Elenia · EleniaCORE

Términos y Condiciones

Versión 1.1 · noviembre de 2026 · Junngla SpA (Chile) · Aplicación multipaís

Borrador para revisión legal por abogados de cada país. No usar como versión final hasta su validación.

Contenido: Términos (cláusulas 0 a 25) · Anexo A: Acuerdo de Tratamiento de Datos · Anexo B: Responsabilidad compartida · Anexo C: Disposiciones por país · Anexo D: Uso aceptable.

Términos y Condiciones de EleniaCORE

0. Aceptación y facultades

Estos Términos y sus anexos (en conjunto, el «Contrato») rigen el uso de EleniaCORE y sus add-ons. Quien los acepta en línea declara tener facultades suficientes para obligar a la empresa cliente (el «Cliente»). La aceptación queda registrada con fecha, hora, versión, usuario e IP en la auditoría de la Consola EleniaCORE y tiene el mismo valor que una firma, en la medida que lo permita la ley aplicable. Si el Cliente y Elenia firman un contrato marco, este prevalece en lo que regule expresamente.

1. Definiciones

«Elenia»: Junngla SpA, sociedad chilena, y sus filiales que presten el servicio. «Servicio»: la plataforma EleniaCORE, la Consola EleniaCORE, los asistentes, conectores, apps y add-ons contratados. «Datos del Cliente»: toda información que el Cliente o sus usuarios cargan, conectan o generan en el Servicio, incluidos datos personales. «Usuario»: persona habilitada por el Cliente. «Administrador»: Usuario con facultades de configuración en la Consola. «Fuente»: sistema, carpeta, correo, ERP, portal o documento que el Cliente conecta. «Incidente de seguridad»: acceso, pérdida, alteración o divulgación no autorizada de Datos del Cliente. «Resultado»: toda respuesta, borrador, cálculo o acción generada por IA.

2. Objeto, planes y add-ons

Elenia otorga al Cliente un derecho de uso no exclusivo, intransferible y por el plazo contratado del Servicio según el plan elegido (Starter, Enterprise, Corporate Your Claude o Corporate) y sus subplanes. El agente personal (EleniaAPP, EleniaPin y EleniaStation) se ofrece como add-on; los componentes marcados «Pronto» no forman parte del Servicio hasta su lanzamiento comercial y no generan obligación de entrega ni cobro.

3. Cuenta, dominio y acceso

La cuenta se crea con verificación por código de un solo uso (OTP) al correo. El dominio de la organización queda reservado solo después de registrar un medio de pago válido; si se usa un correo genérico, el dominio se toma desde el sitio web principal declarado. El Cliente debe activar el inicio de sesión único (SSO) y la verificación en dos pasos cuando estén disponibles para su plan, y designar al menos dos Administradores. El Cliente es responsable de toda actividad realizada con las credenciales de sus Usuarios.

4. Obligaciones del Cliente

El Cliente se obliga a: (a) mantener la confidencialidad de credenciales y no compartirlas; (b) dar de baja a los Usuarios que dejen la empresa o cambien de función dentro de las 24 horas siguientes; (c) definir y revisar al menos trimestralmente la matriz de accesos por persona; (d) conectar solo Fuentes sobre las que tenga derecho y base legal suficiente, incluidos los avisos y consentimientos que exija su ley; (e) mantener actualizados y protegidos los equipos desde los que se accede; (f) revisar y aprobar las acciones antes de ejecutarlas; (g) informar sin demora a Elenia cualquier sospecha de uso indebido; y (h) no cargar datos que no sean necesarios para la finalidad declarada.

5. Responsabilidad compartida

La seguridad del Servicio es compartida. Elenia responde por la infraestructura, el cifrado, el aislamiento entre clientes, la gestión de llaves y la plataforma. El Cliente responde por sus identidades, permisos, configuración, Fuentes, dispositivos, Usuarios y por las decisiones que tome con los Resultados. El detalle consta en el Anexo B.

