

## TERMINOS Y CONDICIONES PARA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

### 1. De los servicios que presta Dictuc

**Dictuc** ofrece sus servicios en diversas áreas productivas que representan la variedad de las divisiones académicas de Ingeniería UC, a través de las cuales **Dictuc** desarrolla transferencia tecnológica con diversos servicios, poniendo a disposición de sus Clientes las capacidades multidisciplinarias en un sinnúmero de especialidades.

Dentro de los servicios que **Dictuc** ofrece se cuentan servicios de laboratorios, asesorías y consultorías, ensayos, peritajes, certificación de productos, servicios en innovación y emprendimientos de base tecnológica (en adelante el “Trabajo”).

### 2. Sobre los resultados

Los resultados del Trabajo son producto de las metodologías desarrolladas por **Dictuc**, del alcance de los servicios encomendados y de los antecedentes que el **Cliente** pone a disposición de **Dictuc**. El valor de los servicios por la ejecución del Trabajo, así como la cancelación de dicho monto, es independiente a los resultados del mismo. De igual forma, el **Cliente** acepta expresamente que los resultados del Trabajo pueden, en definitiva, no serles favorables a sus intereses particulares.

En el caso de Trabajos efectuados por laboratorios de **Dictuc**, el laboratorio será responsable de la información contenida en el informe o ensayo correspondiente, excepto cuando esa información fuere suministrada por el **Cliente**. **Dictuc** identificará en el respectivo documento aquellos datos o información proporcionados por el **Cliente**.

De esta manera, **Dictuc** no será de ninguna manera responsable de la validez de los resultados de un Trabajo cuando acuse defectos o distorsiones derivadas de información proporcionada por el **Cliente**. Si el laboratorio no fue responsable en la etapa de muestreo de un Trabajo (por ejemplo, cuando la muestra fue suministrada por el **Cliente**), el informe correspondiente de **Dictuc** indicará que los resultados se aplican a la muestra tal como se recibió.

### 3. Confidencialidad

Durante la ejecución un Trabajo, **Dictuc** y el **Cliente** pueden actuar como parte Divulgante de información confidencial (en adelante la “Parte Divulgante”), o como parte receptora de la misma (en adelante la “Parte Receptora”), indistintamente, según esté entregando o recibiendo información confidencial.

Los presentes términos de confidencialidad tienen sólo por objeto cautelar la confidencialidad de la información que entreguen a la Parte Receptora, los representantes de la Parte Divulgante y, en general, aquella información que sin estar necesariamente relacionada con un Trabajo, sea calificada como “confidencial” por la Parte Divulgante, o tenga dicho carácter según lo aquí establecido.

Se entenderá especialmente por “**Información Confidencial**” toda información sobre, relativa a, o de propiedad de la Parte Divulgante, en cualquier soporte o formato en que la misma se comunique o registre (tangible o intangible), sea transitoria o permanentemente, que la Parte Divulgante proporcione a la Parte Receptora con ocasión de un Trabajo, o que por cualquier otro medio llegue a conocimiento, posesión o tenencia de la Parte Receptora, incluyendo pero sin limitarse a: **a)** planes, modelos, prototipos, estudios, documentos, análisis, encuestas, informes, políticas, registros, actividades, estrategias, técnicas, datos, conceptos, mecanismos, información estadística, proyecciones y procedimientos operativos, financieros, de venta, comercialización, know how, secretos industriales, publicidad, promoción, propaganda, suministro, crecimiento, posicionamiento de mercado, aprovechamiento de mercado, participación de mercado, desarrollo, tecnología, demografía, recursos humanos, aprovisionamiento, consumidores actuales o potenciales, contratantes actuales o potenciales o negocios; **b)** contratos, acuerdos, pactos, convenios, convenciones, arreglos contractuales y demás actos jurídicos unilaterales, bilaterales o plurilaterales, e información sobre, o relativa a, las partes de dichos contratos, acuerdos, pactos, convenios, convenciones, arreglos contractuales o actos jurídicos distintas a la Parte Divulgante; **c)** derechos y privilegios de propiedad intelectual e industrial, registrados o no, en cualquier formato e institución y de cualquier especie; **d)** aspectos relacionados con la estrategia de negocios y planes futuros de la Parte Divulgante; y **e)** sistemas informáticos, de contabilidad, financieros y de tesorería relacionados con el pago a proveedores.

