



Términos y Condiciones del Servicio Yotta

Fecha de entrada en vigor: 24 de agosto de 2026

Versión: 1.2

1. Identificación, aceptación y estructura contractual

Estos Términos y Condiciones del Servicio (los “**Términos**”) regulan el acceso, contratación y uso de la plataforma tecnológica de prevención de fraude comercializada bajo la marca **Yotta** (la “**Plataforma**”), incluidos su aplicación móvil, extensión de navegador, sitio web, paneles de administración, funcionalidades, actualizaciones, contenidos, materiales de capacitación y servicios relacionados (conjuntamente, el “**Servicio**”).

El Servicio es prestado por *Yotta Insurance SpA* con domicilio en *Cerro El Plomo 5931 Oficina 1213 Piso 12, Las Condes*, identificada con *RUT 78271435-k* (“**Yotta**”, “**nosotros**” o “**nuestro**”).

Datos complementarios de identificación: correo electrónico de contacto *contact@yotta-i.com*; como consta el certificado actualizado, de fecha 13 de octubre de 2025, inscrito en el registro de Empresas y Sociedades, conforme a la Ley N° 20.659 representante legal *Diana Truillo COO*.

Al crear una cuenta, instalar, activar, acceder o utilizar el Servicio, o al firmar una Orden de Pedido, contrato marco, anexo o documento comercial que incorpore estos Términos (cada uno, una “**Orden**”), la persona que acepta declara que ha leído, entendido y acepta quedar obligada por estos Términos. Si quien acepta actúa en nombre de una persona jurídica, declara y garantiza que cuenta con facultades suficientes para obligarla; en ese caso, “**Ciente**” se refiere a dicha persona jurídica.

Capacidad y edad mínima. Solo podrán contratar y utilizar el Servicio personas mayores de 18 años con capacidad legal para obligarse. El Servicio no se dirige a menores de esa edad; detectada su participación, Yotta cancelará la Cuenta, restituirá los importes no devengados y no reconocerá la condición de Beneficiario.

Prueba de la aceptación. Yotta conservará el registro electrónico de la aceptación —incluyendo fecha, hora, versión aceptada, identificador de dispositivo o dirección IP y método de aceptación— durante seis años contados desde la terminación del contrato o desde el cumplimiento de la última obligación derivada de éste, lo que ocurra después. Este plazo podrá extenderse mientras exista una reclamación, auditoría, investigación o procedimiento judicial o administrativo pendiente relacionado con el contrato. Cumplido el plazo aplicable, los datos serán eliminados o anonimizados, salvo que exista una obligación legal que justifique su conservación. Yotta entregará copia del registro al Titular que la solicite.

Estos Términos incorporan por referencia: (a) la Política de Privacidad disponible en: <https://www.yotta-i.com/privacidad/>; (b) la Orden, si corresponde; (c) las reglas específicas del plan contratado; y (d) cuando resulte aplicable, el **Anexo 1 (Reglamento del Programa de Reembolso Yotta)**. En caso de conflicto, prevalecerán en este orden: la Orden, las condiciones particulares del plan, estos Términos y los documentos incorporados por referencia, salvo que un documento establezca expresamente otro orden de prelación.

Se incorpora asimismo, cuando resulte aplicable, el **Anexo 2 (Condiciones Particulares – B2B)**. **[SOLO B2C]** Ninguna estipulación de la Orden o de las condiciones particulares será oponible a un Usuario Consumidor si restringe derechos irrenunciables; en caso de duda sobre el alcance de una cláusula, prevalecerá la interpretación más favorable a este.

Idioma. La versión en español de estos Términos es la única auténtica y prevalece sobre cualquier traducción a otros idiomas, que se facilita únicamente como cortesía.



2. Modalidades de contratación y definiciones

2.1. Usuario consumidor (B2C)

Un “Usuario Consumidor” es, para estos Términos, una persona natural que contrata, adquiere, utiliza o disfruta el Servicio como destinataria final, para fines personales, domésticos o ajenos a su actividad empresarial, profesional u oficio. En Chile, la Ley N° 19.496 considera consumidores o usuarios a las personas naturales o jurídicas que, mediante cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan o disfrutan bienes o servicios como destinatarios finales (artículo 1 N° 1). Esta definición contractual no limitará los derechos imperativos que dicha ley reconozca a quienes tengan la calidad legal de consumidor.

