

Términos y Condiciones de NormiFy App. Al registrarse o utilizar la Plataforma, el Usuario declara haber leído y aceptado estos términos en su totalidad.

PRIMERO: GENERALIDADES E INTEGRACIÓN DEL SERVICIO

1.1 El presente documento (los "Términos y Condiciones" o "T&C") regula el acceso, contratación, prestación, uso y finalización del servicio integrado ofrecido por Normify (indistintamente, "Normify", "NormiFy App" o "el Prestador") a favor de las personas naturales o jurídicas que lo contraten ("el Cliente"), consistente en:

(a) Servicios profesionales de Gerencia Legal Externa, esto es, una asesoría jurídica integral, continua y especializada, prestada por un equipo de asesores legales; y

(b) El acceso y uso de la plataforma tecnológica NormiFy App, disponible en versión web y en aplicación móvil para dispositivos iOS y Android (en conjunto, "la Plataforma" o "el Sitio").

1.2 Ambos componentes constituyen, cuando se contratan conjuntamente, un servicio único, complementario e indivisible: la asesoría legal se apoya y potencia mediante las herramientas tecnológicas de la Plataforma, y ésta opera bajo la supervisión y validación de los Asesores Legales asignados. Lo anterior no obsta a que la Propuesta Comercial pueda estipular condiciones, alcances o exclusiones particulares para cada componente, ni a que el Cliente contrate únicamente uno de los dos componentes si así se acuerda expresamente.

1.3 La contratación de estos servicios, la aceptación de una Propuesta Comercial, la suscripción de un plan a través de la Plataforma, el pago del servicio, o el uso efectivo de cualquiera de sus componentes, implica la aceptación plena, expresa y sin reservas de estos T&C, los cuales constituyen un acuerdo vinculante entre las partes, complementario a las condiciones particulares que se establezcan caso a caso en la Propuesta.

SEGUNDO: IDENTIFICACIÓN DEL PRESTADOR

Nombre del Prestador: NormiFy App SpA ("Normify")

Domicilio: Santiago, Chile

Correo electrónico de contacto: contacto@normify.cl

Teléfono de contacto: +56 9 5049 2426

Sitio web: www.normify.cl <https://normifyapp.base44.app>

2.1 Normify opera como proveedor tecnológico y coordinador del servicio de Gerencia Legal Externa. La asesoría legal vinculante es proporcionada por los profesionales del estudio jurídico operador, quienes actúan bajo su propia responsabilidad profesional, conforme se detalla en la cláusula Vigésimo Octava.

TERCERO: LA PROPUESTA COMERCIAL COMO PARTE INTEGRANTE DEL CONTRATO

3.1 Previo a la contratación, Normify hará entrega al Cliente de una propuesta comercial ("la Propuesta"), la cual contendrá, entre otros elementos: el detalle de los servicios contratados (Gerencia Legal Externa, acceso a la Plataforma, o ambos), la categoría de Cliente contratada (Normal o Premium, conforme a la cláusula Sexta), el precio, la forma y los medios de pago, la duración del servicio, y las condiciones comerciales específicas aplicables a ese Cliente en particular.

3.2 La Propuesta forma parte integrante, esencial e indivisible de estos T&C, y ambos documentos deben interpretarse de manera conjunta y armónica. En caso de contradicción entre ambos instrumentos, primará lo dispuesto en la Propuesta respecto de las condiciones comerciales específicas (precio, forma y medios de pago, alcance y limitaciones del plan contratado, duración), y primará lo dispuesto en estos T&C respecto de las condiciones generales, legales, de responsabilidad, de confidencialidad y de resolución de controversias,

salvo que la Propuesta señale expresamente lo contrario.

3.3 La aceptación de la Propuesta —sea mediante firma, aceptación electrónica, o el pago del primer período del servicio— se entenderá como aceptación conjunta e indivisible de estos T&C, de la Política de Privacidad y de Tratamiento de Datos Personales y de la Política de Devoluciones referidas en la cláusula Vigésimo Cuarta, documentos sin los cuales la Propuesta no podrá entenderse ni ejecutarse.

3.4 En caso de que el Cliente contrate directamente a través del sitio web sin mediar una Propuesta formal, se entenderán aplicables las condiciones comerciales publicadas en las páginas web de NormiFy al momento de la contratación, las cuales se incorporan a estos T&C para todos los efectos legales.

3.5 Cualquier condición, promoción, descuento o beneficio ofrecido verbalmente o por canales informales (redes sociales, mensajería instantánea, llamadas telefónicas) sólo obligará a Normify si queda expresamente incorporado por escrito en la Propuesta o en un anexo formal de ésta.

