

# Condiciones y Términos Generales

## Software Dharma Usaha

En este documento se describen los términos generales y las condiciones de uso de los servicios ofrecidos por Dharma Usaha. Por ende, al acceder o utilizar nuestros programas y servicios, acepta estar sujeto a estos términos y condiciones.

Dharma Usaha está constantemente tratando de mejorar sus programas y servicios, como consecuencia, se reserva derecho a modificar los programas y adaptarlos según las normativas vigentes o mejoras que se estimen convenientes. Siempre se notificará de dichos cambios mediante un anuncio en nuestros sitios autorizados, tales como: página web, Instagram, Facebook y WhatsApp, es responsabilidad del usuario mantenerse informado.

El acceso, uso de los servicios y toda información contenida de Dharma Usaha se rige por las condiciones y términos generales descritos a continuación.

Cualquier persona natural o jurídica que no acepte estos términos y condiciones generales, que son de carácter obligatorio y vinculante, deberá abstenerse de comprar los programas y/o los servicios ofrecidos.

### **PRIMERO: DESCRIPCIÓN**

Dharma Usaha es una empresa que provee software administrativos y contables desde 1993, estos programas se dividen en dos grupos, software de escritorio y software Web, tales como: Remuneraciones, Contabilidad, Libros de Compras y Ventas, Facturación electrónica, Punto de Ventas, Libreta de Banco, Formulario 29 (no vigente), Inventario Bodega y Multibodega y programas web: Control de Clientes, Control de Edificios y Control de Asistencia y Remuneraciones. En el caso de los softwares de escritorios, estos se instalan en un solo computador que posea sistema operativo Windows y disco C, ideal para micro, pequeñas, medianas y grandes empresas, como para independientes y profesionales del área. Nuestros programas son estándar, pero previa evaluación, pueden ser modificados y adaptados según requerimiento de cada empresa.

Los programas consisten en una solución computacional compleja que, mediante la integración de aplicaciones, tiene por objeto apoyar y facilitar los procesos administrativos y de gestión para las entidades.

Si bien, nuestros programas se instalan en un solo PC, como cliente puede cotizar por módulo de red, es un adicional para el programa que permite conectar hasta 3 equipos al servidor siempre y cuando estos equipos se encuentren bajo el mismo espacio físico y tengan la misma conexión en red.

Como empresa no almacenamos los datos que los usuarios ingresan a los programas, debido a esto, no somos responsables por la pérdida de ellos. Para evitar la pérdida de la información ingresada, el usuario debe realizar los respaldos correspondientes periódicamente. Para más información enviar un mail al correo soporte@dharmausaha.cl

Si desea que Dharma Usaha almacene su información debe contratar el servicio al correo [ventas@dharmausaha.cl](mailto:ventas@dharmausaha.cl)

## **SEGUNDO: LICENCIA**

Dharma Usaha como propietario de los Softwares, confiere al Cliente la autorización para utilizar los programas como licencias, bajo los términos y condiciones estipulados en este documento.

La licencia no podrá ser transferida, sublicenciada, cedida o asignada por el Cliente a ningún título, ni por causa alguna a otro usuario. Asimismo, el cliente no podrá celebrar acto jurídico, contrato de arriendo o de reventa con la licencia de los programas, sin previa autorización de Dharma Usaha por escrito.

Esta licencia de uso se mantendrá vigente en forma indefinida, en tanto, el Cliente de cumplimiento íntegro a los Términos generales y condiciones.

El Usuario acepta y entiende que Dharma Usaha se reserva el derecho de dar de baja, cerrar o eliminar cualquier cuenta de usuario, por haber infringido los presentes términos y condiciones o por cualquier otra actividad ilícita o inadecuada a su juicio.

Las condiciones y términos serán actualizadas en casos de cambios en el negocio, modificaciones en la ley aplicable o por otros motivos que Dharma Usaha considere necesario.

## **TERCERO: CARACTERÍSTICAS DEL PC**

### **3.1 Sistema escritorio**

Los programas están diseñados para ser instalados en un solo PC, se caracterizan por ser programas de escritorio (próximamente programas web) y no requieren de internet para su uso normal, sin embargo, algunas opciones pueden necesitar dicha conexión. Por otra parte, en el caso de instalación o desinstalación deberá contar con internet activo.

