Condiciones y Términos Generales

Software Dharma Usaha

1. Introducción y Aceptación

El presente documento establece los Términos Generales y Condiciones de Uso y Venta aplicables a los programas y servicios ofrecidos por Dharma Usaha.

El acceso, adquisición, instalación o utilización de los programas y/o servicios implica la aceptación expresa, íntegra y sin reservas de las condiciones aquí descritas. En consecuencia, toda persona natural o jurídica que no esté de acuerdo con estos términos deberá abstenerse de contratar o utilizar los productos y servicios ofrecidos.

Dharma Usaha mantiene un proceso permanente de mejora y actualización de sus programas y servicios, por lo que se reserva el derecho de modificar, actualizar o adecuar las presentes condiciones, ya sea por cambios normativos, técnicos o comerciales. Dichas modificaciones serán informadas a través de los canales oficiales habilitados, tales como sitio web, redes sociales institucionales y canales de comunicación directa.
Es responsabilidad del cliente mantenerse informado respecto de dichas actualizaciones.

El uso de los sistemas, servicios y de toda la información gestionada a través de las plataformas de Dharma Usaha se rige estrictamente por las condiciones establecidas en este documento, las cuales tienen carácter obligatorio y vinculante.

2. Propiedad Intelectual y Licencia

Dharma Usaha es el titular exclusivo de los derechos de propiedad intelectual sobre sus programas, desarrollos, bases de datos, estructuras, contenidos, documentación, diseños y demás elementos asociados a los servicios ofrecidos. Estos se encuentran protegidos por la legislación vigente en materia de derecho de autor, propiedad industrial y por los tratados nacionales e internacionales aplicables.

El cliente adquiere únicamente una licencia de uso, de carácter no exclusivo, no transferible y limitada, conforme a los fines y alcances definidos contractualmente. Esta licencia no implica, en ningún caso, cesión de derechos de propiedad intelectual.

Queda expresamente prohibido, sin autorización previa y por escrito de Dharma Usaha, copiar, reproducir, modificar, arrendar, sublicenciar, distribuir, comercializar, transmitir, publicar, adaptar, descompilar, realizar ingeniería inversa o crear obras derivadas a partir de los programas, sistemas o cualquier material asociado a los servicios.

El incumplimiento de estas disposiciones, así como el uso indebido, fraudulento o ilícito de los programas o servicios, facultará a Dharma Usaha para suspender el servicio, poner término a la licencia otorgada y ejercer las acciones legales correspondientes, conforme a la normativa vigente.

Tabla de contenido

Condiciones y Términos Generales 1
1. **Introducción y Aceptación** 1
2. **Propiedad Intelectual y Licencia** 1
3. **Descripción General de los Servicios** 4
4. **Reseña Histórica y Métodos de Instalación** 4
4.1. Programas 5
4.1.1. Programas de Escritorio 5
4.1.2. Programas Web 6
4.1.3. Programas Demo 7
4.1.4. Convenio con PreviRed 8
4.1.5. Editor de PreviRed 8
4.2. Servicios y Complementos de Programas 9
4.2.1. Capacitaciones 9
4.2.2. Soporte Técnico 9
4.2.2.1. Soporte Gratuito: 9
4.2.2.2. Soporte de Pago Mensual/Anual: 10
4.2.3. Manuales de Programas 10
4.2.4. Packs y Promociones 11
4.2.5. Módulo de Red 11
4.2.6. Modificaciones de Programas 11
4.2.7. **Pérdida de Programa y Recuperación de Licencia** 11
4.2.8. **Instalación de Software de Terceros (Office / Windows)** 12
4.3. Actualizaciones de Software 12
4.3.1. Preventa de Actualizaciones: 14
4.3.2. Política de Respaldo de Información 14
4.4. Modelo de Venta, Facturación y Cancelación 14
4.4.1. Proceso de Venta y Facturación 14
4.4.2. Cancelación de Servicios y Devoluciones 14
5. Términos y Condiciones de Uso y Licencia 15
5.1. Concesión de Licencia 15
5.2. Vigencia y Terminación 15
5.3. Modificaciones a los Términos 15
5.4. Condiciones Operativas Específicas y Advertencias 15

5.4.1. Proceso de Instalación y Plazos 15
5.4.2. Advertencias Críticas: Lo que NO debe hacer 16
5.4.3. Naturaleza del Software y Responsabilidad del Usuario 16
6. Garantía y Limitación de Responsabilidad 17
6.1. Garantía Legal 17
6.2. Estipulaciones y Política de Precios 17
6.3. Limitación de Garantía y Responsabilidad 17
7. Derechos y Deberes del Cliente y del Usuario 18
7.1. Derechos del Cliente 18
7.2. Deberes y Obligaciones del Cliente/Usuario 18
7.3. Respeto Mutuo y Protocolo de Atención 18
8. Canales Oficiales de Contacto y Seguridad 19
9. Grabación de Llamadas 20

3. Descripción General de los Servicios

Dharma Usaha es una empresa dedicada al desarrollo y provisión de software administrativo y contable, con trayectoria en el mercado desde el año 1993.

Las soluciones ofrecidas se agrupan en las siguientes categorías:

- **Software de escritorio**: Remuneraciones, Contabilidad, Libros de Compras y Ventas, Facturación Electrónica, Punto de Ventas, Libreta de Banco, Inventario Bodega, Inventario Multibodega.
- **Software Web**: Control de Clientes, Control de Edificios, Control de Asistencia y Remuneraciones.

Los programas de escritorio están diseñados para instalarse en un solo computador con sistema operativo Windows en el disco local C. Son ideales para micro, pequeñas, medianas y grandes empresas, así como para profesionales independientes. Si bien nuestros programas son estándar, previa evaluación, pueden ser modificados y personalizados según los requerimientos específicos de cada empresa.

Nuestras soluciones consisten en sistemas computacionales complejos que, mediante la integración de aplicaciones, tienen por objeto apoyar y facilitar los procesos administrativos y de gestión.