CUARTO: DEFINICIONES

Cliente: persona natural o jurídica, con o sin fines de lucro, que contrata alguno de los servicios de Normify.

Cliente Premium: el Cliente que contrata alguno de los planes Premium (Básico, Medio o Alto) conforme a la Propuesta y a la cláusula Novena, y que accede a la totalidad de las funcionalidades y servicios descritos en estos T&C.

Cliente Normal: el Cliente que contrata el plan Normal, cuyo acceso a funcionalidades y prestaciones del servicio está sujeto a las limitaciones señaladas en la Propuesta y/o publicadas en el sitio web www.normify.cl.

Plataforma o Sitio: NormiFy App, en sus versiones web y aplicación móvil, incluyendo todos sus módulos, funcionalidades y actualizaciones.

Asesor Legal: profesional del estudio jurídico operador, asignado a la cuenta del Cliente para la validación y prestación de la asesoría legal vinculante.

Propuesta: la propuesta comercial referida en la cláusula Tercera, incluyendo sus anexos.

Contenido del Cliente: todo documento, dato, archivo, comunicación o antecedente que el Cliente suba, cargue o gestione a través de la Plataforma.

Panel Privado: el área restringida de la Plataforma a la que accede cada Cliente mediante sus credenciales.

Plan de Suscripción o Plan: la modalidad de servicio contratada por el Cliente (Normal, Premium Básico, Premium Medio o Premium Alto), conforme a la cláusula Novena.

UTM: Unidad Tributaria Mensual, fijada mensualmente por el Servicio de Impuestos Internos (SII).

Día Hábil: todo día que no sea sábado, domingo o festivo en Chile.

QUINTO: OBJETO Y ALCANCE DEL SERVICIO

5.1 Componente de Gerencia Legal Externa. El objeto de este componente es entregar al Cliente un acompañamiento jurídico permanente que le permita cumplir con sus obligaciones legales, prevenir sanciones y operar con seguridad jurídica. Comprende, entre otros, los siguientes elementos:

- Diagnóstico legal inicial y diseño de un plan de cumplimiento personalizado.
- Atención de consultas jurídicas en materias laborales, contractuales, comerciales y normativas.
- Redacción, revisión y estandarización de documentos legales.
- Revisión periódica de obligaciones legales y detección de contingencias.
- Capacitación jurídica a equipos directivos y administrativos.
- Elaboración de informes trimestrales y reportes de riesgos legales.

5.2 Componente Plataforma NormiFy App. Este componente comprende el acceso a las herramientas digitales de gestión, monitoreo y mejora continua del cumplimiento normativo de la organización del Cliente, cuyo alcance específico depende de la categoría de Cliente (Normal o Premium) y del plan contratado conforme a la Propuesta.

El detalle específico de las funcionalidades incluidas para cada categoría de Cliente y plan contratado se encuentra descrito en la Propuesta.

5.3 EXCLUSIÓN EXPRESA: EL SERVICIO NO INCLUYE REPRESENTACIÓN JUDICIAL. El servicio, en ninguna de sus modalidades, componentes ni planes (Normal o Premium), incluye la representación judicial, el patrocinio, la defensa ante tribunales ordinarios, especiales, arbitrales o administrativos, ni la comparecencia en juicios, procedimientos contenciosos, litigiosos, administrativos o de fiscalización de cualquier naturaleza. Dichos servicios, de ser requeridos por el Cliente, deberán pactarse mediante un contrato adicional, específico, por escrito y con honorarios y condiciones independientes de los presentes T&C. Normify no asume responsabilidad alguna por gestiones judiciales o administrativas contenciosas que el Cliente emprenda por su cuenta o a través de terceros, ni por los resultados de las mismas.

5.4 Normify se reserva el derecho de incorporar, modificar, suspender o eliminar funcionalidades de la Plataforma en cualquier momento, por razones técnicas, comerciales o de cumplimiento normativo. Cuando una modificación afecte sustancialmente funcionalidades incluidas en el plan activo del Cliente, se aplicará el procedimiento de notificación establecido en la cláusula Vigésimo Sexta y, si correspondiere, la Política de Devoluciones.

SEXTO: CATEGORÍAS DE CLIENTE — NORMAL Y PREMIUM

6.1 **Cliente Premium.** Es aquel que contrata alguno de los planes Premium (Básico, Medio o Alto) conforme a la tabla de la cláusula Novena y a la Propuesta respectiva. El Cliente Premium tiene derecho al acceso íntegro de la totalidad de las funcionalidades de la Plataforma y a la totalidad de las prestaciones del servicio de Gerencia Legal Externa descritas en estos T&C, sin las limitaciones aplicables al Cliente Normal.