Cuando el Servicio sea contratado por un Usuario Consumidor en Chile, se aplicarán las disposiciones imperativas de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y su normativa complementaria, las que prevalecerán sobre cualquier estipulación incompatible de estos Términos. Los derechos establecidos en la Ley N° 19.496 son irrenunciables anticipadamente por los consumidores (artículo 4).

Contrato de adhesión. Estos Términos constituyen un contrato de adhesión, pues sus cláusulas son propuestas unilateralmente por Yotta sin que el consumidor pueda alterar su contenido (Ley N° 19.496, artículo 1 N° 6). El Usuario Consumidor podrá consultar, descargar, conservar e imprimir el texto completo en [URL DE DESCARGA] antes y después de contratar. En los contratos celebrados por medios electrónicos, el consentimiento no se entenderá formado si el consumidor no ha tenido previamente acceso claro, comprensible e inequívoco a sus condiciones generales y posibilidad de almacenarlas o imprimirlas; una vez perfeccionado el contrato, Yotta enviará una confirmación escrita que contenga una copia íntegra, clara y legible del contrato (Ley N° 19.496, artículo 12 A).

Las cláusulas o estipulaciones que incurran en alguno de los supuestos del artículo 16 de la Ley N° 19.496 no producirán efecto alguno. En particular, no será válida una estipulación que faculte a Yotta para dejar sin efecto o modificar el contrato a su solo arbitrio, salvo las excepciones legales. Declarada la nulidad de una o más cláusulas, el contrato subsistirá con las restantes cuando ello sea posible (artículo 16 A), y las cláusulas ambiguas se interpretarán en favor del consumidor (artículo 16 C). El contrato se redactará en castellano, de forma legible y comprensible, conforme al artículo 17 de la Ley N° 19.496.

Contratación electrónica e información precontractual en Chile. Antes de la contratación, Yotta proporcionará información veraz y oportuna sobre el Servicio, su precio y las condiciones relevantes de contratación (Ley N° 19.496, artículo 3 letra b). El precio informado comprenderá el valor total del Servicio, incluidos los impuestos correspondientes (artículo 30). En los contratos ofrecidos por medios electrónicos, Yotta informará de manera inequívoca y fácilmente accesible los pasos para contratar, si el documento electrónico será archivado y cómo será accesible, así como los medios para identificar y corregir errores en el envío o en los datos del consumidor (artículo 32). Cuando resulte aplicable el Decreto Supremo N° 6, de 2021, del Ministerio de Economía, Reglamento de Comercio Electrónico, se observarán además sus artículos 6, 10, 11, 14, 16, 17 y 18.

Derecho de retracto. En los contratos celebrados por medios electrónicos o a distancia, el consumidor podrá ejercer el derecho de retracto en los términos del artículo 3 bis letra b) de la Ley N° 19.496: tratándose de servicios, dentro de diez días desde la contratación y antes de que el Servicio haya sido prestado. Yotta podrá excluir este derecho respecto de servicios únicamente si informa la exclusión de manera inequívoca, destacada y fácilmente accesible antes de la suscripción del contrato y del pago del precio. Cuando el retracto sea procedente, el consumidor podrá ejercerlo utilizando los mismos medios empleados para celebrar el contrato. La existencia del derecho, o su exclusión cuando la ley lo permita, se informará previamente conforme al artículo 14 del Reglamento de Comercio Electrónico.

Término de contratos de tracto sucesivo. Si el Servicio se presta de manera continua o sucesiva, Yotta informará al consumidor la oportunidad y los medios para manifestar su intención de poner término al contrato, conforme al artículo 17 del Reglamento de Comercio Electrónico, sin perjuicio de los derechos de término anticipado que establezcan la Ley N° 19.496 u otras leyes especiales. No se entenderá que existe una regla general chilena que exija utilizar siempre el mismo medio y la misma facilidad para toda forma de cancelación; esa exigencia se aplicará cuando corresponda al ejercicio del retracto o cuando resulte de una norma sectorial o especial.



