

## **Términos y Condiciones Generales de Uso del Sitio Donando.cl**

### **1.- Donando.cl**

Donando.cl es una plataforma tecnológica de propiedad de CHENTAK SpA, RUT 76.599.143-9, puesta a disposición de fundaciones y otras personas sin fines de lucro (en adelante, las “Fundaciones”), con el propósito de coordinar, recibir y administrar los aportes realizados por terceros en virtud de las campañas, colectas y demás actividades que la Fundación organice para recaudar fondos, incluida la comercialización de bienes o servicios que la misma Fundación realice en el cumplimiento de sus fines.

Tales servicios son ofrecidos por Donando.cl mediante el sitio web <https://donando.cl/>, sus sitios relacionados y sus aplicaciones móviles (indistintamente, el “Sitio”).

### **2.- Términos y Condiciones**

Estos términos y condiciones y sus eventuales anexos o modificaciones (indistintamente, “Términos y Condiciones”) regulan la relación entre Donando.cl y las Fundaciones que usan sus servicios.

Las Fundaciones aceptan estos Términos y Condiciones desde el momento en que se registran en el Sitio y usan los servicios de Donando.cl.

Cuando Donando.cl deba hacer cambios importantes en sus servicios, publicará las modificaciones con 10 días corridos de anticipación para que las Fundaciones puedan revisarlas y seguir usando los servicios de Donando.cl. En ningún caso, se afectarán las operaciones que ya hayan finalizado.

Las Fundaciones que no tengan obligaciones pendientes con Donando.cl, podrán finalizar la relación con Donando.cl en cualquier momento, cancelando su cuenta.

A los Donantes les serán aplicables sus respectivos Términos y Condiciones, los que se regirán por este instrumento en todo lo no previsto y sea atingente.

### **3.- Registro y Cuenta**

La Fundación que quiera usar los servicios de Donando.cl, deberá completar el formulario de registro con los datos que le sean requeridos. Al completarlo, se compromete a hacerlo de manera exacta, precisa y verdadera y a mantener sus datos siempre actualizados. La Fundación será la única responsable de la certeza de sus datos de registro. Sin perjuicio de la información brindada en el formulario, Donando.cl podrá solicitar o consultar la información adicional que estime pertinente para la ejecución de sus servicios.

Al crear una cuenta, Donando.cl estará facultada para realizar una verificación de identidad y de documentación de la Fundación, en los que casos que Donando estime necesario.

La cuenta es personal, única e intransferible, es decir bajo ningún concepto se podrá vender o ceder a otra Fundación o persona. Se accede a ella con la clave de seguridad que la Fundación haya elegido y que deberá mantener bajo estricta confidencialidad. Por eso, la Fundación será la única responsable por las operaciones que se realicen en su cuenta. En caso de detectar un uso no autorizado de su cuenta, deberá notificar de forma inmediata y fehaciente a Donando.cl.

De no cumplirse las condiciones anteriores, o de existir riesgo de fraude, Donando.cl podrá rechazar una solicitud de registro o bien cancelar un registro ya aceptado, sin que esto genere derecho a un resarcimiento. No podrán registrarse nuevamente en el Sitio las Fundaciones que hayan sido inhabilitadas previamente. Tampoco podrán registrarse quienes estén incluidos o relacionados a personas incluidas en listas nacionales o internacionales de sanciones.

Además, en caso de detectar Donando.cl el uso de más de una cuenta por parte de una misma persona natural o jurídica, se reserva el derecho de aplicar retenciones, débitos y/o cualquier otra medida, si considera que tal situación puede perjudicar al resto de las personas que usan el Sitio o a Donando.cl, más allá de las sanciones que pudieran corresponder legalmente.