6.2 **Cliente Normal.** Es aquel que contrata el plan Normal. Su acceso a funcionalidades, los tiempos de respuesta y demás condiciones del servicio estarán sujetos a las limitaciones, topes o restricciones que se detallan expresamente en la Propuesta respectiva.

6.3 El cambio de categoría de Cliente (de Normal a Premium, o entre niveles de Premium) deberá solicitarse formalmente a través de los canales de contacto de Normify, y se sujetará a las condiciones comerciales y de precio vigentes al momento de efectuarse el cambio.

6.4 Normify podrá, a su exclusivo criterio y sin que ello genere derecho alguno para el Cliente, habilitar de manera temporal o promocional funcionalidades propias de un plan superior. Dicha habilitación no implica un cambio de categoría de Cliente ni obliga a Normify a mantenerla más allá del período informado.

SÉPTIMO: TIPOS DE USUARIO Y REGISTRO

7.1 Visitante. Toda persona que accede a páginas de información pública de la Plataforma sin registrarse. Su uso queda igualmente sujeto a los presentes T&C.

7.2 Cliente (organización suscrita). Toda empresa, persona jurídica, persona natural con actividad empresarial, organización sin fines de lucro, corporación, fundación, sindicato, colegio, condominio u otro tipo de entidad que contrata un plan de suscripción de Normify. Para completar el registro, el Cliente deberá proporcionar:

- Razón social o nombre completo del representante.
- RUT de la entidad, verificable en el SII o Registro Civil según corresponda.
- Rubro o actividad principal y clasificación CIIU.
- Número de trabajadores activos.
- Región de operación principal.

- Nombre, RUT y cargo del representante legal o apoderado autorizado.
- Correo electrónico corporativo y número de contacto.

El Cliente declara, bajo juramento simple y con plena conciencia de las responsabilidades civiles y penales que ello conlleva, que la información proporcionada es veraz, completa y actualizada, asumiendo exclusiva responsabilidad por los perjuicios que pudiera causar a Normify o a terceros la entrega de información falsa o incompleta. El representante que realiza el registro declara contar con facultades suficientes para obligar a la entidad que representa.

7.3 Asesor Legal (Admin). Profesionales del estudio jurídico operador que acceden a la Plataforma en calidad de administradores para gestionar las cuentas de los Clientes asignados a su cartera. Sus credenciales son otorgadas directamente por Normify. Este rol no está disponible para registro público.

7.4 El Cliente es responsable de mantener actualizada la información de registro durante toda la vigencia del contrato, y de notificar a Normify cualquier cambio relevante (cambio de representante legal, de razón social, de número de trabajadores, entre otros) dentro de los 10 días hábiles siguientes a que éste se produzca.

OCTAVO: VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD

Normify implementará mecanismos razonables de verificación de identidad de los Clientes, pudiendo exigir, según su exclusivo criterio, documentación adicional que acredite la información declarada (escritura de constitución, cédula de identidad, poder notarial, etc.).

La Plataforma se reserva el derecho de suspender o cancelar el registro de cualquier Cliente cuando detecte datos falsos, suplantación de identidad o conductas contrarias a estos T&C, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan conforme a la Ley N.º 19.223 sobre Delitos Informáticos.

NOVENO: PLANES DE SUSCRIPCIÓN, PRECIOS Y RENOVACIÓN

9.1 Los precios de Normify se expresan en Unidades Tributarias Mensuales (UTM), lo que permite proteger el valor real del servicio frente a la inflación. El valor de la UTM es el publicado mensualmente por el Servicio de Impuestos Internos (SII).

9.2 Planes disponibles y categoría de Cliente asociada:

Plan Normal: 1 UTM al mes. Categoría: Cliente Normal. Aplica a cualquier entidad, sin restricción de número de trabajadores, sujeto a las limitaciones descritas en la cláusula Sexta.

Plan Premium Básico: 2,3 UTM al mes. Categoría: Cliente Premium. Aplica a entidades de 2 a 31 trabajadores activos.

Plan Premium Medio: 4,8 UTM al mes. Categoría: Cliente Premium. Aplica a entidades de 32 a 43 trabajadores activos.

Plan Premium Alto: 7,9 UTM al mes. Categoría: Cliente Premium. Aplica a entidades de 44 o más trabajadores activos.

9.3 El precio del plan Premium se actualiza automáticamente cuando la empresa aumenta su dotación de trabajadores activos y cruza el umbral de un tramo superior, sin necesidad de renegociación. Normify notificará al Cliente con al menos 15 días de anticipación antes de aplicar el cambio de tramo.