Durante la ejecución un Trabajo la Parte Receptora debe obligarse respecto de la Parte Divulgante, y de sus sociedades relacionadas, a dar cumplimiento a las siguientes obligaciones relativas a la Información Confidencial de la Parte Divulgante: **a)** usar la Información Confidencial de la Parte Divulgante única y exclusivamente para los efectos de cumplir con las obligaciones emanadas de un Trabajo; **b)** abstenerse de usar la Información Confidencial para fines distintos a los necesarios para la ejecución de un Trabajo; **c)** mantener estricta confidencialidad, respecto de cualquier persona natural o jurídica, sobre la Información Confidencial de la Parte Divulgante; **d)** custodiar y proteger diligentemente toda Información Confidencial de la Parte Divulgante asimismo todos y cada uno de los soportes, de cualquier especie o formato, en los que conste o se contenga parte alguna de la información confidencial de la Parte Divulgante; **e)** dar y permitir acceso o conocimiento a la Información Confidencial de la Parte Divulgante única y exclusivamente a aquellos de sus empleados que se desempeñan laboralmente en cargos de confianza de la Parte Receptora (conforme al

principio “*need to know basis*”), de modo limitado a lo que fuere necesario que dichos empleados conocieren sobre tal información, tal y como si se tratara de información confidencial propia; **f)** imponer sobre aquellos de sus empleados que tengan acceso a la Información Confidencial de la Parte Divulgante obligaciones y restricciones de uso y divulgación de dicha información idénticas a las que se le imponen por el presente capítulo; **g)** responder por el hecho o culpa de sus empleados que infringieren las obligaciones de confidencialidad establecidas en este capítulo; **h)** abstenerse de hacer copias o reproducciones de la Información Confidencial de la Parte Divulgante que no sean estrictamente necesarias para el cumplimiento de las obligaciones emanadas de un Trabajo, lo que será determinado en cada oportunidad por la Parte Divulgante a su juicio exclusivo; **i)** no reclamar ni pretender titularidad o autoría sobre la Información Confidencial de la Parte Divulgante; **j)** comunicar inmediatamente y por escrito a la Parte Divulgante la ocurrencia de cualquier acto, hecho u omisión que constituya una infracción a las obligaciones asumidas precedentemente, sea por acciones u omisiones propias, de sus dependientes o de terceros; **k)** impetrar todas las medidas urgentes que fueren necesarias o convenientes para impedir la divulgación de Información Confidencial de la Parte Divulgante y cooperar para que, en el evento que por acto, hecho u omisión suya o de sus empleados o dependientes, parte alguna de la Información Confidencial de la Parte Divulgante hubiere sido divulgada en contravención a lo establecido en este texto, deje de ser divulgada de manera inmediata; **l)** devolver a la Parte Divulgante o destruir a requerimiento de ésta, la Información Confidencial de la Parte Divulgante que ella requiera sea devuelta o destruida tan pronto se formule tal solicitud, en cualquier formato o soporte que dicha Información Confidencial se contenga, sea en original o en copia, hayan sido dichas copias entregadas por la Parte Divulgante o por aquellas personas que hayan tenido acceso a, o conocimiento, posesión o tenencia de, la misma, con ocasión de la entrega de tal información.

No obstante haya concluido el Trabajo acordado entre **Dictuc** y el **Ciente**, cualquiera sea la razón de su conclusión, la confidencialidad permanecerá vigente por 5 (cinco) años más, a menos que se consigne otro plazo por escrito.

No constituirá infracción a este deber los actos, hechos u omisiones de una Parte o por los que dicha Parte deba responder, relativos a la Información Confidencial de la otra Parte, que vulneren lo establecido en los párrafos precedentes, si: **a)** la información del caso es de acceso o conocimiento público previo al momento en que le fue comunicada a una Parte en carácter de Información Confidencial; **b)** sin mediar acto, hecho u omisión de una Parte, la Información Confidencial del caso de la otra Parte se convierte en información generalmente disponible al público; y; **c)** la divulgación del caso se hace por una Parte en cumplimiento de una obligación legal o de una orden no impugnada emanada de una autoridad judicial o administrativa competente con facultades para requerir la información del caso, debiendo, no obstante, la Parte a la que se le solicita la divulgación,

informar inmediatamente y por escrito a la otra Parte del requerimiento que ha recibido para la entrega de la Información Confidencial correspondiente a la autoridad del caso.