Para que los programas funcionen correctamente, el equipo donde quedaran instalados debe cumplir con ciertos requisitos:

- Tener Windows 7 hasta el 11.
- Disco local C con espacio mínimo de 10 GB para almacenamiento de información.
- 4 MB de memoria RAM como mínimo.
- Conexión estable a internet para instalación y/o desinstalación remota.
- Office Original desde 2021
- Antivirus Vigente
- Configuración regional (español España) y signo peso

Nuestros programas de escritorios solo son compatibles con Windows, NO con MAC o LINUX.

En caso de la conexión de red el equipo debe contar con:

- Puerto USB.
- Pendrive para guardar archivos.
- Conexión en red por cableado, no wifi.
- Conexión estable de internet y desinstalación.
- Instalación de antivirus.
- Firewall Windows Desactivado.

### 3.2 Sistemas Web Requisitos

Programa administración de edificios.

- Tener un PC de escritorio o notebook administradores.
- Poseer Windows 7 o superior, MAC o Linux.
- Conexión a internet:
  - Wifi
  - LAN
- Aplicación diseñada exclusivamente para computador (escritorio o notebook).

Programa Control de asistencias.

- Tener un PC de escritorio o notebook.
- Poseer Windows 7 o superior, MAC o Linux.
- Conexión a internet (LAN o Wifi).

Para la marcación de los trabajadores:

- Poseer dispositivo móvil (smartphone) (Android, iOS).
- Conexión a internet.
- Prioritario: Marcación por lector 2D
- Alternativa: GPS (Tipo de marcación por ubicación).

Programa Control Clientes.

- Conexión a internet.
- Tener Pc o Notebook.
- Poseer Windows 7 o superior.
- Poseer dispositivo móvil  
(Este programa no es una APP)

### CUARTO: CONDICIONES DE VENTAS

A partir de enero 2020 las instalaciones de programas u otros servicios se hacen de manera remota a través de aplicación ANYDESK (<https://anydesk.com/es/downloads/windows>).

Esta aplicación debe estar previamente instalada en el computador donde se instalan los programas. Para actualizaciones e instalaciones el técnico tiene de 2-5 días hábiles para realizarla, dentro de cierto horario que será informado.

Si el usuario decide utilizar los servicios, se entiende que acepta las condiciones de venta, precio, pago y políticas de facturación aplicables a las tarifas y cargos. Dharma Usaha podrá agregar nuevos Servicios por tarifas y cargos adicionales o modificar tarifas o cargos de servicios existentes, previa notificación al Usuario en los canales autorizados.

- Es obligación llenar la ficha de compra como cliente, todos sus campos son obligatorios, con datos válidos para poder utilizar los servicios que brinda Dharma Usaha.
- El cliente deberá completarlo con información exacta, precisa y verdadera.
- El cliente asume el compromiso de actualizar los datos, ya sean personales o de la empresa.

Las compras por página web (tienda virtual) tienen un recargo del 5% sobre el valor del producto. En caso de solicitar devolución, este porcentaje no será de vuelto, es la comisión mínima por uso de página web.

Los programas se cancelan e instalan solo una vez. Las actualizaciones se cargan en un solo pc, si requiere instalación en otros computadores deberá cancelar adicionalmente.

Una vez instalado el o los programas no debe: borrar el directorio, cambiar el nombre del programa, mover del disco duro donde fue instalado, copiar el o los programas en otro computador, mover carpeta Dusasoft del Disco, formatear el equipo sin antes desinstalar el software.

Los pagos por los programas o servicios de Dharma Usaha se deben realizar solo por los canales autorizados que son transferencia o depósito a la cuenta bancaria de Dharma Usaha o por la página web en el carro de compras que cuenta con un medio de pago establecido.

Dharma Usaha tiene solo una cuenta bancaria donde se deben realizar las transferencias o depósitos.

#### **DATOS TRANSFERENCIA:**

Razón Social: Dharma Usaha  
Rut: 96.592.860- K  
BANCO CHILE  
CUENTA CORRIENTE 406-00210-10  
Correo: [ventas@dharmausaha.cl](mailto:ventas@dharmausaha.cl)

Nunca se dará otra cuenta que no sea de la empresa.

