el Cliente.

6.3 Sin garantía de resultados

Ni Kudaw ni el Partner garantizan un número determinado de leads, ventas, visitas o posicionamiento. El volumen de acciones es un compromiso de trabajo, no de resultados.

7. Contenido Generado con Inteligencia Artificial

- La Plataforma genera contenidos (artículos, publicaciones, newsletters, respuestas de chat, guiones) mediante modelos de inteligencia artificial de terceros a partir de las instrucciones, la marca y los datos del Cliente.
- **El Cliente revisa y aprueba el Contenido Generado antes de su publicación** y es el único responsable de lo que se publica o envía en su nombre. La Plataforma ofrece flujos de revisión y aprobación para ese fin; el Cliente puede activar la publicación automática bajo su exclusiva responsabilidad.
- El Contenido Generado puede contener inexactitudes u omisiones. Kudaw no garantiza su veracidad, originalidad ni adecuación a un fin determinado, y no presta asesoría legal, financiera ni sanitaria a través de él.
- El Cliente es responsable de contar con los derechos sobre las marcas, logotipos, imágenes y textos que aporta, y de que el Contenido Generado que publica cumpla la normativa de publicidad, competencia y protección al consumidor aplicable.
- Las cuentas de redes sociales, correo y CRM que el Cliente conecta a la Plataforma son suyas; el Cliente autoriza a la Plataforma a publicar o enviar en ellas según su configuración y puede revocar la conexión en cualquier momento.
- Los proveedores de inteligencia artificial se utilizan bajo términos empresariales que excluyen el uso de los Datos del Cliente para entrenar sus modelos.

8. Rol de Kudaw en el Tratamiento de Datos

8.1 Responsable y mandatario

- El **Ciente** es el **responsable** del tratamiento de los datos personales de sus Usuarios Finales: define las finalidades, obtiene las bases de licitud y los consentimientos, y publica su propia política de privacidad en el Sitio del Cliente.
- **Kudaw** actúa como **mandatario (encargado)** del tratamiento: trata esos datos únicamente según las instrucciones del Cliente y estos Términos, no los usa para fines propios y no los comparte entre clientes.

8.2 Obligaciones de Kudaw

- Tratar los Datos del Cliente solo conforme a sus instrucciones documentadas
- Garantizar la confidencialidad de las personas autorizadas a tratarlos
- Aplicar medidas técnicas y organizativas apropiadas, incluida la separación lógica de los datos de cada cliente
- Asistir al Cliente en la atención de solicitudes de derechos de sus Usuarios Finales
- Notificar al Cliente sin dilación indebida toda brecha de seguridad que afecte sus datos
- Eliminar o devolver los Datos del Cliente al terminar el Servicio, según la sección 12

8.3 Subencargados

Kudaw recurre a proveedores para prestar el Servicio (alojamiento, base de datos, inteligencia artificial, pagos, correo, CRM y monitoreo). La lista vigente, con el país de tratamiento de cada uno, se publica en la **Política de Privacidad**. Kudaw informará al Cliente de cualquier cambio de subencargado con al menos quince (15) días de anticipación para que pueda objetar por razones justificadas.

8.4 Normativa

Este tratamiento se rige por la Ley 21.719 de Chile y, cuando corresponda por la ubicación de los Usuarios Finales, por el RGPD u otra normativa aplicable. El Anexo de estos Términos contiene el acuerdo de encargo de tratamiento.

9. Sitio del Cliente, Dominio y Contingencia

- El Sitio del Cliente se despliega a partir de la plantilla de la Plataforma en un repositorio y un proyecto de despliegue administrados por Kudaw durante la vigencia de la Suscripcion.
- El Cliente es titular de su dominio y responsable de su registro, renovacion y configuracion DNS conforme a las instrucciones de Kudaw.
- La Plataforma pone a disposicion del Cliente una copia estatica de contingencia de su sitio, descargable desde el panel, para instalarla en el alojamiento de su preferencia si el sitio principal no responde. La instalacion de esa copia es responsabilidad del Cliente.
- Kudaw realiza esfuerzos comercialmente razonables para mantener la Plataforma disponible de forma continua y comunica con anticipacion las ventanas de mantenimiento programado. Los niveles de servicio y soporte adicionales, si los hubiera, se pactan en el acuerdo comercial.

10. Seguridad y Localizacion de los Datos

Kudaw implementa medidas tecnicas y organizativas apropiadas, incluyendo cifrado de datos en transito y en reposo, control de acceso basado en roles, separacion de datos por cliente a nivel de base de datos, registros de auditoria de las acciones del panel, copias de seguridad periodicas y monitoreo de seguridad.

La infraestructura principal de la Plataforma (alojamiento y base de datos) se ubica en Brasil (Sao Paulo). Algunos subencargados tratan datos en Estados Unidos. Las transferencias internacionales se realizan con las garantias descritas en la [Politica de Privacidad](#).