#### **4.- Funcionamiento**

Una vez registrada en el Sitio, la Fundación podrá utilizar Donando.cl para realizar las actividades de recaudación puntual o permanente que estime pertinentes, las cuales principalmente consistirán en:

- a) Servicio de recaudación con setup, que incluye una personalización del sitio web que se habilite para la campaña respectiva, en aspectos tales como logo, imágenes y colores.
- b) Servicio de recaudación sin setup, que no incluye personalización del sitio web.
- c) Servicios generales de Plataforma, incluyendo Colectas y Rifas.
- d) Servicio de entrega de tarjetas virtuales a nombre de la Fundación, con motivo de Navidad, día de la madre o del padre, celebraciones con sentido, saludos solidarios, coronas de caridad u otras actividades similares, y recaudación de las donaciones que se efectúen bajo este concepto.
- e) Servicio de captación de socios en calle, en favor de la Fundación, mediante dispositivos móviles.

Todas estas actividades estarán sujetas a su respectivo contrato particular, que tendrá la vigencia que la Fundación y Donando.cl acuerden en cada caso. En dichos contratos las

partes podrán incorporar servicios tales como analítica (informes y estadísticas de las donaciones), multidivisa (recaudación de donaciones internacionales), integración con medios de pago (tales como Webpay Plus, OneClick, Mach, Servipag, PayPal y Khipu), Google Analytics, tags personalizados, Email marketing (incluyendo correos personalizados y envíos masivos), servidores GCP (Google Cloud Platform) y backoffice en general. Además, respecto de donaciones recurrentes, podrá pactarse la cobranza automática mediante tarjetas de crédito o débito de los donantes, con la aceptación de éstos en cada caso.

Las disposiciones de tales contratos prevalecerán por sobre las de estos Términos y Condiciones, sin perjuicio de regir éstos en todo lo no previsto en dichos documentos.

Según las condiciones del contrato respectivo, las sumas podrán o no ser recaudadas por Donando.cl, para luego transferirlas a la Fundación. En caso que tal recaudación sí proceda, Donando.cl estará facultada para descontar previamente las comisiones y demás cargos que correspondan.

Las personas que realicen donaciones en campañas, colectas, rifas y otras actividades similares, de manera puntual o permanente, serán denominados “donantes”, los que podrán ser personas naturales o jurídicas y cuyos datos serán recopilados conforme a lo requerido por la Fundación y a las necesidades operativas del Sitio.

## **5.- Costos**

El valor de cada servicio contratado por la Fundación dependerá de su naturaleza y las especificaciones particulares que requiera, lo que podrá incluir un cobro por concepto de setup inicial, un porcentaje más IVA de lo que se recaude de manera puntual y/o de manera permanente. Dichos valores no incluirán el porcentaje de pasarela de pagos correspondiente. CHENTAK SpA facturará a la Fundación el último día del mes respectivo, de conformidad con los datos fiscales que tenga cargados en su cuenta.

Donando.cl podrá modificar o eliminar tales tarifas en cualquier momento con el debido preaviso establecido en estos Términos y Condiciones o en los contratos. De la misma manera, podrá modificar las tarifas temporalmente en virtud de promociones en favor de las Fundaciones.

La Fundación autoriza a CHENTAK SpA a retener y/o debitar los fondos existentes y/o futuros de las cuentas bancarias que haya registrado en el Sitio, para saldar las tarifas impagas o cualquier otra deuda que pudiera tener con CHENTAK SpA.

## **6.- Privacidad de datos**

Donando.cl procurará hacer un uso responsable de la información personal, protegiendo la privacidad de las Fundaciones y de los donantes que confían sus datos en el Sitio y

tomando las medidas necesarias para garantizar la seguridad en la prestación de sus servicios.

Si la Fundación así lo requiriere, Donando.cl le dará acceso a los datos personales de los donantes, los que previamente deberán haber autorizado tal tratamiento.

Las demás reglas aplicables en materia de información y datos personales se encuentran en la Política de Privacidad de Donando.cl, disponibles en el siguiente link: [https://app.donando.cl/politica\\_privacidad.pdf](https://app.donando.cl/politica_privacidad.pdf).

