



Este documento fue creado por **GoFirmex**, su reproducción o edición no autorizada se encuentra penada por la ley chilena.

Ciudad de Santiago de Chile, 28 de octubre de 2024

Términos y condiciones de uso

1. Introducción

Estos Términos y Condiciones regulan el uso de los servicios proporcionados por GoFirmex a través de su portal de autoatención y API. Al acceder o utilizar nuestros servicios, el usuario acepta cumplir con estos términos. Si no está de acuerdo con ellos, no podrá utilizar nuestros servicios.

2. Definiciones

- **Usuario:** Persona natural o jurídica que accede o utiliza los servicios proporcionados por GoFirmex.
- **Datos Personales:** Información relacionada con una persona identificable, recopilada por GoFirmex tales como:
 - Nombres
 - Apellidos
 - Cédula de identidad
 - Correo electrónico
 - Numero de teléfono o celular
- **Firma electrónica simple:** tipo de firma digital que se utiliza para autenticar la identidad de una persona y con ello dar validez a un documento de forma electrónica.
- **Firma electrónica avanzada:** tipo de firma digital que proporciona un mayor nivel de seguridad y garantiza la integridad del documento, así como la autenticidad del firmante. Se considera más robusta que una firma electrónica simple, ya que cumple con ciertos requisitos legales y técnicos, tales como *challenge* de preguntas para la validación de la identidad del firmante.
- **Firmantes:** es toda aquella persona que realiza su firma digital en un documento con la finalidad de expresar su consentimiento, autorización o acuerdo sobre el contenido de este.



Este documento fue creado por **GoFirmex**, su reproducción o edición no autorizada se encuentra penada por la ley chilena.

3. Aceptación de los Términos

1. Al registrarse y utilizar el servicio de **GoFirmex**, el usuario acepta de manera expresa y sin reservas los presentes Términos y Condiciones. Si el usuario no está de acuerdo con alguno de estos términos, deberá abstenerse de utilizar el servicio.
2. El uso continuado de la plataforma, incluidos sus servicios de firma digital, constituye una aceptación implícita de cualquier actualización o modificación que se realice a estos Términos y Condiciones. **GoFirmex** notificará a los usuarios sobre cambios importantes mediante avisos en la plataforma o a través del correo electrónico registrado.
3. El usuario declara que tiene la capacidad legal para aceptar estos Términos y Condiciones, y que actúa en representación propia o en representación válida de una empresa u organización, según corresponda.
4. Si el usuario está utilizando el servicio en nombre de una empresa u otra entidad legal, garantiza que tiene la autoridad para obligar a dicha entidad a cumplir con estos Términos y Condiciones.

4. Registro y Uso de la Cuenta

1. Para acceder a ciertos servicios ofrecidos por **GoFirmex**, el usuario deberá registrarse en la plataforma creando una cuenta. Al hacerlo, el usuario se compromete a proporcionar información veraz, completa y actualizada, incluyendo pero no limitándose a nombre, correo electrónico, y otros datos requeridos durante el proceso de registro.
2. Es responsabilidad exclusiva del usuario garantizar que la información proporcionada se mantenga actualizada en todo momento. **GoFirmex** no será responsable por problemas derivados de información inexacta, incompleta o desactualizada.
3. El usuario es responsable de mantener la confidencialidad de sus credenciales de acceso (nombre de usuario y contraseña). **GoFirmex** recomienda utilizar contraseñas seguras y no compartirlas con terceros.
4. El usuario acepta notificar de inmediato a **GoFirmex** sobre cualquier uso no autorizado de su cuenta o cualquier otra violación de seguridad. **GoFirmex** no será responsable de pérdidas o daños derivados de la falta de cumplimiento de esta obligación.
5. **GoFirmex** se reserva el derecho de suspender o cancelar cuentas sin previo aviso si se detecta un uso fraudulento, inapropiado o que infrinja estos Términos y Condiciones.



Este documento fue creado por **GoFirmex**, su reproducción o edición no autorizada se encuentra penada por la ley chilena.