5 bis. Corporate Your Claude (infraestructura del Cliente)

En este plan el Servicio se instala y opera en la cuenta de nube del Cliente (por ejemplo, Amazon Web Services). (a) Costos: toda la infraestructura, el consumo de modelos de IA, el almacenamiento, la red y los impuestos asociados los factura el proveedor de nube directamente al Cliente, que es el único responsable de su pago; las estimaciones que muestre la Consola son referenciales y no obligan a Elenia. (b) Acceso: el Cliente otorga a Elenia un rol con permisos mínimos e identificador externo único para instalar, actualizar y monitorear el Servicio; Elenia nunca solicita ni recibe llaves de acceso, contraseñas ni credenciales raíz. El Cliente puede revocar ese rol en cualquier momento, lo que suspende actualizaciones, monitoreo y soporte sin eximirlo del pago de la licencia. (c) Responsabilidad del Cliente: la seguridad y administración de su cuenta de nube (usuarios, credenciales, facturación, cuotas, políticas de la organización, cambios hechos fuera del Servicio), la disponibilidad de los modelos en la región elegida y las consecuencias de modificar o borrar recursos instalados por el Servicio. (d) Responsabilidad de Elenia: el software, la plantilla de instalación, las actualizaciones y el plano de control, que solo recibe metadatos de estado, salud, versión y conteo de usuarios, nunca contenido. (e) Residencia: si el Cliente habilita modelos que usan inferencia entre regiones, acepta que el procesamiento de esas consultas pueda ocurrir fuera de la región elegida. (f) Salida: los datos permanecen en la cuenta del Cliente; al término, Elenia retira su rol y la Consola ofrece desinstalar el Servicio. (g) Plazo: contrato mínimo de 12 meses, sin pago inicial ni cargo de instalación.

6. Inteligencia artificial y decisiones

Los Resultados son probabilísticos, pueden contener errores u omisiones y no constituyen asesoría tributaria, contable, legal, laboral ni financiera profesional. Toda declaración, pago, presentación ante autoridades, firma o decisión relevante debe ser revisada y aprobada por una persona competente del Cliente, que asume su responsabilidad. Regla de seguridad del Servicio: «Bancos y portales de pago: lectura. Correos, compras, reservas y cancelaciones: requieren OK. Credenciales: solo por formulario seguro, nunca en chat.» Elenia no ejecuta transferencias de fondos ni movimientos bancarios en nombre del Cliente.

7. Servicios de terceros

El Servicio puede operar con proveedores de modelos de IA, nubes, pasarelas de pago y con portales o sistemas de terceros conectados por el Cliente (por ejemplo, autoridades tributarias, bancos o ERP). Elenia no controla la disponibilidad, cambios ni seguridad de esos terceros y no responde por sus fallas. Cuando

el Cliente usa licencias propias de terceros (por ejemplo, Claude o ChatGPT), esa relación se rige por los términos del tercero.

8. Protección de datos

Respecto de los Datos del Cliente, el Cliente es responsable del tratamiento y Elenia actúa como encargada, siguiendo sus instrucciones documentadas. El Acuerdo de Tratamiento de Datos (Anexo A) forma parte de este Contrato. Las disposiciones por país del Anexo C se aplican según el domicilio del Cliente y de los titulares.

9. Seguridad

Elenia aplica medidas razonables y acordes al estado del arte: cifrado AES-256 en reposo y TLS 1.2 o superior en tránsito; llave de cifrado propia por empresa en un servicio de gestión de llaves; aislamiento lógico por cliente; registro de auditoría inalterable; mínimo privilegio y doble aprobación para accesos administrativos de Elenia; copias de respaldo cifradas; y pruebas periódicas de vulnerabilidades. Elenia trabaja hacia una certificación SOC 2, sin que ello constituya una garantía de obtenerla en una fecha determinada. Ningún sistema es infalible: Elenia no garantiza que el Servicio sea inmune a ataques, pero sí que mantendrá estas medidas y responderá conforme a la cláusula 10.