## **7.- Sanciones**

En caso que la Fundación incumpliera la ley o los Términos y Condiciones, Donando.cl podrá advertir, suspender, restringir o inhabilitar temporal o definitivamente su cuenta, sin perjuicio de otras sanciones o medidas que se establezcan en los contratos y la legislación vigente.

En caso de mora en el pago de una comisión u otro cargo por parte de un Fundación, se aplicará sobre ésta un interés por cada día de atraso equivalente a la tasa máxima convencional, sin perjuicio de su facultad de terminar la campaña o servicio de que se trate y/o de terminar toda clase de relación contractual con la Fundación respectiva. En todos estos casos, se enviarán recordatorios por correo electrónico, hasta que el cobro sea regularizado o los servicios terminados, sin perjuicio de la posibilidad de publicar la mora en el Boletín Comercial.

## **8.- Responsabilidad**

Donando.cl, en su calidad de plataforma, no se hará responsable de cualquier defecto, infracción, mal uso o ilicitud que derive de la relación entre las Fundaciones y sus respectivos donantes, salvo respecto de aquellos actos y omisiones que le sean imputables y con el alcance previsto en las leyes vigentes.

Donando.cl tampoco tendrá responsabilidad alguna por los daños y perjuicios de cualquier naturaleza, sean directos o indirectos, previstos o imprevistos, que puedan deberse a la creación, transmisión, difusión, recepción, obtención y puesta a disposición, de los contenidos a los que la Fundación pueda acceder u ofrecer a través de los servicios brindados por Donando.cl. Cualquier falla atribuible a servicios propios de proveedores externos y diferentes a CHENTAK, no serán de responsabilidad de Donando.cl, sin perjuicio de los mejores esfuerzos que la empresa realizará para solucionar la respectiva situación.

Del mismo modo, Donando.cl hará sus mejores esfuerzos para implementar todas las medidas de seguridad necesarias para resguardar la operación e información disponible en su Sitio, para identificar la existencia y validez de las Fundaciones que operan su plataforma y para mantener sus servicios permanentemente operativos, entre otras medidas similares.

## **9.- Propiedad Intelectual**

Donando.cl y/o sus sociedades relacionadas son propietarias de todos los derechos de propiedad intelectual sobre sus sitios, todo su contenido, servicios, productos, marcas, nombres comerciales, logos, diseños, imágenes, frases publicitarias, derechos de autor, dominios, programas de computación, códigos, desarrollos, software, bases de datos propias, información, tecnología, patentes y modelos de utilidad, diseños y modelos industriales, secretos comerciales, entre otros (“Propiedad Intelectual”) y se encuentran protegidos por leyes nacionales e internacionales.

Aunque Donando.cl otorga permiso para usar sus productos y servicios conforme a lo previsto en estos Términos y Condiciones, esto no implica una autorización para usar su Propiedad Intelectual, excepto consentimiento previo y expreso de Donando.cl y/o sus sociedades vinculadas. En cualquier caso, las Fundaciones no podrán utilizar la Propiedad Intelectual de Donando.cl de una manera que cause confusión en el público.

Está prohibido usar nuestros productos o servicios para fines ilegales, realizar cualquier tipo de ingeniería inversa u obras derivadas, utilizar herramientas de búsqueda o de extracción de datos y contenidos de nuestra plataforma para su reutilización y/o crear bases de datos propias que incluyan en todo o en parte nuestro contenido sin nuestra expresa autorización. Está también prohibido el uso indebido, sin autorización y/o contrario a la normativa vigente y/o que genere confusión o implique uso denigratorio y/o que le cause perjuicio, daños o pérdidas a Donando.cl y/o a sus sociedades relacionadas. La utilización de los productos y servicios de Donando.cl tampoco implica la autorización para usar propiedad intelectual de terceros que pueda estar involucrada, cuyo uso quedará bajo exclusiva responsabilidad del usuario.

En caso que una Fundación infrinja la Propiedad Intelectual de Donando.cl o de terceros, Donando.cl podrá remover o suspender su cuenta, sancionar al usuario conforme a lo previsto en estos Términos y Condiciones y ejercer las demás acciones extrajudiciales y/o judiciales correspondientes.

