

Versión 1.0 · Publicada el [DD de mes de 2026] · Vigente desde el [DD de mes de 2026]

Fidelizador SpA, RUT 76.005.174-8, domiciliada en Avenida Los Leones 2225, Of. 101, Providencia, Santiago de Chile, en adelante "**Fidelizador**", y el cliente identificado en el registro de cuenta o en el Formulario de Pedido correspondiente, en adelante el "**Cliente**", acuerdan el presente contrato de licencia de uso no exclusiva de la Plataforma Fidelizador, en adelante el "**Contrato**".

Celebración. El Contrato se celebra, según corresponda: (a) mediante la aceptación electrónica del Cliente al momento de crear su cuenta o contratar en línea (registro que Fidelizador conserva con fecha, hora, identificación del aceptante y versión de los documentos aceptados); o (b) mediante la suscripción de un Formulario de Pedido que incorpora este Contrato por referencia. Los anexos y documentos incorporados por referencia — en particular el **Anexo A (Contrato de Encargo de Tratamiento de Datos Personales)**, el Apéndice 1, la [Política Anti-Spam](#), el **SLA** y la [lista de Subencargados](#) — forman parte integrante del Contrato.

El Cliente declara que utilizará la Plataforma exclusivamente en el marco de su actividad profesional o empresarial, por lo que este Contrato no se rige por las normas de protección al consumidor, sin perjuicio de las disposiciones de la Ley 19.496 aplicables a las comunicaciones que el Cliente envíe a sus propios destinatarios.

1. Definiciones

- "**Plataforma**": la plataforma digital en línea de Fidelizador, accesible en modalidad *Software as a Service*, que permite al Cliente gestionar campañas de marketing y comunicaciones a través de distintos canales (correo electrónico, SMS y otros que se habiliten), incluidas sus API e integraciones.
 - "**Datos Personales del Cliente**": los datos personales de los que el Cliente (o el tercero por cuya cuenta actúa) es responsable, cargados o generados en la Plataforma con ocasión del uso del servicio: listas de contactos, destinatarios, estadísticas de interacción y demás datos asociados.
 - "**Formulario de Pedido**": documento suscrito entre las partes que especifica plan, precios, duración y condiciones particulares. En la contratación en línea, cumple esta función el detalle del plan aceptado en el proceso de compra.
 - "**Ley de Datos**": la Ley N° 19.628 sobre protección de datos personales, modificada por la Ley N° 21.719, sus reglamentos y las instrucciones de la Agencia de Protección de Datos Personales.
 - "**Subencargado**": el tercero al que Fidelizador encarga operaciones de tratamiento de Datos Personales del Cliente conforme al Anexo A.
-

2. Objeto y licencia

Fidelizador otorga al Cliente una licencia limitada, no exclusiva e intransferible para usar la Plataforma durante la vigencia del Contrato, conforme al plan contratado. Salvo autorización expresa en el Formulario de Pedido

(por ejemplo, para agencias o revendedores), el Cliente no podrá ceder, sublicenciar ni revender el acceso a la Plataforma.

3. Cuenta y acceso

El Cliente es responsable de la custodia y confidencialidad de sus credenciales y de todo uso de su cuenta. Se obliga a notificar de inmediato a Fidelizador cualquier acceso no autorizado. Fidelizador recomienda activar la autenticación de dos factores disponible en la Plataforma. El Cliente mantendrá actualizada la lista de contactos administrativos de su cuenta, a los cuales se dirigirán las comunicaciones contractuales, administrativas y de privacidad.

4. Condiciones de uso y requisitos de envío

4.1 Base de licitud. Es requisito esencial del uso de la Plataforma que el Cliente cuente con una base de licitud adecuada conforme a la Ley de Datos para el tratamiento de los datos de sus destinatarios y para el envío de comunicaciones, y que pueda acreditarla. La obtención del consentimiento o la identificación de otra base de licitud es de exclusiva responsabilidad del Cliente.

4.2 Marketing basado en permiso. Fidelizador practica y exige *permission-based marketing*. Está prohibido: (a) el uso, compra o arriendo de listas de destinatarios de terceros, aun con consentimiento supuestamente obtenido por esos terceros, y el envío a listas públicas o recolectadas de internet; (b) el uso de listas obtenidas por co-registro, intercambio o corretaje de datos; (c) el envío de contenido ilícito, incluyendo las categorías descritas en la [Política Anti-Spam](#).