Los programas se instalan en un solo PC, como cliente usted puede cotizar un módulo de red. Este es un servicio adicional que permite conectar otros equipos al servidor principal, siempre que se encuentren en el mismo espacio físico y bajo la misma red (Cableado).

4. Reseña Histórica y Métodos de Instalación

Con una trayectoria superior a 30 años en el mercado, Dharma Usaha ha acompañado de manera permanente la evolución tecnológica de las plataformas y herramientas utilizadas para la distribución, instalación y soporte de sus programas.

En sus etapas iniciales, los sistemas eran entregados mediante soportes físicos como disquetes, posteriormente CD, y más adelante dispositivos USB. Sin embargo, conforme a los avances tecnológicos y a las nuevas exigencias en materia de seguridad, estabilidad y eficiencia operativa, dichos mecanismos han sido progresivamente descontinuados.

Actualmente, la asistencia remota constituye el método principal y oficial para la instalación, configuración, actualización y soporte de los programas, permitiendo una atención más ágil, controlada y acorde a los estándares técnicos vigentes.

El uso de dispositivos físicos ha sido descartado debido a los riesgos asociados, tales como fallas de hardware, pérdida o corrupción de información, exposición a malware y daños mecánicos, los cuales no cumplen con los criterios actuales de seguridad y continuidad operativa.

Dharma Usaha opera exclusivamente mediante mecanismos digitales y remotos, asegurando procesos más seguros, confiables y alineados con las mejores prácticas del sector.

4.1. Programas

4.1.1. Programas de Escritorio

Los programas de escritorio están diseñados para ser instalados en un solo PC. Requieren conexión a internet de forma permanente durante su uso. Esta conexión es necesaria tanto para el funcionamiento operativo del programa como para los procesos de instalación, desinstalación y actualización. El programa realiza una recopilación de datos de uso no personales con el fin de mantener un registro del número de empresas configuradas por cliente.

Requisitos mínimos del sistema para programas de escritorio:

- Sistema operativo Windows 10 u 11 original.
- Disco local C con un mínimo de 10 GB de espacio disponible.
- 4 GB de memoria RAM como mínimo.
- Conexión estable a internet de forma permanente, requerida tanto para el uso operativo del programa como para instalación, desinstalación y actualizaciones remotas.
- Microsoft Office original, versión 2021 o superior.
- Antivirus original vigente y actualizado.
- Configuración regional del sistema en español (España) y símbolo de moneda configurado como peso ($).
- Configuración de escala de pantalla en el 100% predeterminado.

Los programas de escritorio solo son compatibles con sistemas operativos Windows y emuladores de Windows exclusivamente en sistemas operativos Mac.

Emulador de Windows en Mac.

Si el cliente utiliza un emulador (como Parallels Desktop, VMware Fusion, VirtualBox, UTM o Wine) para ejecutar Windows en Mac, deberá cumplir con las siguientes condiciones:

- El cliente debe conocer el nombre del emulador y tenerlo abierto y funcionando al momento de la conexión.
- El sistema operativo del Mac debe ser compatible con AnyDesk.
- La instalación de módulos de red queda sujeta a la compatibilidad del emulador.
- El emulador consume espacio del disco principal, lo cual es responsabilidad del cliente.

Si el computador donde se instalara el programa no es un Mac con emulador o un sistema operativo Windows, el técnico detendrá la instalación.

El programa se instalará directamente en el emulador, esto implica que si por algún motivo, el emulador es dañado, se pierde la cuenta o es eliminado del sistema, la

licencia del programa, así como los datos almacenados se perderán debido al almacenamiento en el emulador.

Recopilación de Datos de Uso

Los programas de escritorio de Dharma Usaha realizan una recopilación automática de datos de uso con el objetivo de mantener un conteo del número de empresas configuradas en el programa y generar un registro asociado a cada cliente. Esta información es utilizada exclusivamente con fines administrativos internos.

Lo que NO se recopila:

- Datos personales de los trabajadores o usuarios del sistema.
- Información financiera, contable o remuneraciones ingresada en el programa.
- Respaldos ni copias de la información operativa del cliente. La responsabilidad del respaldo sigue siendo exclusiva del cliente, tal como se establece en la sección de Política de Respaldo de Información.

Dharma Usaha se compromete a que la información recopilada no será utilizada para fines distintos a los señalados, ni cedida a terceros. El cliente acepta esta condición al instalar y utilizar cualquier programa de escritorio de Dharma Usaha.

4.1.2. Programas Web

Los programas web están diseñados, como indica su clasificación, en formato de página web. Esto significa que es posible acceder a ellos desde cualquier equipo con conexión a internet, ofreciendo una posibilidad inherente de trabajo multiusuario.

Los sistemas web disponibles son:

- Remuneraciones Web
- Administración de Edificios
- Control de Asistencias
- Control de Clientes

Requisitos técnicos específicos por programa web:

- Programa Administración de Edificios: Computador (escritorio o notebook) con Windows 7 o superior, MAC o Linux. Conexión a internet (Wifi o LAN). La aplicación está diseñada exclusivamente para navegador web en computador.
- Programa Control de Asistencias: Computador con Windows 7 o superior, MAC o Linux, y conexión a internet. Para la marcación de los trabajadores se requiere un dispositivo móvil (smartphone Android o iOS) con conexión a internet. La marcación prioritaria es por lector de código 2D, siendo la alternativa la geolocalización (GPS).
- Programa Control de Clientes: Conexión a internet. Computador con Windows 7 o superior. Este programa no es una aplicación móvil (APP).

Consideraciones sobre funcionamiento y validación de información:

Los programas web corresponden a sistemas de desarrollo y evolución continua, diseñados para apoyar los procesos administrativos y de gestión de los clientes. No obstante, como toda

solución tecnológica, pueden requerir ajustes, correcciones o mejoras a partir de su uso operativo.

