

TÉRMINOS, CONDICIONES Y POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Novenia Servicios Inteligentes SpA
RUT: 78.203.372-7

El presente documento consolida las políticas de uso, protección de datos y confidencialidad que rigen la relación comercial entre **Novenia Servicios Inteligentes SpA** (en adelante 'Novenia' o 'El Prestador') y sus Clientes.

1. Política de Protección de Datos

Objetivo: Garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales y corporativos, en cumplimiento con la Ley N.º 19.628 sobre Protección de la Vida Privada (Chile).

1.1. Datos recopilados

- Información de contacto: Nombre, correo electrónico, teléfono, cargo.
- Información de empresa: RUT, razón social, giros, descripción de procesos internos.
- Datos técnicos: Logs de chats, flujos de automatización, claves API, y credenciales de sistemas requeridos para la integración.

1.2. Uso de los datos

- Únicamente para la ejecución y mantenimiento de los servicios contratados.
- Mejora continua de las soluciones de automatización e IA implementadas para el Cliente.
- Soporte técnico, facturación y comunicación de novedades críticas.

1.3. Limitaciones y No-Comercialización

- Novenia **no vende, arrienda ni comparte** datos a terceros ajenos a los subprocesadores tecnológicos necesarios.
- **No se utilizan datos del Cliente para el entrenamiento** de modelos de Inteligencia Artificial públicos o propios sin consentimiento explícito y por escrito.

1.4. Almacenamiento y Protocolo de Credenciales (Sensitive Data)

- **Infraestructura:** Los datos se alojan en servicios cloud con altos estándares de seguridad (OpenAI Enterprise, Anthropic, Google Cloud, Hostinger).
- **Manejo de Contraseñas:** En caso de requerir credenciales de acceso (usuarios/contraseñas) para integraciones, estas se rigen por un principio de **uso efímero**:
 1. Se utilizan exclusivamente durante la fase de configuración ('Setup').
 2. Una vez establecida la conexión (tokenización/OAuth) y validado el funcionamiento, **las contraseñas originales son eliminadas** de los registros de Novenia.
 3. Novenia no almacena contraseñas de clientes en texto plano ni en bases de datos permanentes.

1.5. Derechos ARCO del Cliente

El Cliente podrá solicitar acceso, rectificación, cancelación u oposición al uso de sus datos contactando a contacto@novenia.cl.

2. Términos y Condiciones del Servicio

2.1. Alcance del Servicio

NovenIA provee servicios de desarrollo de bots, agentes de IA, consultoría en implementación de software y optimización de procesos mediante automatización.

2.2. Propiedad Intelectual (Licenciamiento)

- **Del Cliente:** El Cliente conserva la total propiedad de sus datos (Input) y de los resultados específicos generados por la IA para su negocio (Output).
- **De NovenIA:** NovenIA conserva la titularidad de los derechos de propiedad intelectual sobre el 'Know-how', códigos fuente base, estructuras de prompts, metodologías y flujos preexistentes utilizados para prestar el servicio.
- El Cliente recibe una **licencia de uso perpetua, no exclusiva e intransferible** sobre la solución implementada para su uso interno.

2.3. Obligaciones del Cliente

- Suministrar información veraz y completa.
- **Reconexión:** Dado que NovenIA elimina las credenciales originales por seguridad (ver 1.4), el Cliente reconoce que, ante la caducidad de tokens o cambios de clave, deberá suministrar nuevos accesos para restablecer el servicio.
- No utilizar los servicios para fines ilícitos o que atenten contra la moral.

2.4. Limitación de Responsabilidad

- La IA no reemplaza el juicio profesional humano. NovenIA no es responsable por decisiones legales, médicas, financieras o contractuales tomadas por el Cliente basándose únicamente en respuestas de la IA.
- La responsabilidad total indemnizatoria de NovenIA ante cualquier reclamo no excederá el monto total pagado por el Cliente durante los últimos tres (3) meses de servicio.

2.5. Vigencia y Pagos

NovenIA se reserva el derecho de suspender temporalmente los servicios automatizados ante falta de pago, previo aviso de 5 días hábiles.

3. Acuerdo de Confidencialidad (NDA)

3.1. Definición: Incluye todo dato técnico, comercial, estratégico, bases de datos de clientes, códigos y procesos internos revelados por una parte a la otra durante la relación comercial.

3.2. Compromiso: Mantener estricta reserva, no divulgar información a terceros sin autorización y utilizarla solo para los fines del contrato.

3.3. Excepciones: Información pública o requerida por ley.

3.4. Devolución y Destrucción: Al finalizar la relación contractual, NovenIA se compromete a eliminar los datos sensibles y accesos del Cliente en un plazo máximo de 30 días, salvo aquella información requerida por ley.

4. Anexo de Uso de Inteligencia Artificial

4.1. Privacidad (Zero Retention): NovenIA implementa las conexiones a través de interfaces de programación (API) comerciales. Esto garantiza que los proveedores de IA (OpenAI, Anthropic) **no utilicen los datos enviados por el Cliente para entrenar sus modelos públicos**, asegurando la privacidad de la información corporativa.

4.2. Falibilidad: El Cliente acepta que los modelos de IA pueden generar ocasionalmente información incorrecta. Se recomienda supervisión humana en procesos críticos.

5. Buenas Prácticas de Seguridad

Para tranquilidad del Cliente, NovenIA opera bajo los siguientes estándares:

- Control de Accesos con autenticación de doble factor (2FA).
- Datos en reposo y en tránsito encriptados bajo protocolos estándar.
- Separación de entornos de desarrollo y producción.
- Minimización de datos sensibles.

Jurisdicción y Domicilio

Para todos los efectos legales derivados del presente acuerdo, las partes fijan su domicilio en la comuna de **Curacautín** y se someten a la competencia de sus Tribunales de Justicia.

NovenIA Servicios Inteligentes SpA
Fecha de última actualización: Febrero 2026