4.3 Requisitos de cada comunicación. Conforme al artículo 28 B de la Ley 19.496 y a la Ley de Datos, cada comunicación promocional enviada por el Cliente deberá: indicar la materia o asunto sobre el que versa; identificar al remitente (incluyendo denominación y datos de contacto); y contener un mecanismo operativo, visible y gratuito de baja, que no requiera contraseña ni más de dos interacciones. El Cliente tramitará toda solicitud de baja u oposición de inmediato y, a más tardar, dentro de [3] días. La oposición de un destinatario al marketing directo será siempre acogida (artículo 8 letra b de la Ley de Datos).

4.4 Medidas contra suscripciones no conformes. El Cliente implementará medidas razonables para que sus formularios y API de suscripción no incorporen datos sin base de licitud (por ejemplo, verificación tipo captcha y/o doble opt-in).

4.5 Monitoreo, suspensión y revisión humana. Fidelizador monitorea indicadores de calidad de envío (tasas de rebote, denuncias de spam, patrones de importación) mediante sistemas automatizados. Ante señales de riesgo, Fidelizador podrá aplicar medidas preventivas inmediatas (como la pausa de un envío en curso) y solicitar al Cliente antecedentes que acrediten el cumplimiento de esta sección, los que deberán entregarse dentro de [10] días. Las decisiones que afecten la cuenta — suspensión, limitación de frecuencia o término del Contrato — serán adoptadas o revisadas por personal de Fidelizador, y el Cliente podrá solicitar su revisión y una explicación. La infracción de esta sección 4 constituye incumplimiento grave y faculta a Fidelizador para terminar el Contrato conforme a la sección 10, sin perjuicio de la responsabilidad del Cliente por los daños causados (incluida la inclusión de IPs o dominios en listas de bloqueo).

5. Propiedad intelectual

La Plataforma, su software, marcas y documentación son de propiedad exclusiva de Fidelizador o de sus licenciantes. El Cliente no podrá descompilar, realizar ingeniería inversa, copiar ni crear obras derivadas de la Plataforma, ni eludir sus medidas técnicas de protección. [Opcional: cláusula "Powered by Fidelizador" según plan.]

6. Datos del Cliente

6.1 Propiedad. Los Datos Personales del Cliente y sus bases de datos son y permanecen de propiedad y responsabilidad del Cliente. Fidelizador los tratará exclusivamente como encargado, conforme al **Anexo A**, y no los utilizará para fines distintos del cumplimiento del Contrato.

6.2 Datos de uso agregados. El Cliente autoriza a Fidelizador a tratar datos derivados del uso de la Plataforma para: garantizar la seguridad del servicio, detectar contactos adquiridos o mantenidos en infracción de las mejores prácticas del sector (incluyendo filtrado contra listas de control), y elaborar estadísticas en forma **agregada y no reidentificable** destinadas a mejorar la Plataforma. Este tratamiento no comprende la cesión de Datos Personales del Cliente a terceros ni su uso para fines comerciales ajenos al servicio.

6.3 Respaldo. Sin perjuicio de los respaldos de infraestructura de Fidelizador, el Cliente es responsable de mantener sus propias copias de las bases de datos que cargue, utilizando las funciones de exportación de la Plataforma.

7. Condiciones económicas

7.1 El Cliente pagará las tarifas del plan contratado según lo indicado en el Formulario de Pedido o en el proceso de compra en línea, más los impuestos aplicables. [Detallar: medios de pago, prepago de créditos SMS y su vigencia, condiciones de recarga.]

7.2 Renovación. El Contrato se renueva automáticamente por períodos iguales, salvo aviso de término de cualquiera de las partes con al menos [30] días de anticipación a la fecha de expiración, por los canales indicados en la sección 14. [Validar con asesoría legal el mecanismo de renovación y aviso.]

7.3 Mora. El no pago faculta a Fidelizador, previa notificación al Cliente y transcurridos [10] días sin regularización, para suspender la función de envío y, persistiendo el incumplimiento por [X] días adicionales, para suspender el acceso y/o terminar el Contrato, con los efectos de la sección 10. Se devengarán los intereses y reajustes que permita la ley.