La información acerca de un **Ciente**, obtenida de fuentes diversas del **Ciente**, será tratada de forma confidencial por los laboratorios de **Dictuc**. De igual manera, los laboratorios no revelarán al **Ciente** la fuente de la información recibida, debiendo mantenerla como confidencial salvo acuerdo en contrario entre **Dictuc** y el proveedor o fuente de la misma.

#### 4. Requerimientos de seguridad en instalaciones del Cliente y recintos de Dictuc

Cada vez que el Trabajo deba ejecutarse en instalaciones o dependencias del **Ciente**, éste deberá adoptar todas las medidas de seguridad necesarias para garantizar el resguardo e integridad del personal y equipamiento de **Dictuc**.

En caso que el Trabajo se realice en recintos de **Dictuc**, es responsabilidad del **Ciente** informar al contacto **Dictuc** lo siguiente:

- Listado de personal que desempeñará dichas funciones;
- Datos del supervisor a cargo de la obra (nombre completo y RUT);
- Datos de los trabajadores que utilizarán o manipularán herramientas o instrumentos de **Dictuc** (listado con nombre completo y RUT);
- Copia del contrato de trabajo de quienes utilizarán o manipularán esas herramientas o instrumentos;
- Mutuality a la que los trabajadores están adheridos;
- Indicación de forma y responsable de trasladar a un posible accidentado; y
- Datos e información de contacto para aviso en caso de accidente del trabajo.

#### 5. Plazos de entrega de informes y certificados

**Dictuc** ejecutará el Trabajo y entregará sus informes o certificados en los plazos que se convengan con el **Ciente**, siempre que éste dé todas las facilidades de acceso a las operaciones, así como la información que **Dictuc** le solicite. En este sentido, el **Ciente** se obliga a facilitar todos los medios necesarios para la correcta ejecución del Trabajo por parte de **Dictuc**. Cualquier impedimento que pueda enfrentar **Dictuc** para el cumplimiento del Trabajo y que tenga su causa en el **Ciente** en ningún caso se interpretará como un incumplimiento de **Dictuc**, y el **Ciente** deberá pagar el valor del Trabajo en tiempo y forma. Lo anterior implica, entre otros, otorgar todas las facilidades para que **Dictuc** pueda cumplir a cabalidad las obligaciones acordadas, así como autorizar el ingreso del personal de la misma a las dependencias comprometidas. En caso contrario, no será responsable

por ningún incumplimiento contractual que tenga como causa el no otorgamiento de las facilidades y autorizaciones señaladas.

## 6. Difusión autorizada del informe

Durante la prestación de servicios, así como una vez finalizados, los profesionales y técnicos de **Dictuc** presentarán los informes, metodologías y resultados del Trabajo sólo al **Ciente**. En ningún caso personal de **Dictuc** presentará el Trabajo o parte del mismo a terceros.

El **Ciente** podrá manifestar y dejar constancia verbal y escrita frente a terceros, sean estos particulares o autoridades judiciales y administrativas, que el Trabajo fue preparado por **Dictuc**. Si decide entregar el conocimiento del Trabajo a cualquier tercero, deberá hacerlo en forma completa e íntegra, y no partes del mismo.

La adulteración y/o alteración total o parcial de los informes o reportes proporcionados por **Dictuc** por un Trabajo, al igual que su reproducción no autorizada, constituye una conducta susceptible de delito que será sancionada conforme a la normativa legal vigente.

Los informes emitidos de forma electrónica podrán ser descargados por el **Ciente** desde el “Portal de Clientes Dictuc” haciendo uso de su código de usuario y clave de acceso.

## 7. Propiedad intelectual e Industrial

Las normas generales sobre propiedad intelectual se regirán por las siguientes cláusulas.

**Información Preexistente al Trabajo (Background)**. Se entenderá por Información Preexistente toda la información o material que **Dictuc** y el **Ciente** tengan previo a la fecha de inicio efectivo del acuerdo para acometer el Trabajo y que sea utilizada en su ejecución, así como todos los derechos de propiedad intelectual o industrial que posea dicha información o material.

Esos derechos de propiedad incluyen, no taxativamente, notas, reportes, datos, programas, metodologías, modelos, softwares y prototipos, además de marcas comerciales registradas o no, etiquetas, nombres comerciales, diseños e inventos, patentados o no, modelos de utilidad y demás privilegios industriales contemplados en la Ley.