## **10.- Indemnidad**

Cada una de las partes se hará cargo de cumplir con la legislación que le sea aplicable, incluyendo la normativa tributaria, sin ulterior responsabilidad para la otra parte. En caso de cualquier incumplimiento a lo dispuesto en este documento, la parte infractora deberá indemnizar los perjuicios que pudieran provocarse a la otra parte.

Del mismo modo, la Fundación mantendrá indemne a Donando.cl y sus sociedades relacionadas, así como a quienes la dirigen, suceden, administran, representan y/o

trabajan en ellas, por cualquier reclamo administrativo o judicial iniciado por donantes, terceros o por cualquier organismo, relacionado con las actividades realizadas a través de Donando.cl.

En virtud de esa responsabilidad, Donando.cl podrá realizar compensaciones, retenciones u otras medidas necesarias para la reparación de pérdidas, daños y perjuicios, cualquiera sea su naturaleza.

## **11.- Anexos**

Además de estos Términos y Condiciones, los servicios de Donando.cl se regirán por los siguientes documentos anexos:

- 1) Política de Privacidad de Donando.cl
- 2) Anexo informativo sobre el servicio atención de reclamos

## **12.- Jurisdicción y Ley Aplicable**

Estos Términos y Condiciones, y su documentación complementaria, se rigen por las leyes de la República de Chile.

Toda controversia derivada de su aplicación, interpretación, ejecución o validez será resuelta por los tribunales nacionales ordinarios competentes, con asiento en Santiago, salvo disposición específica de normas de orden público, como por ejemplo, legislación relativa al consumidor.

Para todos los efectos relacionados con los presentes Términos y Condiciones y con el uso del Sitio, CHENTAK SpA designa como su representante al Sr. Juan Pablo Baeza Justiniano, RUT 16.371.576-7, domiciliado en Calle Príncipe de Gales 5921, oficina 805, comuna de La Reina, Chile.

### **ANEXO INFORMATIVO AL CLIENTE SERVICIO ATENCIÓN DE RECLAMOS**

En caso de consultas, sugerencia y/o reclamos, las Fundaciones que son usuarias de Donando.cl cuentan con los siguientes canales de contacto:

Donando.cl. en nuestro Chat en línea proporcionado por Intercom o alguna empresa similar, la Fundación podrá formular reclamos, realizar consultas relacionadas con sus productos, denunciar transacciones y actividades no

reconocidas, dar solución a emergencias, y/o solicitar el cierre de productos, entre otros. Para las solicitudes enviadas por este canal, la Fundación recibirá un e-mail de confirmación al momento de su ingreso y dentro del horario hábil, será contactado como máximo en 24 horas para entregarle una solución en línea, o en su defecto se escalará como un requerimiento interno.

## <Plan de Soporte SLA>

<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de contingencia y Respaldo</li> </ul>	Encargados de respaldos de Apps y BBDD. CI/CD Actualizaciones de seguridad y correctivas	
	<b>CRÍTICO</b>	<b>NO CRITICO</b>
<b>DEFINICIÓN</b>	AFECTA LA OPERACIÓN	NO AFECTA LA OPERACIÓN
<b>DÍAS DE SERVICIO DE SOPORTE</b>	LUNES A DOMINGO Y FESTIVOS.	LUNES A VIERNES
<b>HORARIO DEL SERVICIO DE SOPORTE</b>	24 HORAS	09:00 A 18:00
<b>TIEMPOS DE RESPUESTA</b>	2 HORAS	24 HORAS
<b>CANALES DE COMUNICACIÓN</b>	TELÉFONO, JIRA MAIL	JIRA MAIL

Los procedimientos de consultas o reclamaciones que se formulen por estos medios no excluyen el ejercicio de los derechos que asistan a las Fundaciones, ni el ejercicio de sus acciones legales ante los organismos, instituciones y/o tribunales respectivos.