En caso de detectarse fallas de funcionamiento o inconsistencias en cálculos, estas deberán ser informadas oportunamente por el cliente. Una vez notificadas, Dharma Usaha realizará la evaluación técnica correspondiente y, de ser procedente, aplicará parches correctivos o actualizaciones sin costo adicional, siempre que el cliente mantenga el sistema actualizado a la última versión vigente. Si el sistema se encuentra desactualizado, la aplicación de correcciones podrá estar sujeta al pago del servicio de actualización correspondiente.

Sin perjuicio de lo anterior, el cliente reconoce y acepta que todo cálculo, resultado, informe o proceso generado por el sistema debe ser revisado y validado por el usuario, siendo este responsable de verificar la correcta información ingresada y los resultados obtenidos, especialmente cuando estos tengan implicancias administrativas, contables, legales o remuneracionales.

Soporte y material de apoyo:

Se ofrece asesoría gratuita, entregada en un lenguaje simple y entendible, orientada al correcto uso del sistema. Adicionalmente, se dispone de material de apoyo, tales como instructivos y manuales, disponibles en el sitio web oficial, con el objetivo de facilitar el aprendizaje y la correcta utilización de los programas. El cliente dispondrá de canal de consultas y soporte gratuito a través de los tickets ubicados en la página oficial de Dharma https://dharmausaha.cl/ en la pestaña de soporte, la respuesta estará disponible en un plazo de 48 a 72 horas.

4.1.3. Programas Demo

Dharma Usaha pone a disposición versiones gratuitas en modalidad demo, las cuales pueden ser descargadas desde el sitio web oficial o desde la plataforma de Previred, según corresponda.

Estas versiones demo están destinadas exclusivamente a fines de evaluación, permitiendo al usuario conocer el funcionamiento general de los programas. En consecuencia, cuentan con funcionalidades limitadas, no habilitan el uso productivo completo y no reemplazan las versiones comerciales.

El uso de las versiones demo no genera obligación de contratación ni garantiza continuidad operativa, soporte extendido o habilitación de todas las funcionalidades disponibles en las versiones licenciadas.

Condiciones específicas del programa demo:

- El programa demo funcionará durante 3 meses desde la fecha de instalación.
- El programa demo está diseñado para funcionar con una sola empresa y un máximo de 30 trabajadores.
- Advertencia crítica: Una vez adquirido un programa original con licencia activa, no debe volver a instalar o descargar una versión demo o gratuita. Instalar un demo sobre una versión full no corregirá errores y resultará en la pérdida de la licencia original, debiendo adquirir una nueva. Esta acción puede sobrescribir archivos críticos del sistema y dañar la instalación original, lo que hace necesaria una reinstalación completa del programa con costo adicional.

Para solicitar el valor de cualquier programa y/o servicio ofrecido, debe dirigirse a nuestro contacto de ventas al correo ventas@dharmausaha.cl.

4.1.4. Programas de Escritorio con Suscripción Mensual

Además de la licencia perpetua, Dharma Usaha ofrece una modalidad de suscripción mensual para algunos de sus programas de escritorio.

- El cliente paga una cuota periódica por el uso del software.
- La licencia y el servicio están activos mientras se mantenga al día el pago de la suscripción.
- A diferencia de la licencia perpetua (compra única), el no pago de la suscripción implica la pérdida de acceso al programa hasta que se regularice la situación.
- Cada suscripción tiene una fecha de vencimiento determinada. Si el cliente no renueva el pago antes de dicha fecha, el programa será bloqueado automáticamente y no se podrá acceder a él hasta que se regularice el pago correspondiente.
- Esta modalidad es independiente y complementaria a las demás formas de adquisición de programas (licencia perpetua, programas web, entre otros). No reemplaza ninguna modalidad existente.
- El cliente puede contratar la suscripción mes a mes según sus necesidades, renovándola sucesivamente mientras desee mantener el acceso al programa.
- El bloqueo prolongado del software de escritorio, puede generar perdidas de información debido a las actualizaciones que sufra el computador y uso que le de el usuario. Los datos internos del programa no tienen que ser manipulados por el usuario en ningún caso exceptuando cuando se tenga que generar un respaldo del programa., esta manipulación indebida puede hacer que el programa se pierda al igual que la información.
- Si el cliente no mantiene un respaldo constante y hay manipulación externa a Dharma Usaha tal como intentar desbloquear el programa, borrado de archivos, computador dañado,
- Para conocer qué programas están disponibles en modalidad de suscripción mensual y sus valores, contacte a ventas@dharmausaha.cl o al WhatsApp de ventas.

4.1.5.Convenio con PreviRed

Dharma Usaha mantiene una relación histórica y estratégica con PreviRed, siendo la primera empresa de software en establecer un convenio de colaboración con dicha plataforma, hito que marcó un avance significativo en la automatización y confiabilidad del proceso de pago de imposiciones previsionales en Chile.

Desde hace más de 15 años, esta colaboración se ha mantenido de manera continua y activa, permitiendo que los sistemas desarrollados por Dharma Usaha se encuentren permanentemente alineados con los requerimientos técnicos, normativos y operativos definidos por PreviRed. Esta relación ha contribuido a ofrecer a los usuarios soluciones estables, seguras y consistentes, orientadas a facilitar el correcto cumplimiento de las obligaciones previsionales.

La experiencia acumulada a lo largo de los años ha posicionado a Dharma Usaha como un referente en soluciones integradas para el proceso previsional, fortaleciendo la confianza de los clientes y asegurando la adecuada interoperabilidad entre los sistemas.

4.1.6.Editor de PreviRed

El Editor de PreviRed, desarrollado por Dharma Usaha, es una herramienta complementaria diseñada para facilitar la generación, validación y carga de archivos de imposiciones bajo el

formato de 105 campos, admitiendo tanto estructura de posición fija como de archivos delimitados por separador.

Este editor es compatible con archivos generados por los programas de Dharma Usaha, así como con aquellos provenientes de software de terceros, lo que amplía su utilidad y alcance operativo. Su propósito es apoyar de manera eficiente el proceso de pago de cotizaciones previsionales, reduciendo errores y optimizando los tiempos de procesamiento.