11. Precios, Pagos y Facturacion

11.1 Paquete de software

El Paquete se contrata por suscripcion mensual o anual, con renovacion automatica al terminar cada periodo. El Paquete Starter se paga con tarjeta a traves de nuestro procesador de pagos; los Paquetes Growth y Enterprise pueden pagarse por factura segun el acuerdo comercial.

11.2 Servicio Gestionado

El Servicio Gestionado prestado por Kudaw se factura por separado, de forma mensual, segun el volumen de acciones contratado; su precio es un valor "desde" que aumenta con el volumen. Cuando lo presta un Partner, el precio lo fija el Partner en su contrato con el Cliente.

11.3 Impuestos, mora y reembolsos

- Los precios no incluyen impuestos aplicables (IVA u otros), que se agregan segun corresponda.
- Ante un pago rechazado, la Plataforma reintenta el cobro y avisa al Cliente. Si la mora persiste, Kudaw puede suspender el Servicio hasta regularizar el pago; el Sitio del Cliente muestra un aviso de suspension mientras tanto.
- Los pagos realizados no son reembolsables, salvo disposicion legal en contrario.

12. Vigencia, Cancelacion y Terminacion

12.1 Vigencia y cancelacion

La Suscripcion se renueva automaticamente por periodos iguales al contratado. El Cliente puede cancelarla en cualquier momento desde el panel o por escrito; la cancelacion rige al terminar el periodo en curso. El Servicio Gestionado se cancela con al menos treinta (30) dias de aviso.

12.2 Terminacion por incumplimiento

Cualquiera de las partes puede terminar el contrato si la otra incumple gravemente estos Terminos y no subsana el incumplimiento dentro de quince (15) dias desde la notificacion. Kudaw puede terminarlo de inmediato ante un uso prohibido por la seccion 14.

12.3 Efectos de la terminacion

- Cesa el acceso al panel y el Sitio del Cliente deja de servirse desde la Plataforma.
- Durante los treinta (30) dias siguientes, Kudaw conserva los Datos del Cliente y el repositorio de su sitio en estado de archivo, y el Cliente

puede solicitar una exportacion de sus datos (contactos, contenidos y configuracion) en formato estructurado.

- Transcurrido ese plazo, Kudaw elimina los Datos del Cliente, el repositorio y el proyecto de despliegue dentro de los noventa (90) dias siguientes al termino, salvo obligacion legal de conservacion. La eliminacion es irreversible.
- El Cliente debe pagar cualquier monto pendiente.

13. Propiedad Intelectual

13.1 Plataforma

La Plataforma, incluidos su codigo, la plantilla del Sitio del Cliente, la metodologia, los disenos, las interfaces y la tecnologia subyacente, es propiedad exclusiva de Kudaw. Kudaw otorga al Cliente una licencia no exclusiva, intransferible y limitada a la vigencia de la Suscripcion para usar la Plataforma y la plantilla en su Sitio del Cliente.

13.2 Datos y contenido del Cliente

El Cliente conserva todos los derechos sobre los Datos del Cliente, su marca y el material que aporta. El Contenido Generado a partir de ellos es del Cliente en la medida que la ley lo permita; Kudaw no reclama derechos sobre el, y solo adquiere la licencia necesaria para prestar el Servicio.

13.3 Restricciones

- Copiar, modificar o crear obras derivadas de la Plataforma fuera de la personalizacion que el panel permite
- Realizar ingenieria inversa, descompilar o desensamblar
- Sublicenciar, revender o transferir el acceso, salvo que sea un Partner autorizado
- Usar la Plataforma para desarrollar productos competidores

14. Uso Aceptable

El Cliente se compromete a no usar la Plataforma para:

- Enviar comunicaciones comerciales a personas que no las hayan consentido cuando la ley exija consentimiento, ni a listas compradas o de origen desconocido
- Omitir el mecanismo de baja en newsletters y secuencias, o ignorar las bajas recibidas
- Publicar contenido ilícito, engañoso, difamatorio, que infrinja derechos de terceros o que suplante a otra persona u organización
- Recolectar datos personales sin base de licitud, o categorías especiales de datos sin las garantías que la ley exige
- Interferir con la seguridad o el rendimiento de la Plataforma o acceder a datos de otros clientes

Kudaw puede suspender el envío o la publicación de contenidos que infrinjan esta sección, notificándolo al Cliente.

15. Exclusion de Garantías

LA PLATAFORMA SE PROPORCIONA "TAL CUAL" Y "SEGUN DISPONIBILIDAD".

En la máxima medida permitida por ley, Kudaw excluye todas las garantías expresas o implícitas, incluidas las de comerciabilidad, adecuación a un fin determinado y no infracción.