#### **QUINTO: CANCELACIÓN**

El usuario dispone de 10 días hábiles para solicitar devolución de dinero, expresando motivo y enviando sus datos bancarios al correo [ventas@dharmausaha.cl](mailto:ventas@dharmausaha.cl) para realizar la devolución del dinero. Esta devolución se realiza solo por compras de programas o pack y por actualizaciones **no cargadas** en el equipo.

Otros servicios o productos no tienen derecho a devolución, tales como, módulo de Red, traspaso de programas, soporte mensual/anual, proceso DJ F1887, instalación Office y Windows, capacitaciones. Para otros consulte en [ventas@dharmausaha.cl](mailto:ventas@dharmausaha.cl)

## **SEXTO: MODIFICACIONES**

Nuestros programas son estándar, pero previa evaluación, pueden ser modificados y adaptados según requerimiento de cada empresa.

El tiempo y el valor por estas modificaciones varían según lo solicitado.

Antes de actualizar un programa que cuente con modificación debe notificarlo previamente, para que no pierda esta modificación. Para aquello envíe correo a [ventas@dharmausaha.cl](mailto:ventas@dharmausaha.cl)

## **SÉPTIMO: CARACTERÍSTICAS DE LOS USUARIOS**

Una vez instalado el o los programas, el Usuario es responsable de toda la actividad que ocurra en su PC y se compromete a mantener en todo momento de forma segura su software. Notificando en caso de requerir formatear su PC para entregar indicaciones de desinstalación y respaldo.

El cliente debe mantener su equipamiento computacional en correcto funcionamiento y debidamente resguardado de eventuales fallas que afecten a sus sistemas y a sus bases de datos, manteniéndolo libre de virus que pudieran provocar daños o pérdidas de la llave instaladora cargada en el equipo, quien asumirá su costo en caso de pérdidas por las mismas.

Es responsabilidad del Usuario notificar de inmediato al tomar conocimiento de computador con fallas para proceder a coordinar desinstalación.

Si el equipo donde se encuentran los programas instalados sufre un percance mayor como: robo o el equipo se quema o presenta cualquier falla en el PC que pueda provocar que no inicie, Dharma Usaha no podrá desinstalar su programa y traspasar a otro PC, por lo que, no se podrá reinstalar esa licencia, debiendo adquirir una nueva.

## **OCTAVO: MANUALES Y SERVICIOS**

Los procedimientos que realizan cada programa se describen en un Manual, que se encuentra inserto en el programa en: Menú – Ayuda – Manual y también se pueden encontrar en nuestra página web [www.dharmausaha.cl](http://www.dharmausaha.cl) menú – soporte – manuales.

Para efecto de otorgamiento de la licencia, se deja en constancia que los programas no cuentan con un manual de usuario físico, sino que las instrucciones para su uso han sido incorporadas como un menú de ayuda en formato PDF.

Las instalaciones de los programas son realizadas por personal idóneo, debidamente autorizado y certificado por Dharma Usaha y se realiza de forma remota.

No somos responsables por instalación, desinstalación y traspasos realizados por técnicos NO autorizados por Dharma Usaha y que provoquen la pérdida o daños de los programas, módulo de red o la pérdida de información u otros servicios.

En caso de tener problemas con el equipo donde fue instalado el o los programas, debe contactar al área de ventas solicitando una cotización para la instalación, desinstalación o el traslado de su programa de un PC a otro según sea el caso. Esto puede tener un valor asociado y para ello, se debe contactar a [ventas@dharmausaha.cl](mailto:ventas@dharmausaha.cl)

En nuestra página Web se puede encontrar una sesión de preguntas frecuentes, donde encontrara algunas de las respuestas a sus dudas o inquietudes si no encuentra su instructivo solicítelo al correo [soporte@dharmausaha.cl](mailto:soporte@dharmausaha.cl)

## **NOVENO: OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDAD DEL USUARIO**

El Usuario tiene la obligación principal de entregar información veraz, completa, fidedigna y vigente a Dharma Usaha dentro del plazo correspondiente. Asimismo, el usuario se compromete a no utilizar la plataforma para desarrollar actividades contrarias a las leyes, a la moral o al orden público y en general a hacer un uso que no sea conforme a estos Términos y Condiciones.