10. Incidentes de seguridad

Elenia notificará al Cliente un Incidente de seguridad confirmado que afecte sus datos sin dilación indebida y, a más tardar, dentro de 72 horas desde su confirmación, con la información disponible, medidas adoptadas y recomendaciones. Elenia podrá suspender, aislar o rotar credenciales, conectores o cuentas para contener un incidente, informando al Cliente. No se considerará incumplimiento de Elenia el incidente originado en causas atribuibles al Cliente o sus Usuarios, entre otras: configuración, credenciales o cambios en la cuenta de nube del Cliente en Corporate Your Claude; credenciales comprometidas, phishing o ingeniería social, dispositivos infectados, permisos mal configurados, Usuarios no dados de baja, actuaciones de personal interno, integraciones o Fuentes del propio Cliente, o errores involuntarios de sus Usuarios. En esos casos Elenia prestará apoyo razonable, que podrá cobrarse según tarifas vigentes.

11. Uso aceptable y suspensión

El Cliente se obliga a cumplir el Anexo D. Elenia podrá suspender total o parcialmente el Servicio, con aviso previo cuando sea posible, ante: riesgo para la seguridad del Servicio o de otros clientes; uso contrario a la ley o al Anexo D; requerimiento de autoridad competente; o mora según la cláusula 14.

12. Confidencialidad

Cada parte guardará reserva de la información confidencial de la otra, la usará solo para ejecutar el Contrato y la protegerá con al menos el cuidado que aplica a la propia. La obligación se mantiene por 5 años tras el término, y por tiempo indefinido para secretos comerciales y Datos del Cliente. Se exceptúa la información pública, la ya conocida legítimamente o la que deba revelarse por orden de autoridad, con aviso previo a la otra parte cuando la ley lo permita.

13. Propiedad intelectual

Los Datos del Cliente y los Resultados que obtenga le pertenecen al Cliente. Elenia no usa los Datos del Cliente para entrenar modelos de IA, propios ni de terceros, y exige lo mismo a sus proveedores. El software, la marca, los asistentes base, las plantillas y las mejoras del Servicio pertenecen a Elenia. Elenia puede usar métricas técnicas agregadas y anonimizadas, que no identifiquen al Cliente ni a personas, para operar y mejorar el Servicio.

14. Precios, facturación e impuestos

Los precios se expresan en dólares de Estados Unidos (USD). Elenia factura desde Chile: dentro de Chile la factura incluye IVA; fuera de Chile se emite factura de exportación de servicios sin IVA chileno, que el Cliente registra en su país como importación de servicios. Los impuestos, tasas y retenciones del país del Cliente son de su cargo; si la ley local obliga a retener, el Cliente pagará el monto adicional necesario para que Elenia reciba el precio neto facturado (gross-up). Si se paga en moneda local, se aplica el tipo de cambio del día de pago y los costos bancarios y cambiarios son de cargo del Cliente. El cobro es mensual y anticipado con el medio de pago registrado. Si un cobro falla: 7 días de gracia, luego modo solo lectura y suspensión a los 30 días, sin perjuicio de intereses que permita la ley. Elenia puede modificar precios con 30 días de aviso; el cambio aplica desde el período siguiente y, en contratos con plazo mínimo, desde su renovación.

15. Plazo y término

Starter y Enterprise se renuevan mes a mes y pueden terminarse en cualquier momento con efecto al fin del período pagado. Corporate Your Claude tiene un plazo mínimo de 12 meses; su término anticipado sin causa imputable a Elenia obliga al pago de las licencias restantes de ese plazo. Las opciones redundantes de Corporate tienen un plazo mínimo de 36 meses; su término anticipado sin causa imputable a Elenia obliga al pago de las cuotas restantes del equipamiento dedicado y de los costos no recuperables. Los equipos instalados en dependencias del Cliente que no sean de su propiedad deben custodiarse con la diligencia debida y devolverse o liberarse al término. Cualquiera de las partes puede terminar el Contrato ante incumplimiento grave no subsanado dentro de 30 días desde su aviso.