6. El usuario acepta que es el único responsable de todas las actividades que ocurran bajo su cuenta, independientemente de si ha autorizado o no dichas actividades. Cualquier uso indebido de la cuenta por parte de terceros no exime al usuario de sus responsabilidades contractuales y legales.

5. Recopilación y Uso de Datos Personales

1. **GoFirmex** se compromete a proteger la privacidad de sus usuarios y a tratar sus datos personales de conformidad con la Ley 19.628 sobre Protección de la Vida Privada y otras normativas vigentes en Chile.
2. Los datos personales que se recopilen a través de nuestra plataforma podrán incluir, pero no se limitan a, nombre, correo electrónico, número de identificación, dirección IP, y cualquier otra información necesaria para la prestación adecuada del servicio de firma digital.
3. La información recopilada será utilizada para los siguientes fines:
 - **Prestación del servicio:** Gestionar, autenticar y validar la firma digital en documentos electrónicos.
 - **Mejora del servicio:** Optimizar el funcionamiento de la plataforma y mejorar la experiencia del usuario mediante el análisis de su comportamiento y preferencias.
 - **Comunicaciones:** Enviar notificaciones relacionadas con el uso de la plataforma, actualizaciones de los servicios, y comunicaciones comerciales o promocionales que el usuario haya aceptado recibir.
 - **Cumplimiento legal:** Cumplir con obligaciones legales y regulatorias, responder a solicitudes de autoridades competentes o proteger los derechos e intereses de **GoFirmex** y sus usuarios.
 - **Confidencialidad y seguridad:** **GoFirmex** adopta medidas de seguridad técnicas, organizativas y administrativas para garantizar que los datos personales de los usuarios sean almacenados y tratados de manera segura, evitando el acceso, uso o divulgación no autorizados.
 - **Derechos del usuario:** En cualquier momento, el usuario tiene el derecho de acceder, rectificar, cancelar u oponerse al tratamiento de sus datos personales. Para ejercer estos derechos, el usuario deberá ponerse en contacto con **GoFirmex** a través de los canales establecidos en nuestra Política de Privacidad.
 - **Conservación de los datos:** Los datos personales serán conservados por el tiempo necesario para cumplir con los fines establecidos en estos términos o según lo exija la legislación aplicable.

6. Comunicación a Terceros

1. **GoFirmex** se compromete a no compartir, vender ni transferir los datos personales de los usuarios a terceros, salvo en los casos descritos a continuación:
 - a) **Cumplimiento de obligaciones legales:** Cuando sea requerido por ley, por una autoridad competente o en cumplimiento de una orden judicial, **GoFirmex** podrá comunicar los datos personales de los usuarios a terceros.
 - b) **Prestación del servicio:** Para garantizar el correcto funcionamiento de los servicios de firma digital, **GoFirmex** podrá compartir datos personales con proveedores externos que colaboren en el proceso, como notarios o autoridades certificadoras. En estos casos, dichos terceros estarán obligados a tratar los datos con el mismo nivel de protección y confidencialidad que exige **GoFirmex**, cumpliendo con la Ley 19.628 y cualquier otra normativa aplicable.
 - c) **Consentimiento del usuario:** Los datos personales podrán ser compartidos con terceros en aquellos casos en los que el usuario otorgue su consentimiento explícito para tal comunicación. **GoFirmex** se asegurará de que dicho consentimiento sea otorgado de forma clara y específica, indicando el propósito y los terceros involucrados.
2. **GoFirmex** garantiza que cualquier comunicación de datos a terceros se realizará bajo estrictos criterios de confidencialidad y seguridad, asegurando que dichos terceros cumplan con los mismos estándares de protección de datos aplicados por **GoFirmex**.

7. Seguridad de la Información

GoFirmex con la finalidad de resguardar la seguridad de los Datos Personales, ha adoptado todos los medios y técnicas que se encuentran a su alcance para evitar la pérdida, alteración, acceso no autorizado, apropiación de los Datos Personales y/o cualquier mal uso que se le pueda dar a esta. Además, implementamos medidas técnicas y organizativas estrictas para tratar de proteger la información personal contra el acceso no autorizado, alteración, divulgación o destrucción. **GoFirmex** puede anular portafolios y/o documentos sin informar al usuario cuando sea detectada una actividad sospechosa en ellas.