Competencia territorial. En las acciones individuales fundadas en la Ley N° 19.496, el consumidor podrá optar entre el juzgado de policía local correspondiente a su domicilio y el correspondiente al domicilio del proveedor, y no será válida la prórroga de competencia establecida por vía contractual (artículos 50 A y 50 H de dicha ley). En consecuencia, estos Términos no limitarán esa opción ni impondrán anticipadamente un tribunal territorial distinto cuando la Ley N° 19.496 resulte aplicable

2.2. Cliente empresarial (B2B)

Un “Cliente Empresarial” es una persona jurídica, empresario individual o profesional que contrata el Servicio para fines relacionados con su actividad comercial, empresarial, profesional u organizacional. El Cliente Empresarial podrá designar personas naturales autorizadas para utilizar el Servicio, incluidos sus trabajadores dependientes, contratistas o miembros (cada uno, un “Usuario Autorizado”), sujeto al número, categoría y demás límites previstos en la Orden.

Cuando los Usuarios Autorizados sean trabajadores dependientes, contratistas o prestadores de servicios, el Cliente Empresarial deberá considerar la normativa laboral y de protección de datos aplicable a la relación jurídica concreta. La circunstancia de que una persona sea denominada “contratista” o “Usuario Autorizado” no determina por sí sola quién es el responsable del tratamiento ni excluye la aplicación de normas laborales cuando concurran sus presupuestos legales.

El Cliente Empresarial será responsable de: (a) obtener, cuando corresponda, las autorizaciones, entregar los avisos de privacidad y documentar los fundamentos jurídicos necesarios para que Yotta trate los datos personales que el Cliente o sus Usuarios Autorizados proporcionen o pongan a disposición a través del Servicio; (b) asegurar que los Usuarios Autorizados conozcan y cumplan estos Términos y las políticas internas aplicables; y (c) responder contractualmente frente a Yotta por los actos y omisiones de sus Usuarios Autorizados, sin perjuicio de los derechos irrenunciables de los titulares de datos y de las responsabilidades que la ley atribuya directamente a cada parte.

Para efectos de la Ley N° 19.628, son datos personales los relativos a cualquier información concerniente a personas naturales identificadas o identificables, y es responsable del registro o banco de datos quien toma las decisiones relacionadas con el tratamiento. El tratamiento comprende, entre otras operaciones, recolectar, almacenar, grabar, organizar, comunicar, transmitir o utilizar datos personales. Por tanto, las partes deberán calificar sus roles según quién decida los fines y medios del tratamiento y según la operación efectivamente contratada. Conforme a la Ley N° 21.719, cuya modificación de la Ley N° 19.628 entrará en vigencia en la fecha prevista en sus disposiciones transitorias, Yotta podrá actuar como tercero mandatario o encargado cuando trate datos por cuenta del Cliente y conforme a sus instrucciones; en tal caso, el contrato deberá especificar, al menos, el objeto, duración, finalidad, tipos de datos, categorías de titulares y derechos y obligaciones de las partes.

Transparencia frente a los Usuarios Autorizados. El Cliente Empresarial reconoce que la Plataforma puede analizar direcciones web, enlaces, dominios y otros elementos digitales a los que accedan los Usuarios Autorizados desde los dispositivos y navegadores en que se instale. Cuando esos elementos permitan directa o indirectamente identificar a una persona natural o asociar su actividad a ella, serán tratados como datos personales y quedarán sujetos a la normativa aplicable.



Antes de la instalación o activación del Servicio, el Cliente Empresarial deberá informar a los Usuarios Autorizados, de forma clara y comprensible y, cuando corresponda, por escrito o mediante un medio electrónico equivalente: (a) la instalación y funcionamiento del Servicio; (b) la finalidad específica del tratamiento; (c) el alcance del análisis o monitoreo; (d) las categorías de datos tratados; (e) los destinatarios o categorías de destinatarios; (f) el plazo o criterio de conservación; (g) los derechos que puedan ejercer y el canal para hacerlo; y (h) los mecanismos de supervisión o control aplicables. La información deberá ser coherente con la finalidad para la cual se recolecten los datos y con el fundamento jurídico invocado.