El Editor de PreviRed se ofrece como una herramienta de uso gratuito, disponible para descarga directa, y forma parte del compromiso de Dharma Usaha con la continuidad operativa, interoperabilidad y apoyo técnico a los usuarios en el cumplimiento de sus obligaciones previsionales.

4.2. Servicios y Complementos de Programas

4.2.1. Capacitaciones

El cliente tiene la posibilidad de solicitar unas capacitaciones para potenciar el uso de su sistema, con previa coordinación y un cupo máximo de 2 personas por cada sesión. Las capacitaciones se llevan a cabo mediante llamada de Zoom o Google Meet y duran alrededor de una hora.

En cada sesión contara con el apoyo de técnicos experimentados explican detalladamente el funcionamiento de los programas, asegurando que el cliente tenga todo el conocimiento necesario para utilizarlos.

Requisitos para solicitar una capacitación:

- Su programa debe estar actualizado a nuestra versión más reciente.
- Debe tener una conexión a internet estable.
- Debe coordinar previamente la fecha, hora y cantidad de programas a abordar.
- La sesión debe agendarse con al menos 48 horas de antelación.
- Para grupos mayores de dos personas, debe consultar previamente.
- El pago del costo de la capacitación debe ser efectuado antes de la sesión.

Los horarios de capacitación son entre las 9:00 y 12:00 horas. Si el cliente no puede asistir a la sesión agendada, esta se puede reagendar para otro día sin cargo adicional, siempre que se dé aviso oportuno con mínimo de 24 horas. Es responsabilidad del cliente informar sobre su inasistencia; en caso de no asistir y no presentar aviso previo, la capacitación se considerará anulada y no tendrá opción de devolución de dinero.

4.2.2. Soporte Técnico

El soporte técnico es un método para brindar apoyo a nuestros clientes, mediante el cual pueden resolver dudas y problemas con nuestros programas. Es atendido por un equipo técnico capacitado y a disposición para asistir a nuestros usuarios.

Existen dos modalidades principales, que se diferencian en tiempo de respuesta, medios de comunicación y servicios complementarios:

4.2.2.1. Soporte Gratuito:

- Exclusivamente mediante el sistema de ticket en la sección de Soporte de nuestra página web oficial, accesible luego de ingresar como usuario. El link es https://sgt.dharmausaha.cl/login.
- El técnico responderá en un plazo de 48 a 72 horas hábiles, dentro del horario de atención de 9:00 a 13:30 y de 15:00 a 17:00 horas.
- Los tickets enviados fuera del horario de atención serán revisados el siguiente día hábil.
- El SGT no reemplaza el soporte mensual contratado ni otros servicios adicionales.
- En la respuesta, el técnico proporcionará instrucciones, guías y/o manuales según el caso.

4.2.2.2. Soporte de Pago Mensual/Anual:

- Asistencia mediante ticket prioritario, llamada telefónica y WhatsApp exclusivo (proporcionado al confirmar el pago).
- Respuesta en un plazo de hasta 6 horas hábiles dentro del horario de atención.
- Servicios incluidos: Además de lo anterior, se incluye la opción de instructivos especiales, ayuda con respaldos y conexión de asistencia remota vía Anydesk, donde un técnico se conecta a su sistema para solucionar problemas.

Protocolo de Acceso Remoto y Responsabilidades:
La conexión remota se realiza únicamente con la autorización expresa y en tiempo real del cliente, quien debe proporcionar el código de acceso de sesión. Durante la conexión, el técnico actuará como apoyo guiado, ejecutando acciones en el sistema bajo la supervisión constante del usuario, quien debe permanecer frente al equipo. El técnico no sustituye el criterio, la validación de datos ni la responsabilidad operativa final del usuario. Es responsabilidad del usuario verificar que las acciones realizadas durante y después de la sesión sean las solicitadas y correctas para su operación.

Para adquirir soporte telefónico mensual o anual, envíe una solicitud de cotización a ventas@dharmausaha.cl. Una vez cumplido el período de vigencia, el servicio quedará anulado y el canal exclusivo se deshabilitará hasta que se renueve el pago correspondiente.

4.2.3.Manuales de Programas

Los procedimientos de cada programa se describen en un Manual, integrado en el software en la ruta: Menú - Ayuda - Manual. También están disponibles en nuestra página web www.dharmausaha.cl. Para efecto de la licencia, se deja constancia de que no se entrega un manual de usuario físico; las instrucciones han sido incorporadas como un menú de ayuda en formato PDF.

Las instalaciones de los programas son realizadas de forma remota únicamente por personal autorizado y certificado por Dharma Usaha. No nos hacemos responsables por instalaciones, desinstalaciones o traspasos realizados por técnicos no autorizados que provoquen daños en los programas, módulos de red o pérdida de información.

Si tiene problemas con el equipo donde está instalado el programa, debe contactar al área de ventas para solicitar una cotización por reinstalación, desinstalación o traslado, servicios que pueden tener un costo asociado. En nuestra página web encontrará una sección de Preguntas Frecuentes; si no halla la información requerida, puede solicitar un instructivo específico al gestor de tickets ubicado en nuestra pagina oficial en la pestaña de soporte.

4.2.4. Packs y Promociones

Las promociones y descuentos ofrecidos son acciones puntuales y limitadas en el tiempo, diseñadas para facilitar el acceso a productos o servicios en momentos específicos (aniversarios, lanzamientos, etc.). No constituyen una política permanente ni garantizan condiciones futuras similares.

Por lo tanto:

- No es posible aplicar promociones de forma retroactiva a compras ya realizadas.
- Las condiciones y precios promocionales tienen una vigencia limitada, claramente informada en cada campaña.
- La existencia de una promoción no obliga a su repetición en el futuro.