16. Salida y eliminación

En Corporate Your Claude los datos permanecen en la cuenta del Cliente y se aplica la cláusula 5 bis (f). En los demás planes, al término, el Cliente dispone de 30 días para exportar sus datos en formatos estándar desde la Consola. Vencido ese plazo, Elenia elimina los Datos del Cliente de sus sistemas activos y destruye la llave de cifrado de la empresa, lo que hace ilegibles los respaldos, que se eliminan en su ciclo normal (máximo 90 días). Elenia entrega, a solicitud, un certificado de eliminación. Se exceptúa la información que la ley obligue a conservar, por el plazo legal.

17. Soporte y disponibilidad

Elenia presta soporte según el plan: Starter por canal digital en horario hábil de Chile; Enterprise con tiempos de respuesta prioritarios; Corporate con soporte prioritario y contactos técnicos designados. Los niveles de servicio específicos, cuando existan, constan en la oferta del plan. Las ventanas de mantenimiento programado se informan con anticipación.

18. Garantías

Elenia garantiza que prestará el Servicio con diligencia profesional y conforme a su documentación. Salvo lo indicado expresamente, el Servicio se entrega «tal como está» y Elenia no otorga garantías de idoneidad para un fin particular, de exactitud de los Resultados ni de funcionamiento ininterrumpido, en la medida que la ley aplicable lo permita.

19. Limitación de responsabilidad

La responsabilidad total de Elenia por todos los reclamos derivados del Contrato se limita a los montos efectivamente pagados por el Cliente en los 12 meses anteriores al hecho que la origina. Para incumplimientos de las obligaciones de seguridad o de protección de datos imputables a Elenia, el límite es

de dos veces ese monto. Ninguna parte responde por lucro cesante, daño indirecto, pérdida de negocio o daño reputacional. Elenia no responde por multas o sanciones impuestas al Cliente por sus propias obligaciones legales, ni por decisiones o presentaciones hechas con base en Resultados. Estas limitaciones no se aplican al dolo, la culpa grave ni a los casos en que la ley aplicable prohíba limitar la responsabilidad.

20. Indemnidad

El Cliente mantendrá indemne a Elenia frente a reclamos de terceros, incluidos titulares de datos y autoridades, que deriven de: Datos o Fuentes cargados sin derecho o sin base legal; uso contrario al Anexo D; o actos de sus Usuarios. Elenia mantendrá indemne al Cliente frente a reclamos de terceros que aleguen que el software de Elenia infringe derechos de propiedad intelectual.

21. Cumplimiento normativo

Cada parte cumplirá la normativa que le aplique, incluidas las leyes de protección de datos, antilavado, anticorrupción, sanciones internacionales y control de exportaciones. El Cliente declara que no está sujeto a sanciones que impidan contratar con Elenia y que no usará el Servicio en países o para fines prohibidos.

22. Modificaciones

Elenia podrá actualizar estos Términos informando por correo y en la Consola con al menos 30 días de anticipación, salvo cambios exigidos por ley o por seguridad, que pueden regir antes. Cada versión queda numerada y disponible. Si el Cliente no acepta una modificación sustancial, puede terminar el Contrato sin costo antes de su entrada en vigor, salvo los compromisos de plazo mínimo de equipamiento dedicado.

23. Comunicaciones

Las comunicaciones se envían a los correos registrados en la Consola. Ante incidentes, Elenia contactará en orden a los encargados técnicos 1, 2 y 3; los temas de facturación, al encargado de facturación. El Cliente debe mantener esos datos actualizados; las comunicaciones enviadas a ellos se entienden recibidas.