**Información Resultante del Trabajo (Foreground)**. Implica cualquier resultado generado en el marco del Trabajo, incluyendo todos los derechos de propiedad intelectual e industrial conferidos por los resultados, pero sin limitarse a derechos de autor, derechos de diseños, derechos de patente, variedades vegetales o demás fórmulas de protección, extendiéndose a todas las posibles herramientas de protección disponibles o futuras de propiedad intelectual o industrial.

**Propiedad de la Información Preexistente al Trabajo.** Toda la Información Preexistente presentada por alguna de las Partes pertenecerá siempre a la Parte que suministra dicha información, la que no se incluirá en ningún tipo de transferencia o concesión de licencia de derechos a Información Resultante. La adulteración y reproducción total o parcial de esa información constituye delito.

El **Ciente** y **Dictuc** garantizan que no impugnarán la propiedad o validez de la información ni adquirirán ni intentarán adquirir ningún derecho sobre la misma.

**Propiedad de la Información resultante del Trabajo.** Los derechos patrimoniales (componentes del Derecho de Autor) que resulten de la ejecución de un Trabajo pertenecerán al **Ciente**, sin perjuicio al reconocimiento de la paternidad de la obra.

Si como resultado del Trabajo se genera conocimiento o tecnología patentable, los derechos de Propiedad Industrial pertenecerán a **Dictuc**, quien podrá requerir las correspondientes patentes de invención, modelos de utilidad o demás privilegios industriales que resulten del desarrollo del Trabajo. Sin embargo, haya o no requerido el registro del correspondiente privilegio industrial, **Dictuc** podrá entregar al **Ciente** la primera opción para la comercialización y explotación de dicha patente.

Las condiciones de esa licencia (plazos, royalties, condiciones, etc.) se establecerán en un contrato independiente.

Nada de lo que se acuerde respecto a Propiedad Intelectual o Industrial, licenciamiento y/o patentamiento impondrá restricciones a **Dictuc** para usar cualquier parte de los resultados obtenidos para fines académicos, nuevas investigaciones u otros fines no comerciales, incluyendo publicaciones y el intercambio de resultados de investigación con otras instituciones de fines similares.

**Propiedad sobre otros desarrollos:** Cualquier resultado distinto a los previstos al momento de contratar, que diga relación con resultados obtenidos por **Dictuc** o el **Ciente** en otras iniciativas de investigación o desarrollo tecnológico, distintas al Trabajo, son y serán de exclusiva propiedad de **Dictuc** y/o el **Ciente**, según quien la haya realizado, las que siempre tendrán derecho a usar, gozar y disponer comercial e industrialmente de ellos en forma individual.

Si algún conocimiento o tecnología patentable es resultado del trabajo conjunto de **Dictuc** y el **Ciente**, ambos tendrán derecho a la propiedad intelectual e industrial generada en proporción al aporte significativo del conocimiento o infraestructura utilizada.

**Propiedad del contenido de las propuestas de Trabajo de Dictuc.** El contenido de las propuestas de trabajo es propiedad de **Dictuc**, quien prohíbe su uso sin autorización previa. Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación del contenido de la propuesta sólo puede ser realizada con la autorización expresa y por escrito de **Dictuc**.

## 8. Independencia de los contratantes

Las partes dejan expresa constancia que son personas totalmente independientes entre sí y que el presente Contrato no crea ningún vínculo de subordinación o dependencia entre ellas, ni entre su respectivo personal. Los funcionarios de **Dictuc** que presten el servicio objeto de este Contrato en ningún caso podrán ser considerados como trabajadores o dependientes del **Ciente**, por lo que, la relación que se crea a través de este instrumento es civil, y no laboral. En consecuencia, **Dictuc** es el único responsable del cumplimiento de las obligaciones impuestas a los empleadores por el Código del Trabajo, leyes complementarias, de seguridad social y previsional, así como de la responsabilidad civil o penal que pueda emanar de los actos ejecutados por su personal o de sus subcontratistas

Será de cargo de **Dictuc** la totalidad de los pagos por remuneraciones, imposiciones, seguros y demás gastos derivados de la contratación de su personal o de las demás personas que les presten servicios, en relación con el Contrato.

## 9. Compromiso de No Interferencia

El **Ciente** reconoce que **Dictuc** ha invertido importantes sumas de dinero en la capacitación de su personal, el que constituye un elemento fundamental de la Sociedad. Basado en lo anterior, el **Ciente** se obliga a no contratar directa o indirectamente al personal de **Dictuc** comprometido en el Trabajo, ni podrá solicitar o inducir a dicho personal para desempeñarse fuera de **Dictuc**, ni aceptar de ellos bajo cualquier forma, directa o indirecta, la prestación de sus servicios personales incluyendo cualquier forma de contratación.