El Cliente Empresarial se obliga además a: (a) utilizar la información resultante exclusivamente para fines de seguridad previamente definidos en la Orden, el aviso de privacidad o la política aplicable; (b) no utilizarla para control general de productividad, evaluación del desempeño, fines disciplinarios o vigilancia general; (c) no ampliar las finalidades, categorías de datos, colectivos afectados, dispositivos, dominios o territorios sin una revisión previa de la base jurídica, necesidad, proporcionalidad, información y medidas de seguridad aplicables; y (d) mantener indemne a Yotta, en la máxima medida permitida por la ley, frente a reclamaciones derivadas del incumplimiento imputable al Cliente de las obligaciones anteriores. La indemnidad no limitará los derechos de los titulares ni impedirá que una autoridad determine responsabilidades legales directas.

La limitación de finalidad y de uso se establece considerando que, bajo la Ley N° 19.628, los datos personales sólo deben utilizarse para los fines para los cuales fueron recolectados, y que quienes intervienen en su tratamiento deben guardar secreto sobre los datos provenientes de fuentes no accesibles al público. La información deberá mantenerse exacta y actualizada y deberá eliminarse o cancelarse cuando su almacenamiento carezca de fundamento legal o los datos hayan caducado (artículos 6, 7 y 9 de la Ley N° 19.628).

Normativa laboral y medidas de control. El Cliente Empresarial ejercerá sus facultades de dirección, supervisión y control respetando las garantías constitucionales de los trabajadores, especialmente su intimidad, vida privada y honra (artículo 5 del Código del Trabajo). Toda medida de control deberá ser idónea y concordante con la naturaleza de la relación laboral, tener aplicación general y respetar la dignidad del trabajador. Cuando el Cliente Empresarial esté obligado a contar con un Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, las obligaciones, prohibiciones y medidas de control correspondientes deberán constar en él en los términos del artículo 153 del Código del Trabajo. Los trabajadores u organizaciones sindicales podrán impugnar disposiciones ilegales y la autoridad laboral podrá exigir su modificación.

El Cliente Empresarial mantendrá reserva de la información y de los datos privados de los trabajadores a los que acceda con ocasión de la relación laboral, conforme al artículo 154 ter del Código del Trabajo. Si el Usuario Autorizado presta servicios bajo modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo, los mecanismos de supervisión o control deberán ser coherentes con lo estipulado en el contrato de trabajo, que debe indicar dichos mecanismos conforme al artículo 152 quáter K del Código del Trabajo.

La utilización del Servicio no autoriza por sí sola el monitoreo indiscriminado de comunicaciones privadas, contenidos personales, navegación ajena a la finalidad informada ni información no necesaria para la finalidad de seguridad. Si el



tratamiento puede afectar derechos fundamentales, deberá justificarse en una finalidad legítima, ser necesario, proporcional y aplicarse con medidas de seguridad y acceso restringido. La afectación arbitraria, desproporcionada o carente de justificación suficiente de derechos fundamentales puede dar lugar a tutela laboral conforme al artículo 485 del Código del Trabajo.

Plazo de conservación y seguridad. El plazo de conservación de los datos generados por el Servicio será el indicado en Política de Privacidad y deberá limitarse al tiempo necesario para la finalidad informada, sin perjuicio de los plazos mayores impuestos por una obligación legal o de la conservación necesaria para formular, ejercer o defender derechos. El Cliente Empresarial y Yotta aplicarán medidas técnicas y organizativas adecuadas al riesgo, limitarán el acceso al personal autorizado y eliminarán, devolverán o anonimizarán los datos cuando finalice la finalidad o el encargo, según corresponda. Cuando entre en vigencia la Ley N° 21.719, deberán observarse además sus reglas sobre licitud, finalidad, proporcionalidad, transparencia, seguridad, tratamiento por encargados y supresión o devolución de datos al término del servicio.

Si Yotta trata datos por cuenta del Cliente Empresarial, el acuerdo de tratamiento de datos deberá complementar estos Términos y regular, como mínimo, el objeto, duración, finalidad, tipos de datos, categorías de titulares, instrucciones documentadas, medidas de seguridad, subcontratación, asistencia en el ejercicio de derechos, gestión de incidentes, transferencias y eliminación o devolución de los datos al término del Servicio. Yotta no tratará los datos para una finalidad incompatible con el encargo ni los comunicará a terceros fuera de las instrucciones autorizadas o de una obligación legal.