7.4 Reajuste. [Definir: reajuste anual según IPC / UF, y mecanismo de notificación de cambios de precio con derecho a término del Cliente.]

8. Nivel de servicio y soporte

Fidelizador se obliga a una disponibilidad de la Plataforma de [99,9]% anual, en los términos, con las exclusiones y con los remedios descritos en el **Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)**, que forma parte del Contrato [pendiente de publicación: hasta que se publique, el SLA se entrega a solicitud]. El soporte se prestará según el plan contratado. Las funcionalidades ofrecidas en modalidad beta o de prueba se entregan "tal cual", para fines de evaluación, y quedan excluidas del SLA.

9. Garantías y responsabilidad

9.1 El Cliente declara que la información entregada a Fidelizador es veraz y que cuenta con las facultades para celebrar este Contrato.

9.2 El Cliente es exclusivo responsable del contenido de sus comunicaciones, de la licitud de sus bases de datos y del uso que haga de la Plataforma, y mantendrá indemne a Fidelizador frente a reclamos de terceros derivados de ello.

9.3 Salvo dolo o culpa grave, la responsabilidad total de Fidelizador bajo este Contrato no excederá el monto de las tarifas pagadas por el Cliente en los [12] meses anteriores al hecho que la origina. Fidelizador no responderá por lucro cesante ni daños indirectos. Nada en esta cláusula limita la responsabilidad que conforme a la Ley de Datos corresponda a cada parte frente a los titulares de datos, ni las responsabilidades que la ley no permita limitar.

9.4 La entrega de mensajes depende de terceros (proveedores de acceso, operadores, servidores de destino); Fidelizador no garantiza la recepción de cada mensaje y el Cliente se obliga a no usar la Plataforma para comunicaciones cuya falta de entrega pueda causar daños (por ejemplo, alertas críticas de seguridad o salud).

10. Vigencia, término y efectos del término

10.1 El Contrato rige desde su celebración y por el período contratado, renovable según la sección 7.2. Cada parte podrá terminarlo por incumplimiento grave de la otra que no sea subsanado dentro de [15] días desde el aviso escrito, sin perjuicio de los casos de término inmediato previstos en las secciones 4.5 y 7.3.

10.2 Efectos sobre los datos. Terminado el Contrato por cualquier causa, el Cliente dispondrá de [60] días para exportar sus Datos Personales y contenidos mediante las funcionalidades de la Plataforma o solicitando asistencia. Vencido ese plazo, Fidelizador suprimirá los Datos Personales del Cliente conforme a la cláusula 12 del Anexo A, salvo que una obligación legal exija su conservación.

11. Modificaciones

Fidelizador podrá modificar este Contrato y sus anexos por evolución técnica, normativa o del servicio, notificando al Cliente por escrito (incluyendo correo electrónico o aviso en la Plataforma) con al menos [30] días de anticipación. Si la modificación es sustancial y desfavorable, el Cliente podrá terminar el Contrato

antes de su entrada en vigencia, sin penalización, con derecho a devolución proporcional de lo pagado por períodos no utilizados. El uso continuado tras la entrada en vigencia de cambios no sustanciales constituye aceptación. Las versiones anteriores permanecerán disponibles en el historial de versiones al final de este documento.

12. Confidencialidad

Cada parte mantendrá en confidencialidad la información no pública de la otra conocida con ocasión del Contrato, obligación que subsistirá por [3] años tras su término. No se considera infracción la divulgación exigida por ley o por autoridad competente.

13. Servicios de terceros y funcionalidades de inteligencia artificial

13.1 La Plataforma puede integrar servicios de terceros, cuya activación por el Cliente puede requerir la aceptación de términos del tercero. Fidelizador no responde por la disponibilidad ni el funcionamiento de servicios de terceros.