DÉCIMO: SISTEMA DE PAGOS

La Plataforma utiliza proveedores externos de servicios de pago certificados (Stripe, Transbank u otros debidamente habilitados) para procesar las transacciones. Al efectuar un pago, el Cliente acepta adicionalmente los términos y condiciones del proveedor de pago correspondiente.

La Plataforma implementa cifrado SSL/TLS y protocolos de seguridad PCI-DSS. Normify no almacena datos

completos de tarjetas de crédito o débito de los Clientes; éstos son gestionados exclusivamente por el proveedor de pago externo.

En caso de disputas respecto de cargos realizados, el Cliente deberá notificar a Normify dentro de los 30 días corridos siguientes al cargo, adjuntando los antecedentes correspondientes. Normify resolverá la disputa dentro de 10 días hábiles.

Los medios de pago habilitados, la periodicidad y demás condiciones específicas de facturación para cada Cliente serán, además, las señaladas en la Propuesta.

En caso de rechazo, reverso o falta de pago del cargo correspondiente a la renovación, Normify podrá suspender el acceso a la Plataforma y a los servicios de Gerencia Legal Externa hasta la regularización del pago, sin perjuicio de su derecho a poner término al contrato conforme a la cláusula Vigésimo Séptima.

UNDÉCIMO: DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO Y NIVELES DE SERVICIO

11.1 Sin garantía de acceso continuo e ininterrumpido. Normify no garantiza el acceso y uso continuado o ininterrumpido del Sitio y/o de la Plataforma. El sistema puede eventualmente no estar disponible debido a dificultades técnicas o fallas de Internet, en los enlaces (links) o en las herramientas de la Plataforma, labores de mantenimiento o actualización, o por cualquier otra circunstancia ajena a la voluntad de Normify. En consecuencia, Normify no será responsable por los perjuicios, directos o indirectos, que la indisponibilidad temporal, parcial o total del Sitio pudiera ocasionar al Cliente.

11.2 Sin perjuicio de lo anterior, Normify realizará esfuerzos razonables para mantener un nivel de disponibilidad (uptime) del 99,5% mensual, excluidos los períodos de mantenimiento programado, los que serán informados con al menos 48 horas de anticipación cuando ello sea posible.

11.3 Las interrupciones no programadas, prolongadas, o que excedan los umbrales que se definan en la Política de Devoluciones, podrán dar derecho a las compensaciones que en dicho documento se establezcan para el Cliente Premium, siendo ésta la única vía de compensación aplicable. El Cliente Normal no tendrá derecho a compensación por indisponibilidad, salvo que la Propuesta indique lo contrario.

11.4 Normify podrá suspender temporalmente el acceso a la Plataforma por labores de mantenimiento, actualización, migración de infraestructura o mejoras de seguridad, procurando efectuar dichas labores en horarios de menor uso y con la anticipación señalada en el numeral 11.2.

11.5 El correcto funcionamiento de la Plataforma depende, además, de la conexión a Internet, del navegador o sistema operativo, y de los dispositivos del Cliente, factores que escapan al control de Normify y respecto de los cuales ésta no asume responsabilidad.

DUODÉCIMO: CONTINUIDAD OPERACIONAL, RESPALDO Y PORTABILIDAD DE LA INFORMACIÓN

12.1 Normify mantiene respaldos periódicos (backups) del Contenido del Cliente conforme a sus políticas internas de seguridad de la información, sin que ello constituya una garantía de recuperación total o inmediata de la información ante todo evento.

12.2 Normify no será responsable por la pérdida de información derivada de la eliminación de la cuenta del Cliente por incumplimiento grave de estos T&C, ni por la falta de solicitud oportuna de exportación de datos conforme al numeral anterior.

DÉCIMO TERCERO: OBLIGACIONES DEL CLIENTE

El Cliente se compromete a:

- Facilitar el acceso a la información y documentación necesaria para la correcta prestación del

servicio.

- Garantizar la veracidad y actualidad de los antecedentes entregados.
- Designar uno o más interlocutores válidos para la coordinación del servicio.
- Respetar los plazos de revisión, respuesta y colaboración establecidos de común acuerdo.
- No modificar ni difundir los informes o documentos entregados por Normify sin autorización expresa de éste.
- Mantener actualizados sus datos de contacto y de pago en la Plataforma.
- Utilizar la Plataforma exclusivamente para los fines de gestión del cumplimiento normativo de su organización.
- Custodiar adecuadamente sus credenciales de acceso y notificar de inmediato a Normify ante cualquier sospecha de uso no autorizado de su cuenta.
- Implementar, en la medida de lo razonable, las recomendaciones validadas por su Asesor Legal, entendiendo que la falta de implementación es de su exclusiva responsabilidad.