Tanto la instalación de los programas en los equipos del Cliente, como la actualización de datos que sea necesario realizar en los mismos, será de costo, cargo y responsabilidad del cliente.

Es de responsabilidad exclusiva del Cliente contar con los medios que estime idóneos para la correcta operación del producto.

Quedará también de cargo y costo del cliente la obtención de los servicios necesarios para el adecuado entrenamiento y capacitación de quienes utilizaran los programas.

La licencia otorga exclusivamente el derecho al Cliente para instalar y utilizar el producto en la versión que se indica en la respectiva factura de venta.

Es responsabilidad del cliente designar a la persona que serán responsable del manejo y utilización del Producto.

### **Quedan prohibidas las siguientes actividades:**

Transmitir información que suplante de manera impersonal a otros o falsificar u ocultar su identidad o afiliación.

Utilizar mecanismos de comunicaciones electrónicas, software o scripts que alteren la correcta utilización de su programa, la inhabiliten o sobrecarguen o realizar cualquier acción que pueda perjudicar la funcionalidad de la infraestructura de esta sin autorización por escrito de Dharma Usaha.

Utilizar medios automatizados o cualquier otro medio no autorizado para modificar, redirigir, acceder o usar los Servicios.

Realizar ingeniería inversa o tratar de obtener el código fuente de la plataforma, a menos que usted tenga permiso previo, por escrito de Dharma Usaha.

Si determinamos que usted ha violado cualquier provisión de estos Términos y Condiciones, nos reservamos el derecho a terminar o suspender permanente o temporalmente su acceso a los Servicios.

## **DÉCIMO: INFORMACIÓN DEL USUARIO**

El Sistema tiene una garantía de tres meses a contar de la fecha de compra, esta será válida solo para aquellos usuarios que se encuentren registrados en nuestros archivos, tras haber enviado la ficha con los datos que allí se requieren. Esta garantía no cubre malas operaciones del Sistema ni fallas del computador en que se encuentra instalado.

En el caso que el cliente cambie legalmente de nombre o razón social, deberá informar inmediatamente de este hecho a Dharma Usaha, con la finalidad de registrar el cambio para obtener una licencia de uso asociada a los nuevos datos.

Dharma Usaha podrá modificar las condiciones y términos generales en cualquier momento haciendo público en la página web.

## **DECIMOPRIMERO: SOPORTE**

Al momento de comprar su programa o pack consta de un soporte técnico gratuito durante un mes y puede acudir a él ante posibles fallas o defectos que se pudieran presentar durante la operación del Sistema. Este soporte incluye asistencia telefónica, remota, correo electrónico, redes sociales o cualquier canal autorizado que el cliente estime conveniente para su uso. En caso de no utilizar este servicio en el periodo establecido este soporte se pierde.

La duración del soporte telefónico gratuito varía según el tipo de producto adquirido para packs, módulo de red y para aquellos que realicen las actualizaciones de los programas, el tiempo de soporte gratuito quedara estipulado en su factura.

Si cuenta con soporte telefónico y necesita asesoría debe llamar al 222335935, se le solicitará su Rut de cliente para verificar si cuenta con soporte telefónico y será transferido a un técnico.

Al momento de vencer el plazo de soporte telefónico puede adquirir nuevamente este servicio enviando un correo a [ventas@dharmausaha.cl](mailto:ventas@dharmausaha.cl)

En caso de requerir modificaciones del programa por alguna falla, este se podrá cargar de forma gratuita al cliente, siempre y cuando tenga las versiones de sus programas actualizados, en caso contrario debe pagar por este servicio llamado “parche” (up grade). Ofrecemos asesorías gratuitas mediante lenguaje simple y entendible.

En nuestra página Web puede encontrar diferentes videos tutoriales de YouTube, instructivos y manuales que ayudaran con el uso del sistema.