Ámbito de despliegue. Los dispositivos, dominios corporativos, sedes y territorios en que se instalará el Servicio se identificarán en [ANEXO TÉCNICO U ORDEN]. El Cliente Empresarial notificará a Yotta toda variación material del número de Usuarios Autorizados, de los dispositivos, dominios, sedes, territorios, finalidades o categorías de datos tratados dentro de [PLAZO], y no implementará una variación material antes de verificar las obligaciones de información, base jurídica, proporcionalidad, seguridad y documentación que correspondan.

Cuando Yotta no esté establecida en Chile pero el Servicio se utilice para monitorear el comportamiento de titulares que se encuentren en Chile, deberá evaluarse la aplicación territorial de la Ley N° 21.719 desde su entrada en vigencia. También deberá informarse cualquier transferencia internacional de datos y las garantías.

2.3. Titular, beneficiario y cuenta

El “**Titular**” es la persona física o jurídica identificada como contratante y responsable del plan, suscripción o licencia del Servicio. El “**Beneficiario**” es una persona física que cumple los requisitos de elegibilidad del plan correspondiente y a quien Yotta haya habilitado expresamente para utilizar el Servicio y, si procede, solicitar un beneficio conforme al Anexo 1.

Salvo indicación expresa en la Orden o en las condiciones del plan: (a) en B2C, el Titular y el Beneficiario serán la misma persona; y (b) en B2B, el Cliente Empresarial será el Titular y los Usuarios Autorizados habilitados conforme a la Orden podrán ser Beneficiarios. La condición de Beneficiario es personal, no transferible y estará sujeta a verificación de identidad, elegibilidad y uso efectivo del Servicio.



La condición de Beneficiario se acreditará mediante el registro de activación asociado a la Llave de Activación. Yotta pondrá a disposición del Titular un medio para consultar en todo momento **qué personas figuran como Beneficiarios activos y desde qué fecha**, información determinante para la elegibilidad conforme al Anexo 1.

La “Cuenta” es el perfil de acceso asociado a un Titular o Usuario Autorizado. El Usuario debe proporcionar información exacta, completa y actualizada, proteger sus credenciales de acceso, no compartirlas con terceros no autorizados y notificar sin demora a Yotta cualquier acceso no autorizado o sospecha razonable de compromiso.

3. Naturaleza tecnológica del Servicio; ausencia de actividad aseguradora

Yotta presta exclusivamente un servicio tecnológico de prevención y reducción de riesgos de fraude digital. La Plataforma utiliza, entre otros recursos, señales técnicas, modelos de detección, listas de reputación, análisis de enlaces y dominios, y mecanismos de alerta para identificar determinados indicadores que puedan asociarse con intentos de phishing u otras conductas fraudulentas.

Yotta no es una compañía aseguradora, no emite seguros ni pólizas de seguro, no intermedia seguros, no asume ni suscribe riesgos asegurables y no ofrece cobertura aseguradora. El Servicio no constituye un contrato de seguro, una póliza, una garantía financiera regulada ni una promesa de indemnización por toda pérdida o fraude. La Plataforma tampoco garantiza la detección, bloqueo, prevención o eliminación de todos los fraudes, sitios maliciosos, mensajes, llamadas, aplicaciones, enlaces, transacciones o pérdidas.

Para evitar toda duda sobre la calificación jurídica del Servicio se deja constancia de que: (a) el precio pagado retribuye exclusivamente la licencia de uso de la Plataforma y los servicios tecnológicos asociados, y **no constituye una prima ni un aporte a un fondo común**; (b) **Yotta no asume la cobertura de un riesgo ajeno ni transfiere, mutualiza o distribuye riesgos** entre los Usuarios; (c) no existe interés asegurable, póliza, certificado de cobertura, condicionado general ni obligación indemnizatoria de fuente asegurativa; (d) los pagos que Yotta llegue a efectuar bajo el Programa de Reembolso se realizan **con cargo a sus propios recursos**, y no con cargo a reservas técnicas ni a patrimonio de afectación alguno; y (e) **Yotta no actúa como aseguradora, reaseguradora, corredora, agente, liquidadora ni auxiliar del comercio de seguros**, ni realiza intermediación o comercialización de seguros.