24. Ley aplicable y controversias

El Contrato se rige por las leyes de la República de Chile. Las controversias se resolverán por arbitraje de derecho ante el Centro de Arbitraje y Mediación de Santiago (CAM Santiago), conforme a su reglamento, con un árbitro, en Santiago y en español. Lo anterior no priva al Cliente ni a los titulares de los derechos que la ley imperativa de su país les otorgue y que no puedan renunciarse.

25. Disposiciones generales

Si alguna cláusula es nula, el resto se mantiene vigente. El Cliente no puede ceder el Contrato sin consentimiento de Elenia; Elenia puede cederlo a una filial o sucesor, informando al Cliente. Ninguna parte responde por incumplimientos causados por fuerza mayor. Sobreviven al término las cláusulas de confidencialidad, propiedad intelectual, limitación de responsabilidad, indemnidad, salida y ley aplicable.

Anexo A. Acuerdo de Tratamiento de Datos

1. Roles y objeto

El Cliente es responsable del tratamiento y Elenia es encargada. Elenia trata los Datos del Cliente solo para prestar el Servicio y según las instrucciones documentadas del Cliente, que incluyen la configuración que realiza en la Consola. Si una instrucción le parece contraria a la ley, Elenia lo informará.

2. Datos y titulares

Categorías de datos: identificación y contacto de Usuarios, datos laborales, comerciales, contables, tributarios y financieros contenidos en las Fuentes, y registros de uso. Titulares: trabajadores, clientes, proveedores y contrapartes del Cliente. El Cliente evitará conectar datos sensibles salvo que sea necesario y tenga base legal; si lo hace, deberá marcarlos en la matriz de clasificación.

3. Ubicación y modelo de despliegue

Starter y Enterprise: nube de Elenia, en la región disponible más cercana al Cliente. Corporate Your Claude: cuenta de nube del Cliente, en la región que elija; Elenia no aloja Datos del Cliente. Corporate: servidor dedicado en dependencias del Cliente o en la ubicación acordada, con respaldo según el subplan.

4. Personal y confidencialidad

Elenia limita el acceso a personal autorizado, sujeto a deber de confidencialidad, con mínimo privilegio, doble aprobación y registro de cada acceso. El soporte con acceso a datos requiere autorización del Administrador del Cliente.

5. Medidas de seguridad

Las descritas en la cláusula 9 de los Términos, además de: separación de ambientes, gestión de vulnerabilidades, registro y alertas, plan de continuidad y respuesta a incidentes, y eliminación segura.

6. Subencargados

El Cliente autoriza a Elenia a usar subencargados para infraestructura en la nube (Amazon Web Services; en Corporate Your Claude el proveedor de nube es contratado directamente por el Cliente y no es subencargado de Elenia), proveedores de modelos de IA contratados a través de esa nube o directamente, procesamiento de pagos (Stripe) y envío de correos transaccionales. Elenia mantiene la lista actualizada en la Consola, exige obligaciones equivalentes a este Acuerdo, incluida la prohibición de entrenar modelos con Datos del Cliente, y avisa con 30 días de anticipación cualquier cambio; el Cliente puede objetarlo por razones fundadas y, si no hay solución, terminar el servicio afectado. La información clasificada como confidencial o restringida se procesa solo con el modelo privado del Cliente cuando su plan lo incluya.

7. Transferencias internacionales

Cuando los datos se traten fuera del país del Cliente, Elenia aplicará las garantías que exija la ley aplicable (cláusulas contractuales, nivel adecuado u otras), que se entienden incorporadas a este Acuerdo.

8. Derechos de los titulares

Elenia asistirá al Cliente, mediante funciones de la Consola o apoyo razonable, para responder solicitudes de acceso, rectificación, supresión, oposición, portabilidad y bloqueo. Si Elenia recibe una solicitud directa, la remitirá al Cliente sin responderla, salvo instrucción.