DÉCIMO CUARTO: OBLIGACIONES DE NORMIFY

Normify se compromete a:

- Prestar los servicios con los estándares profesionales, técnicos y éticos propios de la práctica jurídica especializada.
- Guardar confidencialidad respecto de toda la información proporcionada por el Cliente, conforme a la cláusula Décimo Quinta.
- Cumplir con los plazos establecidos y entregar los reportes, documentos o resultados acordados.
- Alertar al Cliente de manera oportuna ante cualquier incumplimiento detectado o cambio legal relevante.
- Emitir los documentos tributarios electrónicos correspondientes a los servicios cobrados.
- Notificar oportunamente al Cliente sobre modificaciones a estos T&C, a los planes, o interrupciones programadas del servicio.
- Implementar y mantener medidas de seguridad informática conforme a estándares reconocidos para la protección de datos legales confidenciales.
- Dar respuesta a consultas y reclamos de los Clientes dentro de los plazos establecidos en estos T&C y en la Política de Privacidad y de Tratamiento de Datos Personales.
- Las obligaciones de Normify son obligaciones de medios y no de resultado, salvo que expresamente se indique lo contrario. Normify no garantiza que el uso de sus servicios implicará la inexistencia de multas, sanciones o fiscalizaciones sobre el Cliente, ni que el estado de cumplimiento alcanzado será considerado suficiente por todas las autoridades en todos los contextos.

DÉCIMO QUINTO: CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

15.1 NormiFy App cuenta con una Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales, la cual regula la recopilación, uso, almacenamiento, tratamiento, comunicación y protección de los datos personales de sus usuarios. Este documento se encuentra disponible para su consulta permanente en el sitio web oficial de NormiFy.

DÉCIMO SEXTO: PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

16.1 La denominación comercial NormiFy App, el logo, el diseño, el software, el código fuente, las bases de datos, la arquitectura de información, el Índice de Cumplimiento Normativo, los algoritmos de análisis documental y demás elementos de la Plataforma son de propiedad exclusiva de Normify y están protegidos por la Ley N.º 17.336 sobre Propiedad Intelectual, la Ley N.º 19.039 sobre Propiedad Industrial y los tratados internacionales ratificados por Chile. La marca NormiFy App se encuentra registrada o en proceso de registro ante INAPI. Queda expresamente prohibida su reproducción, copia, distribución, modificación, ingeniería inversa o uso no autorizado bajo cualquier medio.

16.2 Todo material, informe, modelo, contrato, presentación o documento elaborado por Normify en el

marco del servicio de Gerencia Legal Externa será de su exclusiva propiedad intelectual, a menos que se acuerde expresamente lo contrario por escrito. El Cliente podrá utilizar dichos materiales exclusivamente para fines internos, quedando prohibida su reproducción, distribución o cesión a terceros sin autorización previa y por escrito de Normify.

16.3 Los Clientes conservan la propiedad intelectual sobre los documentos y contenidos que almacenen en la Plataforma. Al hacerlo, otorgan a Normify una licencia no exclusiva, gratuita y limitada para procesar dichos contenidos exclusivamente con el fin de prestar los servicios contratados (análisis por IA, clasificación, alertas, etc.), sin que ello implique cesión de propiedad ni uso para fines distintos.

16.4 El Cliente declara y garantiza que los documentos que suba a la Plataforma son de su propiedad o que cuenta con las autorizaciones necesarias para su tratamiento digital. El Cliente responderá directamente ante Normify y ante terceros por cualquier reclamación derivada del incumplimiento de esta garantía.

16.5 Queda prohibido el uso de la marca, nombre comercial o materiales de Normify por parte del Cliente con fines publicitarios o comerciales propios, salvo autorización previa y por escrito.

DÉCIMO SÉPTIMO: AUSENCIA DE GARANTÍAS

17.1 Salvo lo expresamente indicado en estos T&C o en la Propuesta, la Plataforma y los servicios se entregan "tal cual" y "según disponibilidad", sin garantías de ningún tipo, expresas o implícitas, incluyendo, sin limitación, garantías de comerciabilidad, idoneidad para un fin determinado, ausencia de errores, o de que los resultados obtenidos mediante el uso del servicio serán exactos o confiables.

DÉCIMO OCTAVO: LIMITACIÓN Y EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD

18.1 Se reitera expresamente lo señalado en la cláusula 5.3: el servicio no incluye representación judicial ni defensa ante tribunales, y Normify no responde por gestiones judiciales o administrativas contenciosas que el Cliente emprenda por su cuenta o a través de terceros.