8. Derechos del Usuario

Los usuarios podrán en todo momento ejercer los derechos otorgados por la ley N°19.628 sobre protección de la vida privada y sus modificaciones posteriores. En específico podrá:

- **Acceder a sus datos personales:** El usuario tiene el derecho a conocer si **GoFirmex** está utilizando sus datos personales, su procedencia, destinatario y el detalle de su uso, así como también, las entidades con las cuales **GoFirmex** podría compartirlos.
- **Rectificación:** El usuario tiene el derecho a solicitar la corrección, o actualización de sus datos personales en caso que su validez lo requiera.
- **Cancelación:** El usuario tiene el derecho a revocar su autorización de tratamiento de datos personales o solicitar que estos sean eliminados cuando estos hayan dejado de ser necesarios o pertinentes. En algunos casos, esto puede imposibilitar a **GoFirmex** a prestar debidamente sus servicios ofrecidos.

Para ejercer estos derechos, los usuarios pueden contactar a nuestro equipo de soporte en: sopORTE@gofirmex.com

9. Obligaciones del Usuario

El usuario se compromete a cumplir en todo momento con los Términos y Condiciones Generales de Contratación establecidos en este documento. Al utilizar el Sitio Web, el usuario declara que lo hará con la debida diligencia y asumirá toda responsabilidad por cualquier incumplimiento de las normas de seguridad. Además, está totalmente prohibido utilizar la plataforma para transmitir, almacenar, divulgar, promover o distribuir datos o contenidos que contengan virus u otros códigos, archivos o programas diseñados para interrumpir, destruir o perjudicar el funcionamiento de programas, equipos informáticos y/o de telecomunicaciones.

10. Limitación de Responsabilidad

1. **GoFirmex** no será responsable por daños directos, indirectos, incidentales, especiales o consecuentes que resulten del uso o la imposibilidad de uso de los servicios ofrecidos a través de su plataforma. Esto incluye, pero no se limita a, pérdidas de ingresos, interrupciones comerciales, pérdida de datos o cualquier otro perjuicio económico o material sufrido por el usuario.
2. **GoFirmex** tampoco será responsable por problemas derivados de:
 - a) Errores o fallos técnicos en el sistema o la plataforma.
 - b) Acceso no autorizado a la cuenta del usuario por terceros.



Este documento fue creado por **GoFirmex**, su reproducción o edición no autorizada se encuentra penada por la ley chilena.

- c) Cualquier retraso o imposibilidad de ejecución de los servicios debido a causas ajenas al control razonable de **GoFirmex**, como fallos en la conexión a internet, ataques cibernéticos, desastres naturales, o restricciones gubernamentales.
 - d) Anulación de documento por firmas fuera de plazo.
3. La responsabilidad de **GoFirmex** quedará limitada, en cualquier caso, al importe pagado por el usuario por los servicios específicos que generen el reclamo.
 4. Estas limitaciones de responsabilidad no se aplicarán en caso de dolo o negligencia grave por parte de **GoFirmex**. En dichos casos, **GoFirmex** responderá de acuerdo con la legislación vigente.
 5. El usuario reconoce y acepta que el uso de los servicios de **GoFirmex** es bajo su propio riesgo y responsabilidad.

11. Ley Aplicable

Estos Términos y Condiciones se rigen por las leyes de la República de Chile, tales como: Ley 17.799 sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma, Ley 19.496 de protección de los derechos de los consumidores y la Ley 19.628 sobre Protección de Datos Personales de Chile.

Cualquier disputa relacionada con el cumplimiento de estos términos y condiciones se resolverá en los tribunales competentes de Chile.

12. Contacto

Para consultas sobre estos Términos y Condiciones, contacta a:

- Sitio web: www.gofirmex.com
- Correo electrónico: soporte@gofirmex.com
- Teléfono: +56228405931

Al utilizar nuestros servicios, el usuario acepta estos Términos y Condiciones.