## **DECIMOSEGUNDO: HORARIOS Y SERVICIOS DE SOPORTE**

Horario Oficina: Lunes a viernes  
09:00 a 13:30 15:00 a 17:00 horas

Los servicios post venta incluyen: Soporte Gratuito y Soporte Pagado mensual:

### **Soporte Gratuito:**

- Correo: [sosporte@dharmausaha.cl](mailto:sosporte@dharmausaha.cl)
- Facebook: @dusasoftware
- Instagram: @dharmausaha
- WhatsApp: +569 3903 6064

Soporte Gratuito tiene un plazo de respuesta 48 a 72 horas, siempre con la disposición de responder lo antes posible.

### **Soporte Pagado:**

El objetivo del servicio es gestionar de manera eficaz y rápida tus solicitudes, resolver los problemas y aclarar tus dudas en un plazo no superior a 12 horas, para aquello poseemos: Soporte Telefónico Mensual.

- Asistencias Remotas a través de Anydesk.
- Soporte Correo Prioritario.
- Resolución de consultas.
- WhatsApp Especial (se entrega al momento de concretar servicio).
- Respuestas en menos de 12 horas.

No aplica a desinstalaciones e instalaciones, actualizaciones, reparaciones de archivos, capacitaciones, instalación o reparación módulos de red, respaldos de programas, otros.

En caso de requerir, ofrecemos diversos planes para asesoría, como soporte telefónico, asistencias remotas cuyo precio varía según los servicios que se encuentren incluidos, esta información podrá obtenerla en [ventas@dharmausaha.cl](mailto:ventas@dharmausaha.cl)

### **DECIMOTERCERO: ATENCIÓN EN OFICINA**

Existen servicios como la instalación de módulo de red, que solo puede ser online y otros servicios pueden realizarse de manera remota y presencial, prefiera los servicios online.

### **DATOS DE VENTAS**

WhatsApp: +56 9 4026 2863

Teléfono: +56 2 2228 5460

Correo: [ventas@dharmausaha.cl](mailto:ventas@dharmausaha.cl)

El cliente puede asistir presencial con previo agendamiento para realizar de forma presencial:

### **Presencial y online:**

- Instalación de programas



- Traspaso de los programas de un equipo a otro
- Actualizaciones de programas
- Instalación de Office
- Reparación de información
- Diseños de logo
- Capacitación
- Otros (consulte)

#### **Solo presencial:**

- Instalación Windows
- Instalación de Discos SSD
- Armado de PC
- Formateo de PC
- Otro (consulte)

Este servicio tiene un costo adicional que se entrega al momento de ser solicitado, el valor que se entrega es aproximado, puede variar, aumentar o disminuir según revisión por parte de nuestros técnicos.

El técnico cuenta con un plazo de 2 a 5 días hábiles para realizar el trabajo solicitado y entregar el equipo al cliente.

Al momento de dejar o equipo o cualquier otro tramite debe llenar una ficha, sacar copia a carnet por ambos lados y solo puede retirar el equipo con cedula de identidad. Nuestros técnicos dejaran registrados sus datos.

La empresa se encuentra ubicada en Avenida Nueva Providencia #2214, Oficina 166, Providencia, Edificio Centro Nuevo.

#### **DECIMOCUARTO: RESPETO MUTUO**

Para Dharma Usaha es muy importante mantener un trato cordial, no utilizar vocabulario inapropiado, insultante o degradante, por lo que, esperamos lo mismo de nuestros clientes. El cliente o usuario deben mantener el mismo respeto que se le entrega y no insultar verbalmente, usar un vocabulario inapropiado o gritar al trabajador que lo está atendiendo.

Si no cuenta con soporte técnico vigente telefónico o remoto por caducidad, poseemos alternativas gratuitas que se pueden encontrar disponibles en nuestra página web.

Nuestro personal cumple con un protocolo establecido, cuidando de entregar información real al cliente, esto quiere decir que al momento de llamar por soporte solicitaremos su RUT de compra para verificar su información en sistema.

El que no se transfiera al cliente o al usuario, para soporte telefónico, no debe ser motivo de molestia, recuerde que los canales gratuitos son efectivos o en su defecto puede renovar su soporte telefónico mensual

Como empresa deseamos mantener un ambiente tranquilo, esperamos que como cliente se sienta cómodo con los trabajadores y que los trabajadores de Dharma Usaha se sientan cómodos con el cliente.