13.2 Funcionalidades de IA. Cuando el Cliente active funcionalidades basadas en inteligencia artificial (generación de contenidos, optimización, agentes), aplicará lo siguiente: (a) los proveedores de modelos utilizados tendrán la calidad de Subencargados y estarán identificados en la [lista de Subencargados](#), con su país de tratamiento; (b) los resultados generados son de naturaleza probabilística y deben ser revisados por el Cliente antes de su uso; (c) Fidelizador mantiene registros de las decisiones automatizadas relevantes que las funcionalidades de IA adopten respecto de destinatarios, a fin de que el Cliente pueda cumplir sus deberes de transparencia, explicación e intervención humana del artículo 8 bis de la Ley de Datos; (d) el Cliente no utilizará estas funcionalidades para adoptar decisiones únicamente automatizadas con efectos significativos sobre los titulares sin cumplir los requisitos legales que le corresponden como responsable. [Ajustar según el diseño final de Relay 2.0.]

14. Disposiciones finales

Las comunicaciones contractuales se realizarán por escrito a los contactos administrativos registrados del Cliente y, en el caso de Fidelizador, a [correo de contacto contractual]; las comunicaciones electrónicas valen como "escrito" para todos los efectos. La nulidad de una cláusula no afecta al resto del Contrato. Este Contrato se rige por las leyes de la República de Chile. Toda controversia será sometida a [los tribunales ordinarios de Santiago / arbitraje conforme al Reglamento del Centro de Arbitraje y Mediación de la CCS — definir con asesoría legal].

ANEXO A — Contrato de Encargo de Tratamiento de Datos Personales

artículo 15 bis de la Ley N° 19.628, modificada por la Ley N° 21.719

Este Anexo regula el tratamiento de Datos Personales que Fidelizador realiza **por cuenta del Cliente** para la prestación del servicio, forma parte integrante del Contrato y se celebra junto con él. En caso de conflicto entre este Anexo y el resto del Contrato en materia de protección de datos, prevalece este Anexo.

A.1 Roles

A.1.1 Respecto de los Datos Personales del Cliente, el Cliente actúa como **responsable de datos** y Fidelizador como **tercero mandatario o encargado**, en los términos del artículo 15 bis de la Ley de Datos.

A.1.2 Si el Cliente utiliza la Plataforma para tratar datos por cuenta de un tercero responsable (por ejemplo, una agencia que gestiona campañas de sus propios clientes), el Cliente declara y garantiza que cuenta con la autorización específica y por escrito de ese responsable para subcontratar a Fidelizador, y se obliga a acreditarlo a simple requerimiento. En tal caso, las referencias al "Cliente" como responsable se entenderán hechas, en lo pertinente, al responsable final, y el Cliente responderá frente a Fidelizador por el cumplimiento de la cadena de autorizaciones.

A.1.3 Cada parte cumplirá las obligaciones que la Ley de Datos impone a su respectivo rol.

A.2 Contenido del encargo (artículo 15 bis, inciso 3)

- **Objeto:** tratamiento de Datos Personales del Cliente necesario para la prestación de los servicios de la Plataforma descritos en el Contrato y en el Apéndice 1.
- **Duración:** la vigencia del Contrato, más el período de exportación y supresión de la cláusula A.12.
- **Finalidad:** exclusivamente la ejecución del servicio contratado: gestión de listas y contactos, envío de comunicaciones por los canales habilitados, medición y reportería de resultados, y las funcionalidades adicionales que el Cliente active.
- **Tipos de datos y categorías de titulares:** los descritos en el Apéndice 1.
- **Derechos y obligaciones de las partes:** los establecidos en este Anexo y en el Contrato.

A.3 Instrucciones y límites del tratamiento

A.3.1 Fidelizador tratará los Datos Personales del Cliente únicamente conforme al encargo y a las instrucciones documentadas del Cliente — constituidas por este Contrato, la configuración que el Cliente aplique en la Plataforma y las instrucciones escritas adicionales que las partes acuerden —, salvo que una ley exija otro tratamiento, caso en el cual informará previamente al Cliente a menos que esté legalmente impedido.

A.3.2 Fidelizador no utilizará los Datos Personales del Cliente para fines propios ni los cederá a terceros, sin perjuicio de los Subencargados autorizados conforme a la cláusula A.7. Las partes declaran conocer que, si el encargado trata los datos con un fin distinto del convenido o los cede, se le considera responsable para todos los efectos legales (artículo 15 bis, inciso 2).

A.3.3 Si, a juicio de Fidelizador, una instrucción del Cliente infringe la Ley de Datos, Fidelizador informará al Cliente y podrá abstenerse de ejecutarla mientras no se aclare su licitud.

