CONDICIONES DE CONTRATACIÓN DE DENUNCIAPLUS

Versión 1.0 · vigentes desde el 15 de septiembre de 2026

Estas condiciones, junto con el resumen de tu contratación (Anexo), forman el contrato entre tu empresa y Silverswan SpA. Léelas antes de aceptar. Puedes imprimirlas o descargarlas en PDF, y te enviaremos una copia íntegra por correo cuando envíes tu solicitud.

1. Las partes

1.1 Proveedor: Silverswan SpA, RUT 77.115.239-2, representada por Luis David Hernández Salas, con domicilio en la comuna de Concepción, Región del Biobío. Correo para todo lo relativo a este contrato: gerencia@silverswan.cl. En estas condiciones la llamamos «Silverswan».

1.2 Cliente: la empresa o institución cuyos datos aparecen en el Anexo («tu empresa»). Quien acepta declara que tiene facultades para contratar a su nombre.

2. Qué contratas

2.1 DenunciaPlus es una plataforma en línea para que tu empresa reciba y gestione denuncias y solicitudes en los modelos que decida activar: Ley Karin, prevención de delitos (Ley 20.393), convivencia escolar, canal de denuncias para entidades fiscalizadas por la Comisión para el Mercado Financiero y solicitudes de derechos sobre datos personales.

2.2 Incluye: (a) acceso por 12 meses para el número de usuarios indicado en el Anexo; (b) un canal público de denuncias con código QR, que tu empresa revisa y publica; (c) por única vez, la implementación de los modelos que apliquen a tu empresa y una capacitación inicial en el uso de la plataforma.

2.3 No incluye la investigación de las denuncias, las decisiones sobre los casos ni asesoría legal. Esas tareas y decisiones son de tu empresa, que puede hacerlas con su equipo o con un especialista que ella elija.

3. Precio

3.1 El precio está en unidades de fomento (UF) y se detalla en el Anexo: plan anual, usuarios adicionales e implementación. A cada valor se suma el IVA. El Anexo muestra el total con IVA en UF y en pesos.

3.2 Los pesos del primer año se calculan con el valor de la UF del día en que aceptas estas condiciones, que figura en el Anexo. Ese es el monto que pagas y el que dirá la factura.

3.3 Las renovaciones se facturan en pesos con el valor de la UF del día en que se emite la factura de renovación.

3.4 El precio del período contratado no cambia. Si cambiamos el precio de lista, el nuevo precio solo se aplica a una renovación posterior, con el aviso de la cláusula 6.3.

3.5 Si la UF dejara de existir o cambiara su forma de cálculo, el último valor publicado de la UF se reajustará según la variación del Índice de Precios al Consumidor.

4. Cómo se paga

4.1 Pagas por transferencia bancaria a la cuenta de Silverswan indicada en el paso de pago y en el correo de confirmación, o con el Link de Pago de Transbank que te enviamos por correo. Silverswan no pide ni guarda datos de tarjetas.

4.2 Emitimos factura electrónica a nombre de tu empresa.

4.3 Si no recibimos el pago dentro de 30 días corridos desde tu solicitud, la solicitud caduca: no nos debes nada y eliminamos la cuenta pendiente.

5. Activación

5.1 Al enviar tu solicitud creamos la cuenta en estado pendiente de pago. Mientras tanto no se puede ingresar, no se gestionan casos y el canal no está publicado.

5.2 Activamos el acceso dentro de 1 día hábil desde que confirmamos el pago (transferencia: abono reflejado en nuestra cuenta; Link de Pago: pago aprobado informado por Transbank) y te avisamos por correo.

5.3 Los 12 meses del plan se cuentan desde el día de la activación.

6. Duración, renovación y término

6.1 El plan dura 12 meses y se renueva por períodos iguales, salvo que tu empresa avise que no quiere renovar. La implementación no se cobra de nuevo al renovar.

6.2 Tu empresa puede avisar que no renueva en cualquier momento antes de la fecha de renovación, escribiendo a gerencia@silverswan.cl. El servicio sigue hasta el término del período pagado. Salvo el retracto (cláusula 7) o un incumplimiento nuestro (cláusula 6.6), no devolvemos el período en curso.

6.3 Te escribimos al menos 30 días antes de cada renovación, con la fecha y el precio que se aplicará. Si el precio sube o las condiciones cambian, puedes no renovar sin costo.

6.4 Silverswan puede no renovar avisándote con al menos 60 días de anticipación, para que tu empresa tenga tiempo de reemplazar el canal.

6.5 Si la factura de una renovación no se paga dentro de 30 días desde su emisión, te avisamos por correo y, al menos 10 días después de ese aviso, pausamos la gestión de casos. Durante la pausa el canal sigue recibiendo denuncias, para que tu empresa no quede sin canal. Si la deuda cumple 90 días, el servicio termina y el canal deja de recibir; te avisaremos por correo al menos 10 días antes, para que informes a tus trabajadores, estudiantes o destinatarios otra vía para denunciar. Si pagas antes, la gestión se reanuda de inmediato con todo su contenido.

6.6 Cualquiera de las partes puede terminar el contrato si la otra incumple gravemente y no lo corrige dentro de 30 días desde que se le avisa por escrito. Si el incumplimiento es de Silverswan, devolvemos la parte del período pagado que no se preste.

7. Derecho a retracto

7.1 Tu empresa puede dejar sin efecto este contrato, sin dar razones, dentro de 10 días corridos contados desde que envía la solicitud, siempre que el acceso no haya sido activado. Una vez activado, el servicio ya se está prestando y el retracto deja de proceder (artículo 3 bis de la Ley 19.496).