Estas prohibiciones se mantendrán durante todo el plazo de vigencia del Trabajo y sobrevivirán hasta por 2 años después de expirado el mismo.

## 10. Publicidad y uso de marca comercial

### 10.1. Condiciones generales

El **Ciente** no podrá hacer uso del nombre, de la marca comercial o del logo de **Dictuc** para efectos de publicidad, promoción o cualesquier otro; sin perjuicio que las partes puedan pactar, de acuerdo al tipo y alcances de dicha difusión, condiciones diversas mediante un convenio especial.

Queda prohibido también al **Ciente** insertar el nombre, marca comercial o etiquetas de Dictuc® en sus anuncios, afiches, avisos promocionales y demás medios de difusión gráfica, televisada, radiada, por internet u otros soportes gráficos o y/o electrónicos.



**Dictuc** se reserva utilizar todos los medios legales a su alcance para cautelar su imagen y patrimonio en caso de cualquier uso de la marca comercial “Dictuc®” sin el permiso expreso de **Dictuc**. Asimismo, el **Ciente** se obliga a comunicar inmediatamente y por escrito a **Dictuc** la ocurrencia de cualquier acto, hecho u omisión que constituya una infracción a las obligaciones asumidas precedentemente, sea por acciones u omisiones propias, de sus dependientes o de terceros.

## 10.2. Condiciones particulares (certificación Dictuc)

El **Ciente** podrá hacer uso del logo o etiqueta de **Dictuc** exclusivamente en el sello de productos que hayan aprobado la certificación **Dictuc**. El **Ciente** deberá poner especial cuidado en no inducir a error o confusión al público consumidor sobre los productos que efectivamente están certificados de aquellos que no lo están. La producción del material para sello de productos será de costo y responsabilidad del **Ciente** previa aprobación por escrito del diseño por parte de **Dictuc**.

En el caso de que durante el proceso de certificación se detecte una no conformidad, el **Ciente** no podrá usar el sello **Dictuc** en ninguno de los productos con problemas, debiendo ejecutar las acciones correctivas pertinentes. Sólo una vez que las no conformidades sean resueltas, el **Ciente** podrá volver a hacer uso del sello **Dictuc**.

En cumplimiento a los requisitos normativos establecidos en NCh-ISO 17065:2013, **Dictuc** hará entrega de información de los productos y alcance de la certificación otorgada ante solicitudes provenientes de entidades administrativas, instituciones regulatorias y autoridades judiciales.

En el sitio [www.dictuc.cl/conformidad](http://www.dictuc.cl/conformidad) está disponible para el público general la información específica del producto certificado y los alcances de las bases de certificación objeto de este servicio.

Adicionalmente, las cláusulas establecidas en el “Reglamento de Certificación de Productos” de **Dictuc** son parte constitutiva de los términos y condiciones de prestación de servicios.

Estas cláusulas están referidas a lo siguiente:

- Suspensión de la certificación,
- Cancelación de la certificación,
- Condiciones generales y restricciones para el uso de sellos,
- Utilización de sellos,
- Cambios que puedan afectar la certificación otorgada,
- Instancias de apelación.



## 11. Responsabilidad de Clientes y Proveedores

Los empleados, dependientes, profesionales, contratistas o subcontratistas de los **Clientes** y los **Proveedores** de **Dictuc**, deberán cumplir las disposiciones de la Ley 17.336, sobre Propiedad Intelectual, de la Ley 19.039 sobre Propiedad Industrial, de la Ley 19.628 sobre Protección de Datos de Carácter Personal, y no infringir la Ley 19.223 artículos 1, 2, 3 y 4 sobre Delitos Informáticos. Todas estas normas protegen la información contenida en sistemas de información, bases de datos y archivos electrónicos magnéticos que utiliza **Dictuc** en la prestación de sus servicios, sin perjuicio de otras normas legales existentes o que se dicten en el futuro para garantizar la obligación de confidencialidad y secreto en la actividad comercial e industrial.