Prohibición de presentar el Servicio como un seguro. Yotta, su personal, sus Distribuidores y cualquier tercero autorizado se abstendrán de describir, publicitar o denominar el Servicio o el Programa de Reembolso como «seguro», «póliza», «prima», «cobertura», «asegurado», « siniestro » o « indemnización », así como de difundir cifras, multiplicadores o promesas de reembolso que no correspondan exactamente a los límites y condiciones del Anexo 1.

Cuando el plan aplicable incluya el Programa de Reembolso regulado en el Anexo 1, dicho programa será un beneficio complementario, excepcional y sujeto a requisitos de elegibilidad, verificación, exclusiones, límites y procedimientos específicos. El Programa de Reembolso no altera la naturaleza tecnológica del Servicio ni convierte estos Términos en un contrato de seguro.

El Programa de Reembolso constituye una **obligación contractual accesorio, condicional y limitada** de Yotta, cuyo nacimiento depende del cumplimiento copulativo de los requisitos objetivos del Anexo 1 y que está topada por los límites allí previstos. No es un elemento esencial del contrato: su suspensión o terminación conforme a la sección 11 del Anexo 1 no afecta a la vigencia de la licencia, sin perjuicio de los derechos de terminación del Titular previstos en la sección 16 y en la ley aplicable.

4. Descripción y alcance del Servicio

4.1. Funcionalidades

Según el plan contratado, el Servicio podrá incluir: (a) una aplicación móvil; (b) una extensión de navegador; (c) mecanismos de análisis de URLs, dominios, códigos QR, mensajes o elementos digitales; (d) alertas o advertencias de riesgo; (e) recursos educativos y capacitaciones; (f) herramientas de administración para Clientes Empresariales; (g) soporte técnico; y (h) acceso al Programa de Reembolso, únicamente cuando se indique expresamente.



Las funcionalidades disponibles, dispositivos compatibles, sistemas operativos admitidos, idiomas, límites de uso, territorios, canales de soporte, disponibilidad y demás especificaciones del plan se describirán en la Orden o las condiciones particulares aplicables.

4.2. Detección y advertencias

Las alertas, calificaciones, bloqueos, recomendaciones y advertencias de la Plataforma se basan en información y señales disponibles en el momento del análisis, y pueden ser incompletas, no concluyentes, inexactas o no estar disponibles. Una alerta no confirma necesariamente que un recurso sea fraudulento; la ausencia de alerta no confirma que un recurso sea seguro ni implica que Yotta haya aprobado, validado o garantizado una transacción, sitio, mensaje, llamada o conducta.

La ausencia de alerta no constituye incumplimiento. Que la Plataforma no emita una advertencia respecto de un recurso determinado no supone defecto, falla del Servicio ni incumplimiento contractual de Yotta: opera exclusivamente como **requisito objetivo de elegibilidad** del Programa de Reembolso conforme al Anexo 1. El Usuario reconoce que la detección de phishing es un proceso probabilístico y evolutivo, sujeto a la aparición constante de recursos aún no catalogados.

Canales cubiertos. El análisis opera únicamente sobre los canales, navegadores, aplicaciones y sistemas indicados en *Whatsapp, SMS, Email, Web*. Quedan fuera del alcance del Servicio y del Programa, entre otros, las llamadas telefónicas, la mensajería no soportada, las aplicaciones de terceros que impidan el análisis y la navegación en entornos donde la extensión esté deshabilitada.

El Usuario seguirá siendo responsable de adoptar decisiones prudentes, verificar de forma independiente la identidad de terceros, proteger sus credenciales y dispositivos, revisar las operaciones financieras y cumplir las instrucciones de seguridad de su entidad financiera, proveedor de telecomunicaciones, empleador y autoridades competentes. Las alertas no sustituyen asesoramiento financiero, jurídico, de ciberseguridad, bancario o de seguros.

4.3. Cambios en el Servicio

Yotta podrá actualizar, modificar, suspender, retirar o sustituir funcionalidades del Servicio para mantener su seguridad, mejorar su desempeño, adaptarse a cambios tecnológicos o legales, prevenir abuso o responder a riesgos operativos. Cuando un cambio reduzca de forma material una funcionalidad esencial de un plan de pago, Yotta proporcionará el aviso exigido por la legislación aplicable y, cuando corresponda, los derechos de cancelación o remedios legalmente requeridos.