18.2 Normify no será responsable, bajo ninguna circunstancia, por:

- Las decisiones adoptadas por el Cliente basadas en los informes, recomendaciones o análisis automáticos de la IA, sin revisión, validación o implementación profesional adicional del Asesor Legal.
- El resultado de procedimientos judiciales, administrativos o fiscalizaciones en que el Cliente se encuentre involucrado, independientemente del estado de cumplimiento registrado en la Plataforma.
- Pérdidas económicas, contractuales, comerciales o reputacionales indirectas, daño emergente, lucro cesante o pérdida de negocio, salvo dolo o culpa grave acreditada de Normify.
- Información errónea, incompleta o desactualizada entregada por el Cliente, o los errores u omisiones en la información que el propio Cliente publique en la Plataforma.
- La exactitud, vigencia o completitud de la información normativa cuando sea errónea por causas ajenas a Normify (errores del Diario Oficial, rectificaciones de fuentes externas, etc.).
- La indisponibilidad temporal, parcial o total del Sitio, conforme a lo dispuesto en la cláusula Undécima.
- Las interrupciones del servicio ocasionadas por fuerza mayor, caso fortuito, ataques cibernéticos masivos, cortes de suministro eléctrico o de telecomunicaciones por terceros, o mantenimientos de proveedores cloud.
- El mal uso de credenciales de acceso por parte de terceros no autorizados, cuando sea imputable al propio Cliente.
- Las obligaciones legales que el Cliente tenga con sus propios trabajadores, socios, proveedores o autoridades, aun cuando Normify haya emitido alertas o recomendaciones al respecto.
- Casos fortuitos o de fuerza mayor conforme a la cláusula Vigésimo Segunda.
- Daños derivados de la actuación de terceros proveedores (pasarelas de pago, proveedores de infraestructura cloud, servicios de mensajería) ajenos al control directo de Normify.

18.3 Límite máximo de indemnización. En los casos en que Normify sea declarada responsable de daños, la

indemnización quedará limitada a los perjuicios directos y al daño emergente, hasta un monto máximo equivalente a lo pagado por el Cliente a Normify en los tres (3) meses anteriores al hecho que origina la responsabilidad.

18.4 Normify actúa como asesor legal externo y proveedor tecnológico, sin obligación de garantizar resultados específicos, siendo el Cliente quien tiene la responsabilidad final de implementar las recomendaciones entregadas.

DÉCIMO NOVENO: INDEMNIDAD A FAVOR DE NORMIFY

19.1 El Cliente mantendrá indemne y libre de todo perjuicio a Normify, sus directores, socios, trabajadores y Asesores Legales, frente a cualquier reclamo, demanda, multa, sanción administrativa o perjuicio de terceros que derive de: (a) el incumplimiento de estos T&C, de la Propuesta o de la ley por parte del Cliente; (b) la entrega de información falsa, incompleta o desactualizada; (c) el uso indebido de la Plataforma o de las credenciales de acceso; y (d) la infracción de derechos de propiedad intelectual, de privacidad o de cualquier otro derecho de terceros con ocasión del Contenido del Cliente subido a la Plataforma.

19.2 La obligación de indemnidad establecida en esta cláusula subsistirá con posterioridad a la terminación del contrato, respecto de los hechos ocurridos durante su vigencia.

VIGÉSIMO: CONDUCTAS PROHIBIDAS Y CAUSALES DE SUSPENSIÓN

20.1 Se prohíbe expresamente a todos los Clientes y usuarios de la Plataforma:

- Proporcionar información falsa, incompleta o engañosa en el registro o en cualquier documentación subida a la Plataforma.
- Suplantar la identidad de otra persona natural o jurídica.
- Intentar acceder de manera no autorizada a sistemas, bases de datos o cuentas de otros clientes.
- Subir a la Plataforma documentos que no correspondan a la entidad registrada o que sean de terceros sin autorización.
- Usar la Plataforma para fines distintos a la gestión del cumplimiento normativo de la entidad suscrita.
- Reproducir, copiar, distribuir, modificar o realizar ingeniería inversa sobre el software, algoritmos o bases de datos de Normify.
- Intentar vulnerar los mecanismos de encriptación del Canal de Denuncias o identificar a un denunciante anónimo.
- Introducir virus informáticos, malware u otros elementos dañinos, conforme a la Ley N.º 19.223.
- Utilizar scripts, bots u otros medios automatizados no autorizados para interactuar con la Plataforma.
- Compartir credenciales de acceso con personas no autorizadas fuera del equipo de la entidad suscrita.
- En general, todo acto u omisión que pueda causar un perjuicio económico, reputacional, legal o de cualquier otra naturaleza a Normify, a sus directores, trabajadores o a otros Clientes.