Por otro lado, **Dictuc** adoptó un **Sistema de Prevención de Delitos** (en adelante SpD) conforme a las disposiciones de la Ley 20.393 que sanciona los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, delitos de cohecho a funcionario público nacional o extranjero y receptación, si estos delitos fuesen cometidos directa o indirectamente en interés o provecho de ésta, por sus dueños, controladores, responsables, ejecutivos principales, representantes o quienes realicen actividades de administración o representación, como consecuencia del incumplimiento de los deberes de dirección y supervisión. Esto es extensible a las acciones u omisiones de “terceras personas que presten bienes o servicios” o bien actúen en representación de Dictuc.

El SpD se encuentra descrito en <http://www.dictuc.cl/integridad> al igual que el canal de comunicación para denunciar cualquier falta que se observe a sus disposiciones. Las denuncias pueden ser anónimas, si así lo estima conveniente el denunciante, y todos los reportes, incluyendo sus detalles, son administrados en forma confidencial por **Dictuc**.

El SpD exige que los **Clientes** y **Proveedores** den cumplimiento a las normas contempladas en la Ley 20.393 y se abstengan de realizar y consentir que se realicen por parte de sus propietarios, directores, representantes, gerentes, empleados o colaboradores, en provecho de éste o de un tercero, realizar a su nombre o beneficio, o en el nombre o beneficio de ellos mismos, cualquier especie de pago indebido a funcionarios de gobierno, repartición o institución pública, así como pagar propinas u otro tipo de dádivas en dinero, en especies o en beneficios intangibles, que no sean los precios o tarifas contempladas en la Ley.

**Dictuc** implementó también un **Código de Conducta** que establece los principios éticos que rigen el actuar de todos quienes trabajan en **Dictuc**. Este Código está disponible en [www.dictuc.cl/integridad](http://www.dictuc.cl/integridad).

Se previene a los **Clientes** y **Proveedores** de **Dictuc** que las disposiciones del Código de Conducta alcanzan y les son exigibles respecto de sus empleados, funcionarios, directores, accionistas/propietarios, trabajadores, subcontratistas, agentes y/o representantes que presenten

[Términos y Condiciones para la Prestación de Servicios](#)  
Código: DD-G.11-DSA  
Versión 5: 24-08-2018  
Aprobada por: Gerente General

bienes o servicios a **Dictuc**. Se debe tomar en consideración que el incumplimiento de cualquiera las conductas sancionadas por la Ley 20.393 y cualquier infracción al Código de Conducta será causa suficiente para que **Dictuc** ponga término de forma inmediata al Trabajo o a la prestación del servicio sin derecho a indemnización alguna para el **Ciente** o el **Proveedor**, y sin perjuicio de otras sanciones que establezca la legislación vigente.

## 12. Exclusiones de Responsabilidad de Dictuc

El **Ciente** ha decidido contratar los servicios computacionales de **Dictuc** en atención a que la administración de sus propios procesos no constituyen parte de su giro y por lo cual la externalización de los mismos o la implementación y soporte de dichos sistemas responden a una decisión corporativa cuyo objetivo es obtener mayores niveles de eficiencia, tanto de sus recursos como en sus procesos.

El **Ciente** reconoce y acepta que el software y hardware son herramientas para el procesamiento de datos que naturalmente están sujetos a fallas, ya sea en su propio funcionamiento o en sus programas, contingencia a que se está expuesto cualquiera sea el administrador o proveedor de dichas herramientas y que no desaparece en virtud de la contratación de los servicios de **Dictuc**. Por tanto, en caso de hacerse efectiva cualquier contingencia ocasionada y/o derivada de lo anterior no supondrá un incumplimiento contractual por parte de **Dictuc**.

De esta forma, el **Ciente** acepta que los riesgos que afectan a su negocio, derivados de fallas o mal funcionamiento de los equipos o programas computacionales, no se transfieren a **Dictuc** ni ésta los asume en virtud de la prestación de sus servicios. Así, **Dictuc** no será responsable por los daños o perjuicios derivados de lo anterior que puedan experimentar el **Ciente** o terceros.