4.2.5. Módulo de Red

Un módulo de red es una conexión que permite vincular un PC con el programa de escritorio instalado (el "servidor") a uno o más computadores adicionales ("terminales"), dándoles acceso al sistema original. Esto permite el trabajo multiusuario sobre una misma base de datos desde equipos diferentes. Mientras más terminales se conecten al servidor, el procesamiento será mas lento, por lo cual se recomienda un máximo de 3 terminales conectadas.

Traslados y Reinstalaciones

Si el equipo donde se encuentra el programa presenta fallas de hardware, tiene un sistema operativo no funcional, no cumple con los requisitos actuales, o si desea mover el programa a otro computador por cualquier razón, el cliente puede solicitar un servicio de traslado.

Para un traslado exitoso, se deben cumplir los siguientes requisitos:

- El equipo debe estar en optimas condiciones, sin daños internos, que pueda iniciar y prender y sin daños físicos que impidan un correcto uso para la transferencia.
- Informar al contacto de ventas la cantidad total de empresas configuradas en el programa, estén o no en uso.
- En caso de poseerlo, indicar si el programa tiene Módulos de Red activos y la cantidad de terminales asociados.

4.2.6. Modificaciones de Programas

Nuestros programas son estándar, pero previo estudio y cotización, pueden ser modificados y adaptados a requerimientos específicos de cada empresa. El tiempo y el costo varían según la complejidad de lo solicitado.

Importante: Antes de actualizar un programa que ha sido modificado, debe notificarlo con antelación a nuestro contacto de ventas para evitar la pérdida de dichas personalizaciones. Dependiendo de su naturaleza, algunas modificaciones pueden estar sujetas a un período de

espera por la validación de entidades externas como PreviRed, la Dirección del Trabajo o el Servicio de Impuestos Internos.

4.2.7. Pérdida de Programa y Recuperación de Licencia

En caso de que el programa se vea afectado por una falla crítica del equipo, formateo no autorizado, virus, daño físico (como robo, incendio o falla total del

disco duro) o cualquier otro incidente que impida su funcionamiento o el acceso remoto por parte de nuestro soporte, se considerará una "Pérdida de Programa".

- **Recuperación:** Para recuperar la funcionalidad, será necesario adquirir una nueva licencia del programa afectado, ya que la licencia original queda vinculada al equipo y configuración original donde fue instalada.
- **Prevención:** Para evitar esta situación, es responsabilidad del cliente realizar respaldos periódicos y contactar a soporte antes de realizar cualquier cambio mayor en su equipo (como formateos o reinstalaciones de Windows) para coordinar una desinstalación segura que preserve la licencia.

4.2.8. Instalación de Software de Terceros (Office / Windows)

Dharma Usaha ofrece como servicio adicional la instalación, configuración y activación legal de software de sistemas operativos Windows y las suites de Microsoft Office.

- Este servicio incluye la instalación limpia y configuración básica para garantizar la compatibilidad con nuestros programas. No incluye la compra de las licencias del software de terceros, la cual debe ser provista por el cliente o adquirida por separado.
- Es un servicio de carácter no reembolsable una vez ejecutado, dado que implica trabajo técnico dedicado y uso de recursos que no pueden revertirse.

4.3. Actualizaciones de Software

Las actualizaciones representan mejoras esenciales en los programas existentes, ya sea como respuesta a modificaciones legales, cambios normativos o avances tecnológicos. Estas mejoras usualmente involucran ajustes en archivos de instituciones como el SII, Dirección del Trabajo, PreviRed o la AFC, y pueden incluir nuevas funcionalidades, informes especiales o adaptaciones a nuevas versiones del sistema operativo.

El servicio de actualización incluye:

- Incorporación de cambios legales (en su mayoría obligatorios).
- Aplicación de parches para mejorar rendimiento y compatibilidad.
- Revisión básica del entorno (Windows, Office, Antivirus).
- Instructivos para el uso posterior.
- Soporte técnico gratuito vía gestión de tickets a través de la pestaña de soporte en el sitio web oficial de Dharma Usaha https://dharmausaha.cl/
- Acceso a los detalles de la versión en la sección "Noticias" de nuestro sitio web.
- Ajuste de la configuración regional.

Este servicio NO incluye:

- Soporte telefónico.
- Asistencia remota posterior a la instalación.
- Configuración avanzada o corrección de errores no relacionados con la actualización.
- Reinstalaciones.

Reinstalaciones:

- El servicio de actualización cubre la instalación inicial de la nueva versión en un solo equipo.
- Cualquier reinstalación necesaria por parte del cliente (ya sea por formateo del equipo, movimiento no autorizado de archivos, falla posterior del sistema u otra causa) tendrá un costo adicional.
- Se recomienda encarecidamente realizar un respaldo completo del sistema y de la información antes de cualquier intervención en el equipo, para evitar la necesidad de una reinstalación.

Para garantizar una instalación exitosa:

- El computador debe estar en buen estado físico y funcional.
- El disco duro y la placa madre no deben presentar fallas.
- El programa debe abrir correctamente, sin errores previos a la actualización.
- El equipo no debe haber sido formateado después de la instalación original.
- El sistema debe estar instalado en el Disco Local C, sin haber sido movido ni copiado.
- No se realizan instalaciones en PC de terceros ni a través de entornos virtuales; la conexión de actualización es por AnyDesk directo al equipo del cliente.
- La actualización se programa de 2 a 5 días hábiles después de la facturación, a menos que se trate de una preventa, caso en el cual se crea una lista de espera según la fecha de solicitud.
- Las instalaciones son de forma remota a través de AnyDesk, exclusivamente por técnicos autorizados por Dharma Usaha.
- Las actualizaciones se cargan una sola vez por compra. Reinstalaciones tienen costo adicional.

Procedimiento de respaldo previo:
Antes de cualquier actualización, el cliente es el único responsable de realizar una copia de seguridad completa de su información.