A.4 Confidencialidad

Fidelizador guardará secreto sobre los Datos Personales del Cliente conforme al artículo 14 bis de la Ley de Datos. El personal de Fidelizador con acceso a ellos está sujeto a obligaciones contractuales de

confidencialidad, accede bajo el principio de mínimo privilegio y recibe formación en protección de datos. Estas obligaciones subsisten tras el término del Contrato.

A.5 Medidas de seguridad

A.5.1 Fidelizador aplica las medidas técnicas y organizativas descritas en [/confianza], en el marco de su sistema de gestión certificado ISO/IEC 27001, que consideran: seudonimización y cifrado cuando corresponde; garantías de confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia de los sistemas; capacidad de restauración oportuna ante incidentes; y procesos de verificación periódica de la eficacia de las medidas (artículo 14 quinquies de la Ley de Datos).

A.5.2 Fidelizador podrá actualizar dichas medidas siempre que ello no reduzca el nivel general de seguridad. Si el Cliente requiere medidas adicionales por la naturaleza de sus datos, las partes acordarán su viabilidad y costo.

A.5.3 El tratamiento de **datos personales sensibles** a través de la Plataforma solo estará permitido si se pacta expresamente [en el Formulario de Pedido / condiciones particulares], atendidos los requisitos agravados que la Ley de Datos impone a su tratamiento. El Cliente se obliga a no cargar datos sensibles no pactados.

A.5.4 Es responsabilidad del Cliente: usar la Plataforma de forma segura, custodiar sus credenciales y las de sus usuarios, configurar los accesos de su equipo bajo mínimo privilegio y mantener respaldos propios conforme a la sección 6.3 del Contrato.

A.6 Vulneraciones de seguridad

A.6.1 Si Fidelizador toma conocimiento de una vulneración de seguridad que afecte Datos Personales del Cliente, lo notificará al Cliente **sin dilaciones indebidas** a sus contactos administrativos, entregándole, en la medida en que disponga de ella, la información necesaria para que el Cliente cumpla sus deberes del artículo 14 sexies: naturaleza de la vulneración, categorías y número aproximado de titulares y registros afectados, consecuencias probables y medidas adoptadas o propuestas.

A.6.2 Fidelizador adoptará medidas razonables para contener la vulneración y mitigar sus efectos, y tratará la información del incidente como confidencial. Corresponde exclusivamente al Cliente, en su calidad de responsable, evaluar y efectuar las notificaciones a la Agencia de Protección de Datos Personales y a los titulares cuando la ley lo exija. La notificación de una vulneración no constituye reconocimiento de responsabilidad.

A.6.3 El Cliente notificará sin demora a Fidelizador cualquier uso indebido de cuentas o incidente de seguridad del que tome conocimiento en relación con el servicio.

A.7 Subencargados

A.7.1 El Cliente **autoriza específicamente y por escrito** — mediante la aceptación de este Anexo, que consta en el registro de celebración del Contrato — la delegación de operaciones de tratamiento en los Subencargados identificados, con su función y país de tratamiento, en la lista publicada en [/confianza/subencargados/], versión vigente a la fecha de aceptación.

A.7.2 Para incorporar o sustituir un Subencargado, Fidelizador notificará al Cliente con al menos [30] días de anticipación, identificando al tercero, su función, ubicación y las garantías aplicables, y solicitará su

aceptación a través de la Plataforma o por escrito. [Alternativa a validar con asesoría legal cuando la Agencia publique sus modelos: régimen de no-objeción dentro del plazo, con derecho del Cliente a terminar el Contrato sin penalización si objeta fundadamente.]

A.7.3 Fidelizador impondrá a cada Subencargado, por contrato, obligaciones de protección de datos equivalentes a las de este Anexo, y permanecerá responsable frente al Cliente por el tratamiento que aquellos realicen.

A.8 Ubicación de los datos y transferencias internacionales

A.8.1 Residencia de datos. Los Datos Personales del Cliente se almacenan y procesan **principalmente en [Chile / la región de residencia contratada]**, conforme al Apéndice 1. Para el Cliente cuya residencia contratada es Chile y que no active funcionalidades que dependan de proveedores extranjeros, **la operación ordinaria del servicio no involucra transferencia internacional de datos**. Fidelizador no modificará la región de residencia del Cliente sin seguir el procedimiento de la cláusula A.7.2.