7.2 Basta un aviso escrito a gerencia@silverswan.cl, responder el correo de confirmación o usar el enlace de retracto que viene en ese correo, que funciona en este mismo sitio. No exigimos formularios adicionales ni otros trámites.

7.3 Si ya pagaste, devolvemos todo lo pagado, sin descuentos, a la mayor brevedad y a más tardar dentro de 45 días desde tu aviso, por el mismo medio con que pagaste o a la cuenta que nos indiques. Si ya emitimos la factura, emitimos la nota de crédito.

7.4 Si no te enviamos la confirmación con la copia íntegra de este contrato, el plazo para retractarte es de 90 días.

8. Uso de la plataforma

8.1 Tu empresa administra sus usuarios y responde por el resguardo de sus claves y por lo que se haga con sus accesos.

8.2 Tu empresa decide qué modelos activa, quién es encargado de cada uno, qué publica en el canal y cómo investiga y resuelve cada caso. DenunciaPlus muestra plazos y registra lo que ocurre, pero cumplir los plazos legales depende de las personas que tu empresa designe.

8.3 Silverswan mantiene la plataforma, la protege con medidas de seguridad y avisa por correo las interrupciones programadas.

9. Datos personales

9.1 Datos de las denuncias, casos y solicitudes: el responsable es tu empresa. Silverswan los trata solo por encargo de tu empresa y para prestar este servicio, conforme al artículo 8 de la Ley 19.628 y, desde el 1 de diciembre de 2026, a su artículo 15 bis. Este contrato es el mandato escrito.

9.2 Objeto y finalidad del encargo: alojar y operar el canal y la gestión de casos, para que tu empresa reciba denuncias y solicitudes, las investigue, las resuelva y cumpla sus obligaciones legales.

9.3 Datos y titulares: datos de identificación y de contacto, relatos de hechos, antecedentes y documentos que se adjunten. Pueden incluir datos sensibles (por ejemplo, de salud o de vida sexual) y datos de niños, niñas y adolescentes. Corresponden a denunciantes, personas denunciadas, testigos, trabajadores, estudiantes y sus apoderados, personas que ejercen derechos sobre sus datos y usuarios de tu empresa.

9.4 Duración del encargo: la de este contrato, más el plazo de la cláusula 9.6.

9.5 Silverswan se obliga a: (a) tratar esos datos solo según este encargo y las instrucciones de tu empresa; (b) no cederlos ni entregarlos a terceros, salvo por orden de autoridad competente, de lo que te informaremos si la ley lo permite; (c) guardar secreto, obligación que también tiene su personal; (d) aplicar medidas de seguridad adecuadas; (e) avisarte sin demora de cualquier vulneración de seguridad que afecte esos datos; (f) acceder al contenido de los casos solo cuando tu empresa lo pida para darle soporte o cuando la ley lo ordene.

9.6 Al terminar el contrato, tu empresa tiene 60 días para pedirnos una copia electrónica de sus datos, que incluye los casos, sus documentos y su registro sellado. Te avisaremos por correo al menos 30 días antes de eliminarlos. Vencido ese plazo, eliminamos los datos, salvo que la ley nos obligue a conservar alguno. Tu empresa, como responsable, debe conservar los expedientes durante los plazos legales que correspondan a cada caso; en DenunciaPlus esos plazos son de 10 a 14 años desde el cierre (en datos personales y CMF, desde el cese si es posterior), o más si hay un procedimiento pendiente, una calificación penal de los hechos que lo exija o una marca imprescriptible.

9.7 Tu empresa autoriza específicamente a Silverswan a usar como subencargado a Informática Bluehosting Limitada, en Chile, que aloja los servidores. Para sumar o cambiar un proveedor que

trate estos datos, pediremos a tu empresa su autorización por escrito (basta un correo). Si no la da dentro de 30 días, cualquiera de las partes puede terminar el contrato y devolvemos la parte del período pagado que no se preste.

9.8 Datos de tu empresa como cliente (razón social, RUT, contactos, pagos y facturación): Silverswan es responsable y los usa para ejecutar este contrato, facturar y cumplir sus obligaciones tributarias, durante el contrato y los plazos que exige la ley tributaria.

10. Responsabilidad

10.1 Cada parte responde, conforme a la ley, por los daños que cause al incumplir este contrato.

10.2 Silverswan no responde por el contenido de las denuncias, por las decisiones que tu empresa adopte en los casos ni por plazos incumplidos por causas que no le sean imputables.

10.3 Nada en este contrato limita los derechos que la Ley 19.496 y el artículo noveno de la Ley 20.416 reconocen a tu empresa cuando le son aplicables.

11. Cambios a estas condiciones

11.1 Estas condiciones no cambian durante el período pagado. Si publicamos una nueva versión, te la enviamos al menos 30 días antes de tu renovación y solo se aplica desde esa renovación. Si no estás de acuerdo, puedes no renovar.

12. Comunicaciones

12.1 Te escribimos al correo del responsable de la cuenta indicado en el Anexo. Tu empresa puede cambiarlo avisando a gerencia@silverswan.cl.

12.2 Los avisos de tu empresa a Silverswan se envían a gerencia@silverswan.cl.

13. Archivo del contrato

13.1 Silverswan guarda electrónicamente la versión de estas condiciones que aceptaste, la fecha y hora, la dirección IP desde la que aceptaste y el resumen de tu contratación. Tu empresa puede pedir una nueva copia en cualquier momento.

14. Ley y tribunales

14.1 Este contrato se rige por la ley chilena.

14.2 Si a tu empresa le es aplicable la Ley 19.496, directamente o por el artículo noveno de la Ley 20.416, puede acudir al tribunal que esas leyes señalan, incluido el juzgado de policía local que corresponda. En los demás casos, las partes se someten a los tribunales ordinarios con

asiento en la comuna de Concepción.