20.2 El incumplimiento de las conductas señaladas faculta a Normify para adoptar, de forma unilateral e inmediata, y sin necesidad de notificación previa en casos de urgencia, una o más de las siguientes medidas:

- Suspensión preventiva temporal de la cuenta mientras se investiga la infracción.
- Restricción de funcionalidades específicas de la cuenta.
- Eliminación inmediata del contenido infractor.
- Cancelación definitiva e irrevocable del registro, sin derecho a reembolso de sumas pagadas.
- Prohibición permanente de registrarse nuevamente en la Plataforma bajo cualquier identidad o RUT.

- Ejercicio de acciones legales civiles por daños y perjuicios.
- Ejercicio de acciones penales ante el Ministerio Público cuando los hechos revistan caracteres de delito.
- Reporte de la conducta a organismos reguladores (SERNAC, Dirección del Trabajo, SII, CSIRT, etc.) cuando corresponda.

Normify no estará obligada a agotar las medidas menos gravosas antes de aplicar las más severas. La tolerancia ocasional frente a una infracción no constituirá renuncia a sus derechos.

VIGÉSIMO PRIMERO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO APLICABLE AL SERVICIO

21.1 Ley Karin (Ley N.º 21.643). Normify, en su calidad de empleador de sus propios trabajadores, cumple con el Protocolo de Prevención del Acoso Laboral, Sexual y Violencia en el Trabajo. El Canal de Denuncias de la Plataforma ha sido diseñado para dar cumplimiento a los requisitos técnicos y procedimentales de dicha ley respecto de los Clientes.

21.2 Protección de Datos Personales (Ley N.º 19.628 y Ley N.º 21.719). El tratamiento de datos personales se rige íntegramente por la Política de Privacidad de Normify. La Plataforma ha sido diseñada anticipando los estándares de la nueva Ley N.º 21.719, actualmente en proceso de implementación.

21.3 Ley de Delitos Económicos (Ley N.º 21.595) y Responsabilidad Penal de Personas Jurídicas (Ley N.º 20.393). Normify adopta medidas de prevención de delitos económicos y declara que sus operaciones se realizan con plena transparencia, encontrándose en proceso de implementación de un Programa de Cumplimiento (compliance) para la prevención de los delitos contemplados en la Ley N.º 20.393.

21.4 Protección al Consumidor (Ley N.º 19.496). En las relaciones con Clientes que sean personas naturales consumidoras, Normify reconoce y garantiza todos los derechos establecidos en dicha ley. Los Clientes podrán recurrir al SERNAC (sernac.cl) en caso de controversia no resuelta.

VIGÉSIMO SEGUNDO: FUERZA MAYOR Y CASO FORTUITO

Normify no incurrirá en responsabilidad cuando el incumplimiento de sus obligaciones sea consecuencia de fuerza mayor o caso fortuito, conforme al artículo 45 del Código Civil. Se entienden como tales, entre otros: terremotos u otros desastres naturales; conmociones del orden público; ataques cibernéticos masivos debidamente acreditados ante el CSIRT del Ministerio del Interior; cortes de suministro eléctrico o de telecomunicaciones por terceros; pandemias o emergencias sanitarias declaradas por autoridad competente; y fallas de proveedores de infraestructura cloud certificados.

VIGÉSIMO TERCERO: CESIÓN Y SUBCONTRATACIÓN

23.1 Normify se reserva el derecho de ceder, transferir o subcontratar total o parcialmente la operación técnica de la Plataforma a empresas relacionadas o terceros especializados, sin que ello modifique las obligaciones asumidas frente a los Clientes. Dicha cesión será informada con al menos 30 días corridos de anticipación.

23.2 El Cliente no podrá ceder, transferir o subrogar su posición contractual, ni los derechos u obligaciones que emanan de estos T&C o de la Propuesta, sin el consentimiento previo y por escrito de Normify.

VIGÉSIMO CUARTO: DOCUMENTOS ANEXOS VINCULANTES

24.1 La Política de Privacidad y la Política de Devoluciones de Normify constituyen anexos y documentos complementarios de estos T&C, disponibles para su consulta y descarga en el sitio web.

24.2 Dichos documentos son vinculantes y forman parte integrante del acuerdo contractual entre el Cliente y Normify, con la misma fuerza obligatoria que estos T&C. Su aceptación es un requisito copulativo, junto con estos T&C y la Propuesta, para el uso de los servicios.

24.3 Cualquier modificación a la Política de Privacidad o a la Política de Devoluciones se registrará por el

procedimiento de notificación previsto en la cláusula Vigésimo Sexta de estos T&C.