- Para Remuneraciones, Contabilidad y/o Libro Compra Venta: Debe copiar manualmente la carpeta DusaSoft ubicada en el Disco Local (C:) y guardarla en un dispositivo de almacenamiento externo (pendrive, disco duro externo, etc.).
- Para programas con base de datos MySQL (Libreta de Bancos, Facturación Electrónica, Punto de Ventas, Inventario Bodega): Primero debe realizar el respaldo interno desde el menú Herramientas → "Respaldar información" del programa, y luego copiar la carpeta DusaSoft.
- Para Sistemas Web: No se requiere respaldo previo por parte del usuario, ya que la información reside en servidores seguros.

Bajo ninguna circunstancia el equipo técnico de Dharma Usaha realizará este respaldo por el usuario, salvo que se contrate y cancele expresamente el servicio de respaldo remoto, cuyo valor será cotizado a través del área de ventas.

Importante:

- Las actualizaciones corresponden a optimizaciones y ajustes sobre la versión instalada (cambios legales, parches), no a la instalación de un sistema nuevo o versiones mayores.
- Servicios adicionales no incluidos (ej. corrección de errores previos) pueden cotizarse por separado.
- Las actualizaciones adquiridas en modalidad de Preventa o Lista de Espera pueden instalarse fuera del plazo estándar y están sujetas a las condiciones informadas al momento de la compra.

4.3.1. Preventa de Actualizaciones:

- Al pagar una preventa, el cliente ingresa a una lista de espera. La instalación de la nueva versión se realizará por orden de pago una vez que esta sea lanzada al mercado.
- Si al momento de la instalación el cliente no tiene la última versión vigente de su programa, se le instalará esta versión primero, para luego proceder con la nueva versión adquirida en preventa. Si la versión instalada es muy antigua, este paso intermedio tendrá un costo adicional proporcional, calculado desde la versión del cliente hasta la última versión disponible.
- La devolución del dinero solo es posible si la actualización adquirida en preventa no ha sido instalada en el equipo del cliente. Para solicitarla, contacte a ventas@dharmausaha.cl.

4.3.2. Política de Respaldo de Información

La seguridad y continuidad operativa dependen de una correcta política de respaldos. Las responsabilidades varían según el tipo de sistema:

- **Sistemas de Escritorio:** La responsabilidad del respaldo recae exclusivamente en el usuario. Se recomienda realizar copias periódicas de la carpeta del sistema, especialmente antes de actualizaciones, cambios de equipo o formateos. En caso de falla del equipo sin respaldo, no es posible recuperar la información.
- **Sistemas Web:** Cuentan con respaldo automático en los servidores de Dharma Usaha, permitiendo la recuperación ante incidentes técnicos sin intervención del usuario.
- **Programas con MySQL:** Requieren un procedimiento de respaldo específico. Dharma Usaha puede instruir al cliente u ofrecer el servicio de respaldo configurado con costo adicional.

Como regla general, Dharma Usaha no almacena los datos ingresados por los usuarios en programas de escritorio. Para contratar un servicio de respaldo administrado, contacte a ventas@dharmausaha.cl.

4.4. Modelo de Venta, Facturación y Cancelación

4.4.1. Proceso de Venta y Facturación

Una vez que el cliente cancela el monto indicado, existe un período de espera para la confirmación del pago, el cual varía según el método de pago elegido (transferencia, webpay, etc.), ya que parte del proceso depende de entidades financieras externas.

4.4.2. Cancelación de Servicios y Devoluciones

El usuario dispone de 10 días hábiles, contados desde la compra, para solicitar la devolución del dinero. Debe expresar el motivo y enviar sus datos bancarios al correo ventas@dharmausaha.cl. Esta devolución aplica solo para:

1. Compra de programas o packs no instalados.
2. Actualizaciones no cargadas en el equipo.

Servicios NO reembolsables:
Por implicar trabajo técnico ejecutado, uso de licencias o recursos no reversibles, no tienen derecho a devolución los siguientes servicios una vez realizados:

- Módulo de Red
- Traspaso de programas entre equipos
- Soporte mensual o anual
- Procesos de declaración jurada
- Instalación de Office o Windows
- Capacitaciones
- Certificaciones

Para solicitar una cotización, actualización o iniciar una cancelación, debe contactar a ventas@dharmausaha.cl.

5. Términos y Condiciones de Uso y Licencia

5.1. Concesión de Licencia

Dharma Usaha, como titular del software, concede al Cliente una autorización (licencia) para usar los programas, bajo los términos aquí estipulados. Esta licencia es Intransferible por ende no puede ser cedida, sublicenciada, vendida o arrendada a ningún tercero.

Cualquier acto jurídico (arriendo, reventa) relacionado con la licencia requiere autorización previa y por escrito de Dharma Usaha.

5.2. Vigencia y Terminación

La licencia se mantendrá vigente de forma indefinida mientras el Cliente cumpla íntegramente estos Términos. Dharma Usaha se reserva el derecho de dar de baja, cerrar o eliminar cualquier cuenta o acceso de usuario en caso de infracción de estos términos o por cualquier actividad ilícita o inadecuada a su juicio.

5.3. Modificaciones a los Términos

Dharma Usaha se reserva el derecho de modificar, actualizar o complementar estas condiciones generales en cualquier momento, para adaptarlas a cambios legales, mejoras en los servicios o actualizaciones tecnológicas. Los cambios se publicarán en los canales oficiales (web, correo). Es responsabilidad del usuario revisar periódicamente estos términos. El uso continuado de los servicios implica la aceptación de la versión vigente al momento de dicha interacción.

5.4. Condiciones Operativas Específicas y Advertencias

5.4.1. Proceso de Instalación y Plazos

A partir de enero de 2020, todas las instalaciones, actualizaciones y servicios relacionados se realizan de forma remota mediante la aplicación AnyDesk. Esta herramienta debe

estar previamente instalada en el equipo destino. El técnico asignado dispondrá de 2 a 5 días hábiles para ejecutar el servicio, dentro de un horario que será informado oportunamente.

El uso de los servicios implica la aceptación de las condiciones de venta, precios y políticas de facturación vigentes. Dharma Usaha se reserva el derecho de agregar nuevos servicios o modificar las tarifas de los existentes, notificando dichos cambios a través de los canales oficiales.