A.8.2 Transferencias. Cuando la prestación del servicio implique transferir Datos Personales fuera de Chile — incluido el tratamiento o el **acceso remoto** por Subencargados desde el extranjero —, la transferencia se amparará, según corresponda: (a) en la calificación del país de destino como de **nivel adecuado de protección** conforme la determine la Agencia de Protección de Datos Personales; (b) en las **cláusulas modelo** u otros instrumentos que apruebe la Agencia, desde que estén disponibles; o (c) en **cláusulas contractuales u otros instrumentos jurídicos** suscritos con el receptor que establezcan garantías adecuadas, incluyendo derechos exigibles para los titulares. Todo ello conforme a los **artículos 27 y 28** de la Ley de Datos. [Confirmar con asesoría legal la atribución artículo por artículo de cada mecanismo: la adecuación y la regla general están en el artículo 27, y las cláusulas que aprueba la Agencia en el artículo 28.]

A.8.3 Transparencia y continuidad. El detalle de cada flujo — entidad, función, país y mecanismo de garantía aplicable — consta en la [lista de Subencargados](#), que se mantiene actualizada. Si la Agencia modificara la calificación de un país o suspendiera un flujo, Fidelizador lo notificará al Cliente y propondrá alternativas — incluida la reubicación del tratamiento— **sin costo para el Cliente**. [Confirmar la referencia al artículo que regula la suspensión de flujos.]

A.8.4 El Cliente, al autorizar un Subencargado ubicado en el extranjero conforme a la cláusula A.7, autoriza la transferencia asociada. Si el Cliente actúa por cuenta de otro responsable (A.1.2), se obliga a informarle dichas transferencias.

A.9 Asistencia al Cliente

A.9.1 Derechos de los titulares. La Plataforma provee funcionalidades e interfaces (incluidas API) para que el Cliente atienda las solicitudes de acceso, rectificación, supresión, oposición, portabilidad y bloqueo temporal de sus titulares dentro de los plazos legales (30 días corridos, prorrogables por una vez; 2 días hábiles para el bloqueo temporal). Si un titular dirige una solicitud directamente a Fidelizador respecto de Datos Personales del Cliente, Fidelizador le indicará que la dirija al Cliente como responsable, informará al Cliente sin demora y le remitirá copia de la solicitud, correspondiendo al Cliente su gestión y respuesta.

A.9.2 Registros. Fidelizador mantiene registros de auditoría de las operaciones relevantes sobre Datos Personales del Cliente ejecutadas a través de la Plataforma, que el Cliente puede utilizar como respaldo del

cumplimiento de sus obligaciones.

A.9.3 Evaluaciones de impacto. Fidelizador pondrá a disposición del Cliente información general sobre el servicio, sus medidas de seguridad y flujos de datos (este Anexo, el Apéndice 1 y la documentación del Trust Center) para apoyar las evaluaciones de impacto en protección de datos que el Cliente deba realizar conforme al artículo 15 ter. La realización de la evaluación es responsabilidad exclusiva del Cliente. Solicitudes de asistencia personalizada podrán estar sujetas a cargos.

A.10 Verificación y auditorías

A.10.1 Fidelizador audita periódicamente sus sistemas y mantiene su certificación ISO/IEC 27001. A solicitud del Cliente, Fidelizador pondrá a su disposición, bajo confidencialidad, el certificado vigente y los informes o resúmenes de auditoría pertinentes, medio preferente de verificación del cumplimiento de este Anexo.

A.10.2 Cuando dichos informes no basten razonablemente, el Cliente podrá realizar, a su costo y máximo [una vez por año], una auditoría sobre el cumplimiento de este Anexo, previa solicitud escrita con [30] días de anticipación, acordando con Fidelizador alcance, fecha, duración y condiciones de confidencialidad, en horario hábil y sin afectar la operación ni la confidencialidad de datos de otros clientes. Las auditorías a Subencargados se sujetan a las políticas de acceso de éstos.