Los reclamos y quejas siempre serán bien recibidas si se utiliza el lenguaje apropiado, nuestra empresa esta para ayudar y siempre con la mira de mejorar los servicios.

#### **DECIMOQUINTO: TRABAJADORES DE DHARMA USAHA**

Los y las funcionarios(as) de Dharma Usaha atenderán y ayudarán a los clientes y/o usuarios de forma honesta y justa utilizando sus facultades solo para ayudar o asesorar a los clientes y no para obtener beneficios privados.

Al momento de estar interactuando con el usuario, ya sea de manera presencial, telefónica o virtual, los funcionarios tendrán un trato respetuoso, cordial y equitativo, ajustándose a los protocolos de atención establecidos en este documento.

Los funcionarios deben entregar información clara, oportuna, completa y actualizada para asistir a los usuarios a resolver sus dudas, siempre por los canales dispuestos para ellos.

Los trabajadores de Dharma Usaha no usaremos nuestro cargo para obtener o recibir beneficios, ventajas o privilegios para nosotros mismo o para terceros. Repudiamos el cohecho y jamás solicitaremos objetos de valor, favores, dinero o cualquier beneficio indebido para ejecutar, omitir o infringir nuestro trabajo.

#### **DECIMOSEXTO: PROPIEDAD INTELECTUAL**

Dharma Usaha es el único actor intelectual y titular. Los contenidos de la plataforma, así como también los softwares, bases de datos, redes y archivos que permiten al Usuario acceder y usar los Servicios, son de propiedad de Dharma Usaha y están protegidas por las leyes y los tratados de derecho de autor, marcas, patentes, modelos y diseños. Sujeto al cumplimiento se otorga al Usuario “una licencia”, no exclusiva, no transferible.

Por tanto, nada en estos Términos y Condiciones podrá ser considerado como una licencia u autorización para arrendar, modificar, distribuir, copiar, reproducir, transmitir, exhibir, publicar, adaptar, editar o crear obras derivativas desde cualquiera de los materiales o contenido accesible por medio del Servicio, a menos que sea expresamente señalado en sentido contrario.

Si el cliente falta a estos términos y condiciones o Dharma Usaha encuentra que está cometiendo actos ilícitos con el programa, estos hechos pueden ser denunciados y pueden tener sanciones judiciales.

#### **DECIMOSÉPTIMO: LO QUE NO DEBE HACER LUEGO DE LA INSTALACIÓN**

##### **Instalación Pendrive:**

Una vez instalado el programa en el equipo con pendrive no debe copiarlo en otro equipo ni formatear, ni borrar el directorio, ni cambiar su nombre, ni moverlo dentro del disco duro donde fue instalado, pues no podrá ser desinstalado y por lo tanto no podrá volver a

instalarlo nuevamente y la única forma de hacerlo será modificando el programa instalador del pendrive, lo que tendrá un costo asumido por el usuario

Nota 2025: no se recomienda el uso de pendrives en la actualidad, debido a los problemas que ocasiona dada su antigüedad, pudiendo ocasionar daños en la información o pérdidas de programas.

### **Instalación Remota:**

Una vez instalado el programa en el equipo de forma remota no debe borrar el directorio, cambiar su nombre, moverlo dentro del disco duro donde fue instalado, no debe copiarlo en otro computador, no debe formatear o cambiar el disco duro sin desinstalar o perderá su programa. Para desinstalar un programa instalado de forma remota debe contactarse con el área de venta para que un técnico de Dharma Usaha realice la desinstalación/traspaso de forma correcta.

### **Instalación con Pendrive y Remota:**

Es importante, no restablezca Windows ni instale versiones nuevas ni anteriores, sin antes solicitar desinstalación de sus programas, esto causara la eliminación de sus registros de licencia, borrando su programa. No restaure Windows, ni aplique ningún cambio que pueda modificar su disco duro.

Si el computador sufre un daño mayor, que nos impida acceder y no podamos desinstalar, no será posible rescatar su sistema.

El Programa es de propiedad de DHARMA USAHA quien autoriza a la persona o Empresa que lo adquirió a su uso. Ante cualquier duda siempre es mejor comunicarse con **DHARMA USAHA**.