Obligaciones del cliente en la compra:

- Completar la ficha de compra con información exacta, precisa y verdadera en todos sus campos obligatorios.
- Asumir el compromiso de mantener actualizados sus datos personales o de la empresa.

Política de precios y pagos:

- Las compras realizadas a través del carrito de compras en la página web tienen un recargo del 5% por uso de la plataforma de pago. Este recargo no es reembolsable en caso de devolución.
- Los programas se cancelan e instalan una sola vez por licencia. Las actualizaciones se cargan en un solo equipo. Para instalaciones en equipos adicionales, se requiere la compra de licencias o servicios complementarios.
- Los pagos deben efectuarse exclusivamente a través de los canales autorizados: transferencia o depósito a la cuenta bancaria oficial de Dharma Usaha o mediante el sistema de pago integrado en el sitio web.

5.4.2. Advertencias Críticas: Lo que NO debe hacer

El incumplimiento de estas advertencias puede resultar en la pérdida permanente de la licencia y los datos, con costos de recuperación a cargo del cliente.

- Para instalaciones remotas: No borre, cambie el nombre, mueva o copie el directorio de instalación del programa (generalmente DusaSoft en el disco C:). No formatee el disco duro o cambie componentes críticos sin desinstalar primero el programa a través de nuestro soporte técnico.
- Para instalaciones antiguas con pendrive (modalidad descontinuada): Además de lo anterior, no copie el programa a otro equipo. Esta modalidad es obsoleta y altamente vulnerable a fallas físicas.
- Reinstalación del sistema operativo: NUNCA restaure, reinstale o cambie la versión de Windows sin antes solicitar a Dharma Usaha la desinstalación formal del programa. Estas acciones eliminan los registros de licencia de forma irrecuperable.
- Daño mayor del equipo: Si el equipo sufre un daño grave (robo, incendio, falla total del disco) que impida el acceso remoto para una desinstalación, no será posible rescatar la licencia, siendo necesario adquirir una nueva.

5.4.3. Naturaleza del Software y Responsabilidad del Usuario

Los programas de Dharma Usaha son herramientas de apoyo diseñadas para optimizar procesos administrativos. En ningún caso sustituyen el criterio, juicio o responsabilidad profesional del usuario. Es esencial una supervisión humana constante para garantizar el uso correcto y preciso.

Se recomienda encarecidamente realizar revisiones periódicas y pruebas de consistencia de la información generada por el sistema antes de ser utilizada para trámites oficiales o legales.

6. Garantía y Limitación de Responsabilidad

6.1. Garantía Legal

El Sistema tiene una garantía de tres (3) meses desde la fecha de compra, válida solo para usuarios registrados correctamente en nuestros sistemas. Esta garantía NO cubre:

- Malas operaciones por parte del usuario.
- Fallas o incompatibilidades del hardware (computador) donde está instalado.
- Daños por virus o falta de mantenimiento del equipo del cliente.

En caso de que el cliente cambie su nombre o razón social, debe informar inmediatamente a Dharma Usaha para actualizar la licencia asociada.

6.2. Estipulaciones y Política de Precios

Durante el período de garantía, Dharma Usaha atenderá:

1. Observaciones fundadas sobre el funcionamiento del programa.
2. Modificaciones necesarias debidas a fallas propias del software.
3. Asesoría sobre compatibilidad con el sistema operativo.

Dharma Usaha se esfuerza por mantener precios accesibles, pero estos pueden ajustarse debido al aumento de costos, la complejidad de las actualizaciones o la inversión en desarrollo. Los precios publicados están sujetos a cambio sin previo aviso.

6.3. Limitación de Garantía y Responsabilidad

Transcurridos los 3 meses de garantía legal, Dharma Usaha cesa toda obligación relacionada con la misma.

En NINGÚN CASO Dharma Usaha será responsable por:

- Pérdida de información, ya que la responsabilidad del respaldo recae en el cliente.
- Daños o perjuicios directos o indirectos causados por:
    - Virus o elementos dañinos en el equipo del cliente.
    - Alteraciones o fallas en el hardware o software del cliente.
    - Mal uso, errores en la data ingresada o negligencia por parte del usuario.
    - Casos de fuerza mayor (hechos de la naturaleza, incendios, robos, actos terroristas, etc.).
- La imposibilidad de recuperar una licencia si el equipo sufre un daño mayor (robo, incendio, falla total) que impida el acceso remoto para una desinstalación formal. En tales casos, será necesario adquirir una nueva licencia.

El usuario es responsable único de la integridad de su equipo, de mantenerlo libre de virus y de notificar cualquier falla a tiempo para coordinar acciones preventivas (como desinstalación antes de un formateo).

7. Derechos y Deberes del Cliente y del Usuario

7.1. Derechos del Cliente

Los funcionarios de Dharma Usaha se comprometen a atender y asesorar a los clientes de forma honesta, justa y respetuosa, utilizando sus facultades únicamente para ese fin y no para obtener beneficios personales. El trato, ya sea presencial, telefónico o virtual, será cordial y equitativo, ajustándose a los protocolos establecidos.

Los clientes tienen derecho a recibir información clara, oportuna, completa y actualizada a través de los canales dispuestos, así como una atención al cliente respetuosa, funcional y correcta.

Los trabajadores de Dharma Usaha repudian cualquier acto de cohecho y jamás solicitarán objetos de valor, favores, dinero o cualquier beneficio indebido a cambio de gestiones relacionadas con su trabajo.

7.2. Deberes y Obligaciones del Cliente/Usuario

El Usuario tiene la obligación principal de entregar información veraz, completa, fidedigna y vigente a Dharma Usaha. Asimismo, se compromete a:

- No utilizar la plataforma para actividades ilícitas, contrarias a la moral o al orden público.
- Mantenerse informado sobre actualizaciones, cambios en canales de contacto y protocolos.
- Informar con antelación y orden los procesos que desee realizar con sus programas.
- Proporcionar información ordenada y completa al solicitar soporte técnico.