A.11 Obligaciones del Cliente

Corresponde exclusivamente al Cliente: (a) contar con la base de licitud de los tratamientos que realiza a través de la Plataforma y poder acreditarla; (b) cumplir sus deberes de información y transparencia frente a sus titulares, incluyendo informarles el uso de proveedores de envío y, si activa el seguimiento estadístico, el uso de tecnologías de medición de apertura y clics; (c) impartir instrucciones lícitas; (d) gestionar las solicitudes de derechos de sus titulares; (e) mantener actualizados sus contactos administrativos; y (f) usar los formularios y herramientas de la Plataforma verificando previamente que se ajustan a sus propias obligaciones legales.

A.12 Supresión y devolución al término

A.12.1 Terminado el Contrato, Fidelizador mantendrá los Datos Personales del Cliente disponibles para exportación durante [60] días. Vencido ese plazo, procederá a su **supresión** de sus sistemas y los de sus Subencargados — incluidas las copias, conforme a los ciclos técnicos de respaldo, que en ningún caso excederán [X días] adicionales —, salvo que la ley exija su conservación, y emitirá a solicitud del Cliente una constancia de supresión.

A.12.2 Se exceptúan de la supresión los registros mínimos necesarios para acreditar bajas y oposiciones de destinatarios (en forma de identificadores irreversibles) y los registros de facturación y auditoría que la ley obligue a conservar.

A.13 Responsabilidad

Cada parte responde del cumplimiento de las obligaciones que la Ley de Datos y este Anexo le imponen. Las partes declaran conocer el régimen del artículo 15 bis, incluyendo la responsabilidad del encargado que excede el encargo. La limitación de responsabilidad de la sección 9 del Contrato aplica a este Anexo solo en cuanto la ley lo permita y no limita las responsabilidades frente a los titulares de datos ni frente a la autoridad.

A.14 Vigencia y modificaciones del Anexo

Este Anexo rige desde la celebración del Contrato y hasta la supresión completa de los Datos Personales del Cliente. Fidelizador podrá actualizarlo — en particular para alinearlo a los contratos modelo y las instrucciones que publique la Agencia de Protección de Datos Personales — conforme al procedimiento de la sección 11 del Contrato, sin que las actualizaciones puedan reducir el nivel de protección aquí pactado.

APÉNDICE 1 — Condiciones particulares del tratamiento: Plataforma Fidelizador

Elemento	Descripción
Servicio	Plataforma Fidelizador (SaaS) de marketing y comunicaciones multicanal, sus API e integraciones.
Finalidad del tratamiento	Prestación del servicio: gestión de listas y contactos, segmentación, envío de comunicaciones (correo electrónico, SMS [y otros canales habilitados]), medición de resultados, reportería y funcionalidades adicionales activadas por el Cliente.
Categorías de Datos Personales	Datos de identificación y contacto de destinatarios (nombre, correo electrónico, teléfono); atributos y campos personalizados definidos por el Cliente; datos de interacción con las comunicaciones (entregas, aperturas, clics, rebotes, bajas) e identificadores técnicos asociados (dirección IP, dispositivo); cualquier otro dato que el Cliente incorpore. Por regla general, el servicio no está destinado al tratamiento de datos sensibles ni de datos de menores de edad; su tratamiento requiere pacto expreso (cláusula A.5.3).
Categorías de titulares	Destinatarios de las comunicaciones del Cliente (clientes, suscriptores, contactos del Cliente o del responsable por cuya cuenta actúa).
Operaciones de tratamiento	Almacenamiento, estructuración, consulta, comunicación por transmisión (envío), medición, supresión y las demás necesarias para el servicio.
Ubicación del tratamiento	[Chile / Perú / Colombia según plan de residencia contratado — detallar]. Para la residencia en Chile, la operación ordinaria no involucra transferencia internacional. Los flujos que sí salen del país — soporte, funcionalidades de IA, CDN, respaldos— se rigen por la cláusula A.8 y constan, con su mecanismo de garantía, en /confianza/subencargados/.
Subencargados	Lista vigente, con función, entidad y país: /confianza/subencargados/.
Medidas de seguridad	Descritas en /confianza/, bajo SGSI certificado ISO/IEC 27001.
Plazo de conservación	Durante la vigencia del Contrato; al término, exportación y supresión conforme a la cláusula A.12.
Solicitudes de titulares recibidas por Fidelizador	Se redirigen al Cliente conforme a la cláusula A.9.1.

Historial de versiones

- **v1.0** — **[fecha]**: primera versión pública, adecuada a la Ley 21.719.