9. Incidentes
Elenia notificará los Incidentes de seguridad conforme a la cláusula 10 de los Términos y apoyará al Cliente en las comunicaciones a autoridades y titulares que la ley le exija, que corresponden al Cliente como responsable.

10. Auditoría
Elenia pondrá a disposición del Cliente la información necesaria para demostrar el cumplimiento, incluidos informes de terceros cuando existan. El Cliente podrá realizar una auditoría al año, con 30 días de aviso, por un auditor sujeto a confidencialidad, sin afectar la seguridad de otros clientes y a su costo, salvo que se detecte un incumplimiento grave de Elenia.

11. Devolución y eliminación
Al término, Elenia devolverá y eliminará los datos según la cláusula 16 de los Términos y certificará la eliminación a solicitud.

12. Prevalencia
En materia de protección de datos, este Acuerdo prevalece sobre los Términos.

Anexo B. Matriz de responsabilidad compartida

Elenia: centro de datos y nube; cifrado en reposo y en tránsito; gestión de llaves por empresa; aislamiento entre clientes; parches de la plataforma; respaldos; monitoreo y respuesta a incidentes de la plataforma; auditoría inalterable; control de sus propios empleados y proveedores. Cliente: alta, baja y permisos de Usuarios; SSO y verificación en dos pasos; matriz de accesos por persona; elección y legalidad de las Fuentes; aprobación de acciones; dispositivos y redes propias; capacitación de sus Usuarios contra phishing; custodia física del servidor dedicado en Corporate; en Corporate Your Claude, la seguridad, facturación y cuotas de su cuenta de nube; revisión de Resultados antes de usarlos. Compartido: configuración de reglas y modelos, revisión de alertas y respuesta coordinada a incidentes.

Anexo C. Disposiciones por país

Chile: aplica la Ley 19.628 y, desde su entrada en vigor, la Ley 21.719 y las instrucciones de la Agencia de Protección de Datos Personales; su vigencia está fijada para el 1 de diciembre de 2026, con un proyecto en trámite que propone postergarla. Bolivia: no existe una ley general de protección de datos; aplican la Constitución Política del Estado (derecho a la privacidad y acción de protección de privacidad), la Ley 164 y su reglamento DS 1793, y la normativa sobre ciudadanía digital; las partes aplicarán como mínimo los estándares de este Contrato y se adecuarán a la ley que se apruebe. En materia tributaria, el Cliente boliviano asume la retención del IUE por beneficiarios del exterior y demás tributos aplicables, conforme a la cláusula 14. Perú: Ley 29733 y su reglamento. Colombia: Ley 1581 de 2012 y sus decretos. México: Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares vigente. Ecuador: Ley Orgánica de Protección de Datos Personales. Argentina: Ley 25.326. Otros países: la ley de protección de datos del domicilio del Cliente, en lo que sea imperativa. Cuando la ley local exija cláusulas adicionales (por ejemplo, para transferencias internacionales), estas se entienden incorporadas y prevalecen en esa materia.

Anexo D. Uso aceptable

Queda prohibido: usar el Servicio para actividades ilegales, fraude, lavado de activos o evasión tributaria; vulnerar, escanear o probar la seguridad del Servicio sin autorización escrita; intentar acceder a datos de otros clientes; extraer los modelos o hacer ingeniería inversa; revender el Servicio sin acuerdo; cargar malware; ingresar credenciales en el chat en lugar del formulario seguro; usar el Servicio para vigilancia de personas fuera de lo permitido por la ley laboral aplicable; tomar decisiones automatizadas con efectos jurídicos sobre personas sin revisión humana; y generar contenido que infrinja derechos de terceros.

Aceptación electrónica: se registra en la Consola EleniaCORE con versión, fecha, hora, usuario e IP. Quien acepta declara tener facultades para obligar a la empresa cliente.