### **DECIMOCTAVO: GARANTÍA**

Dharma Usaha otorga al cliente una garantía a los productos adquiridos que se sujetara a las estipulaciones contenidas a continuación:

- Acotaciones que tenga el usuario respecto a los programas.
- Modificaciones al programa debido a fallas propias de este.
- Compatibilidad del sistema operativo.

En ningún caso Dharma Usaha garantiza las pérdidas de información que pudieren derivarse de la instalación o utilización del Producto, de manera que será de exclusiva responsabilidad del Cliente adoptar las medidas de respaldo para protegerse de tales contingencias.

Terminación de la Garantía se extinguirá y no será exigible, cesando toda obligación de Dharma Usaha a su respecto, en los siguientes casos:

Transcurrida la cantidad de meses de Garantía legal obligatoria de 3 meses desde la instalación del Producto.

Cuando el Cliente incurra en mal uso del Producto, negligencia, o daño de este por cualquier causa ajena a Dharma Usaha.

En el caso que se hubiere manipulado en cualquier forma o intentado la reparación del Producto o sus bases de datos asociadas, por parte del personal no autorizado

## **DECIMONOVENO: LIMITACIÓN DE GARANTÍA**

Dharma Usaha no tendrá responsabilidad alguna por los daños y perjuicios de cualquier naturaleza, sean directos o indirectos, previstos o imprevistos, que puedan deberse a la creación, transmisión, difusión, recepción, obtención y puesta a disposición de los contenidos a los que el cliente puede acceder a través de los sistemas entregados por Dharma Usaha, y en particular por los daños o perjuicios que puedan provenir de:

La presencia de virus u otros elementos que puedan producir daños, alteraciones o inconvenientes en los equipos y programas del cliente.

Perdida de programas por fuerza mayor, casos fortuitos, hechos de la naturaleza, actos terroristas, incendios, delitos y por cualquier causa no imputable por Dharma Usaha.

- Mal uso por parte de clientes y usuarios.
- Errores en los datos ingresados por clientes y usuarios.
- Fallas en el computador del cliente.

## **VIGÉSIMO: CONFIDENCIALIDAD**

Tomamos muy en serio la seguridad y privacidad de los Usuarios y tomamos medidas de seguridad técnicas y organizativas adecuadas para proteger la información contra manipulaciones, pérdidas, destrucción y/o accesos no autorizados.

Nos comprometemos a utilizar los datos de carácter personal única y exclusivamente para la realización de los servicios y fines pactados.

Resguardamos y cuidamos la información reservada de los contribuyentes, para que no sea filtrada a terceros y solo se utilizara en caso de ser necesario para desarrollar nuestro trabajo.

Nos Abstenemos de hacer uso en beneficio personal o de terceros, de la información a la que tenemos acceso.

Utilizaremos los correos entregados por los clientes para enviar información. Si el cliente no quiere recibir información debe comunicarse con Dharma Usaha para dar de baja el correo.

Dharma Usaha no divulgará a terceros ninguna información o material proporcionado por el Usuario que fuera reservada y a la que la Empresa haya podido acceder en virtud de estos Términos y Condiciones.

Las condiciones y términos generales de los softwares de Dharma Usaha estipulados en este documento intentan contemplar la mayoría de las situaciones a las que nos podemos

enfrentar como empresa. Aun así, no podemos anticipar a todas las circunstancias o problemas posibles que nos pueden suceder, en esos casos se intentara tomar la mejor decisión para ambas partes, cliente/usuario y empresa.

### **VIGÉSIMOPRIMERO: GRABACIÓN DE LLAMADOS**

Desde el 20 de septiembre 2022 se inicia grabación de llamados aleatorios para mejorar la calidad del servicio. El objetivo es recoger información no sólo de nuestros clientes, también información del personal autorizado de Dharma Usaha, para conocer fallas, lo que debemos mejorar y lo que necesitan los usuarios. Se establecerá patrón con criterios para seleccionar llamadas a grabar; por agente, números que llaman más frecuentemente, clientes importantes entre otros factores.

Se pretende mejorar la calidad del servicio. Es importante para optimizar cómo atendemos a los clientes, tener nuevos parámetros y medirlos, analizarlos e intentar perfeccionar.