Responsabilidades técnicas y operativas:

- La instalación de los programas en los equipos del Cliente, así como su mantenimiento y actualización de datos, es de su costo, cargo y responsabilidad.
- Es responsabilidad exclusiva del Cliente contar con el hardware, software y conectividad idóneos para la operación del producto.
- La licencia otorga el derecho a instalar y usar el producto en la versión y equipo indicado en la factura. Es responsabilidad del Cliente designar a la persona encargada de su manejo.

Actividades expresamente prohibidas:

- Suplantar la identidad de otros o falsificar información.
- Utilizar mecanismos (software, scripts) para alterar, inhabilitar o sobrecargar el programa o su infraestructura, sin autorización por escrito.
- Emplear medios automatizados no autorizados para modificar, redirigir o acceder a los Servicios.
- Realizar ingeniería inversa o intentar obtener el código fuente de la plataforma.

El incumplimiento de estas disposiciones faculta a Dharma Usaha a suspender o terminar el acceso a los Servicios.

7.3. Respeto Mutuo y Protocolo de Atención

Para Dharma Usaha es fundamental mantener un ambiente laboral tranquilo y respetuoso. Se espera que los clientes mantengan el mismo trato cordial, absteniéndose de usar vocabulario inapropiado, insultos o gritos hacia el personal. Los reclamos y quejas serán bien recibidos cuando se expresen con el lenguaje apropiado.

Nuestro personal sigue un protocolo establecido que incluye verificar la identidad del cliente (solicitando RUT de compra) al atender por soporte telefónico. El hecho de no ser transferido inmediatamente o no contar con soporte telefónico vigente no debe ser motivo de molestia, existiendo siempre canales alternativos gratuitos y efectivos.

8. Canales Oficiales de Contacto y Seguridad

Para proteger la seguridad de nuestros usuarios, Dharma Usaha opera únicamente a través de los canales oficiales detallados a continuación. Cualquier comunicación o solicitud de pago fuera de estos medios debe considerarse sospechosa y verificarse directamente con nosotros.

Información de Contacto Oficial

- Correos Institucionales:
    - dharmausaha@dharmausaha.cl
    - ventas@dharmausaha.cl
- Teléfonos de Contacto Generales:
    - +56 2 2233 5935
    - +56 2 2233 0621
    - +56 2 2233 4864
    - +56 2 2233 0285
    - +56 2 2233 0282
- Área de Ventas:
    - Fijo: +56 2 2228 5460
    - WhatsApp Ventas: +56 9 7386 3771
- Área de Soporte Técnico:
    - Sistema de Ticket: En dharmausaha.cl → Soporte → Iniciar Sesión/Registrarse → Crear Ticket.
- Redes Sociales Oficiales:
    - Página Web: dharmausaha.cl
    - Instagram: @dharmausaha
    - YouTube: @DharmaUsahaSoftware

Información Bancaria Oficial para Transferencias

- Razón Social: Dharma Usaha
- RUT: 96.592.860-K
- Banco: Banco de Chile

- Tipo de cuenta: Cuenta Corriente
- N° de cuenta: 406-00210-10
- Correo asociado: ventas@dharmausaha.cl

Dharma Usaha **NUNCA** solicitará pagos, transferencias o accesos remotos desde cuentas personales, números telefónicos no oficiales o correos ajenos a los aquí listados. Si recibe un mensaje sospechoso, detenga cualquier acción y contáctenos de inmediato para verificar.

9. Seguridad y Confidencialidad de la Información

Dharma Usaha implementa medidas técnicas y organizativas para proteger la información de sus clientes contra accesos no autorizados, pérdida o alteración. El acceso a datos sensibles por parte de nuestro personal se realiza únicamente bajo solicitud explícita del cliente y con un propósito de soporte específico. Nos comprometemos a utilizar la información a la que accedemos exclusivamente para la resolución de la incidencia solicitada y bajo los principios de confidencialidad y necesidad. No almacenamos de forma permanente datos operativos de los programas de escritorio de nuestros clientes, salvo en el caso de los sistemas web donde aplican respaldos automatizados por la nube.

10. Grabación de Llamadas

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. 15 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.

ANEXOS

Anexo 1 02-06-2026

Tiempo de Traspaso, respaldo y Actualización.

El tiempo estimado para cada proceso varía dependiendo de la cantidad de empresas y la versión del programa. Mientras más empresas tenga el cliente, la actualización o el traspaso tomarán un mayor tiempo. Esto, sumado a la rapidez del computador y la verificación de datos, puede hacer que el proceso se extienda más de lo estimado. Por este motivo, al agendar un traspaso, es importante que sea en la mañana para prever cualquier imprevisto.

Valor.

Debido al tiempo, la revisión y la limpieza de datos realizados al momento de trasladar el programa a un nuevo equipo o realizar un traspaso de información, estos servicios tienen un valor por tramos, los cuales van acorde a la cantidad de empresas que el cliente posea.

Para cotizar estos valores, es importante contactar a ventas a través de los canales oficiales, entregando su nombre, RUT, versión del programa y cantidad de empresas que tiene registradas en el sistema.

Es obligación del cliente informar correctamente cuántas empresas posee para generar la cotización correspondiente. En caso de que la información proporcionada no coincida con lo que el técnico visualice en pantalla, el técnico no realizará la conexión, se desconectará y contactará a ventas para regularizar la situación.

Riesgos de actualización.

Las actualizaciones siempre implican un riesgo asociado a la pérdida de datos. Esto puede deberse a diversos factores, como:

- Incompatibilidad del programa con el sistema operativo.
- Que el programa no cumpla con los requisitos mínimos.
- Archivos dañados o corruptos previos a la actualización.
- Aplicar múltiples actualizaciones acumuladas de una sola vez.

Para minimizar cualquier riesgo de pérdida de información, es fundamental realizar un respaldo previo y mantener el programa actualizado de forma periódica.