VIGÉSIMO QUINTO: COMUNICACIONES, NOTIFICACIONES Y ACEPTACIÓN ELECTRÓNICA

Todas las comunicaciones y notificaciones entre Normify y los Clientes se efectuarán preferentemente por correo electrónico a la dirección registrada, o mediante notificación en el panel privado. Las notificaciones se entenderán efectuadas desde la fecha de envío o de publicación en el panel. Es responsabilidad exclusiva del Cliente mantener actualizada su dirección de correo electrónico.

Las notificaciones del Cliente a Normify con efectos legales (cancelaciones, reclamos formales, ejercicio de derechos sobre datos personales) deberán remitirse por escrito a contacto@normify.cl. Normify acusará recibo dentro de 2 días hábiles.

VIGÉSIMO SEXTO: MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

Normify se reserva el derecho de modificar estos T&C, sus planes de suscripción, tarifas y características del servicio, notificando a los Clientes con al menos 15 días corridos de anticipación a su entrada en vigencia, mediante correo electrónico y aviso destacado en la Plataforma.

Si un Cliente no acepta las modificaciones, podrá comunicar su rechazo dentro del plazo indicado, en cuyo caso el vínculo contractual quedará disuelto conforme a las condiciones de cancelación de la cláusula 9.5. Transcurrido dicho plazo sin manifestación en contrario, se entenderá aceptación tácita.

Las modificaciones exclusivamente beneficiosas para los Clientes (nuevas funcionalidades gratuitas, reducción de tarifas) podrán aplicarse de forma inmediata.

VIGÉSIMO SÉPTIMO: VIGENCIA, TÉRMINO Y SOBREVIVENCIA DE CLÁUSULAS

La relación contractual se inicia en el momento del registro o de la aceptación de la Propuesta, y tiene duración indefinida o la que se estipule en la Propuesta. Son causales de término anticipado: mutuo acuerdo de las partes; solicitud voluntaria de eliminación de cuenta; incumplimiento grave de las obligaciones establecidas en estos T&C; cancelación por conductas prohibidas conforme a la cláusula Vigésima; imposibilidad legal o sobreviniente de continuar la prestación del servicio; liquidación o quiebra de cualquiera de las partes; y decisión unilateral de Normify de discontinuar el servicio, con aviso previo de al menos 30 días.

La terminación anticipada no exime del cumplimiento de las obligaciones económicas pendientes. Ante el término de la relación, el tratamiento de los datos personales del Cliente se regirá por la Política de Privacidad de Normify.

27.1 Sobrevivencia de cláusulas. Sin perjuicio de la terminación del contrato por cualquier causa, permanecerán vigentes y serán plenamente exigibles las cláusulas relativas a confidencialidad y protección de datos, propiedad intelectual, ausencia de garantías, limitación y exoneración de responsabilidad, indemnidad a favor de Normify, y solución de controversias, así como cualquier otra disposición que por su naturaleza deba subsistir para cumplir su finalidad.

VIGÉSIMO OCTAVO: INDEPENDENCIA DE LAS PARTES

Estos T&C no crean entre Normify y el Cliente relación laboral, de sociedad, de mandato, de agencia ni de representación alguna, más allá de lo expresamente pactado. Cada parte actúa por cuenta propia y asume sus propios riesgos y responsabilidades.

VIGÉSIMO NOVENO: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS — CLÁUSULA ARBITRAL

29.1 Instancia prejudicial. Antes de recurrir a cualquier instancia jurisdiccional o arbitral, las partes se comprometen a intentar resolver sus controversias mediante negociación directa durante un plazo de 15 días hábiles contados desde que una de ellas comunique por escrito a la otra la existencia de la controversia.

29.2 Cláusula arbitral. Si la controversia no se resuelve de forma directa dentro del plazo señalado, toda dificultad que se produzca entre las partes con motivo de la celebración, interpretación, ejecución, cumplimiento, incumplimiento o terminación de estos T&C, de la Propuesta, o de cualquiera de sus documentos anexos, será sometida al conocimiento y resolución de un árbitro arbitrador, quien queda además facultado para actuar sin sujeción a las reglas de procedimiento del Código de Procedimiento Civil, tramitando y fallando conforme a las normas mínimas de procedimiento y a las reglas de la prudencia y la equidad que estime pertinentes. El nombramiento del árbitro se efectuará de común acuerdo entre las partes y, en subsidio, por el Centro de Arbitrajes y Mediaciones de Santiago de la Cámara de Comercio de Santiago A.G., conforme a su Reglamento Procesal de Arbitraje.

TRIGÉSIMO: DOMICILIO Y LEY APLICABLE

Estos T&C, la Propuesta y sus documentos anexos se rigen íntegramente por la legislación de la República de Chile. Para todos los efectos legales, las partes fijan su domicilio en la ciudad y comuna de Santiago.