A efectos de mitigar las contingencias expuestas, e independientemente de los servicios contratados, el **Ciente**, en su calidad de usuario del o los sistemas, deberá tomar al menos las siguientes medidas preventivas para evitar o aminorar los efectos que las eventuales fallas antes referidas le causen a él mismo o a terceros: (i) disponer de las holguras en sus procesos y actividades a efectos de no depender exclusivamente del o los sistemas, de manera que las referidas fallas no tengan efectos negativos en sus negocios, (ii) efectuar los respaldos de la información almacenada en los sistemas que sean necesarios para la ejecución de sus procesos; (iii) verificar periódicamente el resultado de la ejecución del software y los procesos modelados en los mismos, estableciendo los métodos y diseños adecuados que le permitan realizar dicha verificación; (iv) contar con las licencias de uso del proveedor del software y equipos que utilice; y (v) mantener en correcto funcionamiento su plataforma tecnológica (incluyendo entre otros: cables, conectores de corrientes fuertes o débiles, alambres, dispositivos, conexiones y equipos) necesaria para acceder a los servicios ofrecidos por **Dictuc**, asumiendo todos los costos involucrados.

### 13. Sistema de gestión de sugerencias y reclamos

En caso de cualquier inquietud respecto al servicio ofrecido por **Dictuc**, el **Ciente** puede hacer uso del Sistema de Gestión de Sugerencias y Reclamos a través de nuestro sitio web. Para ingresar al sistema se debe ingresar a la página [www.dictuc.cl](http://www.dictuc.cl) e ingresar a “Contacto” para visualizar en pantalla un formulario electrónico, donde se debe seleccionar en “Tipo de Contacto” la opción “Sugerencia” o “Reclamo”, ingresar sus datos y la descripción de la sugerencia o reclamo para, finalmente, enviarlo. Posteriormente se realizarán las gestiones pertinentes para su solución.

### 14. Sobre el pago de los servicios

Al aceptar la propuesta de trabajo o cotización de **Dictuc**, el **Ciente** declara y acepta que el pago por los servicios que le prestará **Dictuc** no estará condicionado en modo alguno a un tipo de resultado en particular, sino a la correcta ejecución del Trabajo solicitado.

**Dictuc** es facturador electrónico en los términos previstos por la Ley 20.727. Por consiguiente y conforme prescribe la misma Ley, sólo emitirá y despachará sus facturas a los **Cientes** que tengan el carácter de receptores electrónicos a través de los canales dispuestos por el S.I.I., restringiendo con ello el envío de facturas físicas a esos contribuyentes. No obstante, **Dictuc** pone a disposición de todos sus **Cientes**, a través del “Portal de Clientes Dictuc”, la posibilidad de descargar en línea las facturas pendientes de pago.

La mora o el simple retardo del **Ciente** en el pago de una o más facturas dará derecho a **Dictuc** para suspender la ejecución del Trabajo, cobrar lo adeudado, recargado con el máximo interés que sea lícito estipular, y exigir los demás derechos que le franquea la Ley.

La circunstancia de que en cualquier momento **Dictuc** acepte el pago retrasado sin exigir intereses y sin ejercer sus demás derechos, no podrá ser invocada en su contra como precedente o modificación tácita de cualquier estipulación contenida en el contrato a este respecto, ni se considerará como renuncia a sus derechos.

**Dictuc** se reserva el derecho de retener la entrega de informes y certificados finales del Trabajo en caso de deuda vencida por parte del **Ciente**, independiente de que la o las unidades que hayan prestado el correspondiente servicio sean distintas a la unidad que cotiza el Trabajo.

Para hacer efectivo el pago de las facturas emitidas por **Dictuc** existen las siguientes alternativas

- Boletas de depósito bancario en cuentas de **Dictuc**: las boletas deben ser enviadas por correo electrónico a [cobranza@dictuc.cl](mailto:cobranza@dictuc.cl), indicando siempre el N.º de factura pagada.
- Comprobantes de transferencia electrónica: el comprobante o la confirmación debe ser enviado al correo [cobranza@dictuc.cl](mailto:cobranza@dictuc.cl), indicando siempre el N.º de factura pagada.
- **No se recibirá dinero en efectivo (pesos ni divisas) ni se hará retiro de cheques de las oficinas del cliente.** El cliente debe depositar en cualquiera de las cuentas corrientes de **Dictuc S.A.** y enviar el respectivo comprobante (boleta de depósito o comprobante de transferencia) de acuerdo a los procesos antes resumidos.

1. Anexos**REGISTRO DE MODIFICACIONES**

Fecha [dd-mm-aaaa]	Descripción de la modificación	Revisado por: Nombre del responsable
24-08-2018	<ul style="list-style-type: none"><li>- Se modificó cláusula de confidencialidad.</li><li>- Se agrega cláusula que establece responsabilidades del cliente cuando la muestra es entregada por el.</li></ul>	María Isabel Gallardo