Kudaw no garantiza que la Plataforma sea ininterrumpida o libre de errores, ni que el Contenido Generado sea exacto, ni que el uso de la Plataforma produzca resultados comerciales determinados. Las integraciones con servicios de terceros (redes sociales, CRM, correo, pagos) dependen de esos terceros y pueden cambiar o interrumpirse sin control de Kudaw.

16. Limitación de Responsabilidad

16.1 Exclusion de daños

Excepto en casos de negligencia grave o dolo, Kudaw no será responsable por daños indirectos, incidentales, especiales, consecuentes o punitivos, incluyendo pérdida de beneficios, de datos, de reputación o de oportunidades de negocio, sanciones administrativas derivadas del

contenido o de los envíos realizados por el Cliente, ni costos de procedimientos.

16.2 Limite maximo

La responsabilidad total de Kudaw no excedera el monto total pagado por el Cliente a Kudaw por el Paquete de software durante los doce (12) meses anteriores al evento que da origen a la reclamacion.

17. Indemnizacion

El Cliente acepta indemnizar a Kudaw de cualquier reclamacion derivada de: (i) el incumplimiento de estos Terminos, (ii) los contenidos publicados o las comunicaciones enviadas en su nombre a traves de la Plataforma, (iii) el tratamiento de datos de sus Usuarios Finales sin base de licitud, o (iv) reclamaciones de terceros relacionadas con los Datos del Cliente o con el material que aporta.

18. Confidencialidad

Ambas partes acuerdan mantener confidencial toda informacion no publica recibida de la otra parte, incluidos los precios pactados y la informacion comercial del Cliente. Esta obligacion no aplica a informacion que sea de dominio publico, conocida previamente, recibida de terceros sin restricciones o divulgada por requerimiento legal, y subsiste por dos (2) anos tras la terminacion.

19. Ley Aplicable y Jurisdiccion

Estos Terminos se regiran por las leyes de la Republica de Chile. Cualquier controversia sera sometida a los tribunales ordinarios de Santiago, Chile.

Para clientes en la Union Europea: Nada en estos Terminos limita los derechos que le corresponden bajo el RGPD ni le impide presentar reclamaciones ante su autoridad de proteccion de datos local.

20. Modificaciones

Kudaw puede modificar estos Terminos periodicamente. Los cambios sustanciales seran notificados al titular de la cuenta con al menos quince (15) dias de anticipacion. El uso continuado de la Plataforma despues de la entrada en vigencia constituira aceptacion; si el Cliente no esta de acuerdo, puede cancelar conforme a la seccion 12.

21. Disposiciones Generales

- **Cesion:** El Cliente no podra ceder sin consentimiento previo de Kudaw. Kudaw podra ceder a una sociedad de su grupo o a un sucesor.
- **Divisibilidad:** Si alguna disposicion es invalida, las demas permanecen en vigor.
- **Renuncia:** La omision de ejercer un derecho no constituye renuncia.
- **Acuerdo completo:** Estos Terminos, los Terminos Generales, la Politica de Privacidad y la ficha comercial del Paquete constituyen el acuerdo completo.
- **Idioma:** En caso de discrepancia entre versiones, prevalecera la version en espanol.

22. Contacto

Para consultas sobre estos Terminos, sobre proteccion de datos o soporte:

Kudaw S.A.

Doctor Manuel Barros Borgono 71, Of. 803
Providencia, Santiago, Chile

Legal: legal@kudaw.com

Proteccion de Datos: privacy@kudaw.com

Soporte Engage: engage@kudaw.com

Anexo: Acuerdo de Encargo de Tratamiento

Este Anexo constituye el acuerdo de encargo de tratamiento (Data Processing Agreement) entre el Cliente, como responsable, y Kudaw,

como mandatario, respecto de los datos personales tratados en la Plataforma.

Objeto del Tratamiento

- **Finalidad:** Operar el Sitio del Cliente y sus canales de marketing: captura y seguimiento de leads, chat, newsletters, secuencias de correo, webinars, publicacion de contenidos y analitica de uso
- **Duracion:** Durante la vigencia de la Suscripcion y el periodo de archivo posterior
- **Naturaleza:** Recogida, almacenamiento, organizacion, consulta, comunicacion (envio de correos y publicaciones autorizadas por el Cliente), analisis agregado y supresion

Categorias de Datos

- Datos de identificacion y contacto (nombre, correo, telefono, empresa, cargo, pais)
- Datos de navegacion y comportamiento en el Sitio del Cliente (paginas vistas, sesiones, eventos, origen de campana)
- Contenido de conversaciones de chat y de formularios
- Registros de consentimiento, suscripcion y baja
- Otros datos que el Cliente decida recoger en sus formularios

Categorias de Titulares

- Visitantes del Sitio del Cliente
- Prospectos y clientes del Cliente
- Suscriptores a newsletters y asistentes a webinars
- Usuarios y revisores designados por el Cliente

Subencargados

Los indicados en la **Politica de Privacidad** de Kudaw, seccion "Kudaw Engage", con su pais de tratamiento.