5. Instalación, activación y requisitos de uso

5.1. Instalación y activación

Para utilizar el Servicio, el Usuario deberá descargar e instalar la aplicación o extensión desde un canal autorizado, crear o vincular una Cuenta, aceptar los permisos necesarios y completar el proceso de activación indicado por Yotta. El Usuario será responsable de mantener la aplicación o extensión instalada, activada y actualizada, así como de conservar habilitados los permisos y configuraciones que sean razonablemente necesarios para las funcionalidades contratadas.

Cuando el plan o el Anexo 1 lo exijan, Yotta podrá requerir la activación mediante una llave, código, token, correo electrónico corporativo, número de teléfono, método de autenticación u otro identificador (la **"Llave de Activación"**). La Llave de Activación será personal, confidencial y no podrá compartirse, venderse, cederse, reproducirse ni utilizarse fuera de los fines autorizados.

El uso compartido, la cesión o la reproducción de la Llave de Activación determinará la **pérdida de la condición de Beneficiario** y la inadmisibilidad de las Solicitudes asociadas, sin perjuicio de las demás consecuencias previstas en estos Términos.



5.2. Requisitos técnicos

El Usuario deberá contar con dispositivos, sistemas operativos, navegadores, conectividad, configuraciones y permisos compatibles. Yotta no garantiza que el Servicio sea compatible con todos los dispositivos, versiones de software, navegadores, redes, configuraciones de seguridad o aplicaciones de terceros.

El funcionamiento del Servicio puede verse afectado por factores fuera del control razonable de Yotta, incluyendo: conectividad limitada o interrumpida; configuraciones del dispositivo o navegador; desactivación de permisos; herramientas de bloqueo de contenido; software de seguridad de terceros; cambios realizados por proveedores de sistemas operativos, navegadores, tiendas de aplicaciones, bancos, operadores de telecomunicaciones o plataformas de mensajería; ataques informáticos; errores de terceros; o indisponibilidad de servicios de Internet.

5.3. Uso permitido y restricciones

El Usuario utilizará el Servicio únicamente para fines lícitos y conforme a estos Términos. El Usuario no podrá, ni permitirá a terceros: (a) copiar, modificar, adaptar, traducir, descompilar, aplicar ingeniería inversa, desensamblar o intentar descubrir el código fuente, modelos, algoritmos o arquitectura del Servicio, salvo en la medida imperativamente permitida por la ley; (b) interferir con la seguridad, integridad o funcionamiento del Servicio; (c) eludir límites técnicos, controles de acceso o medidas de protección; (d) usar el Servicio para desarrollar, entrenar o mejorar productos o servicios competidores; (e) introducir código malicioso; (f) utilizar el Servicio de forma fraudulenta, abusiva o ilícita; o (g) acceder a cuentas, datos o sistemas de terceros sin autorización.

6. Licencia

Sujeto al pago de los importes aplicables y al cumplimiento de estos Términos, Yotta concede al Usuario una licencia limitada, personal, revocable, no exclusiva, no sublicenciable, no transferible y válida durante la vigencia de la suscripción para instalar y usar la Plataforma exclusivamente para los fines previstos en el plan contratado.

En el caso de Clientes Empresariales, la licencia se concede al Cliente Empresarial para permitir el uso del Servicio por sus Usuarios Autorizados, dentro del número de licencias, alcance, territorio y demás restricciones establecidas en la Orden. Ningún derecho de propiedad intelectual se transfiere al Usuario o Cliente Empresarial; todos los derechos no concedidos expresamente quedan reservados por Yotta y sus licenciantes.

Las aplicaciones y extensiones podrán incluir componentes de código abierto sujetos a sus licencias respectivas. Cuando la normativa aplicable lo requiera, Yotta pondrá a disposición los avisos de licencia correspondientes en <https://www.yotta-i.com/privacidad/>

6.1. Distribución a través de tiendas de aplicaciones

Cuando la aplicación o extensión se descargue desde una tienda o repositorio, el Usuario deberá cumplir además los términos de dicha tienda. Esos terceros no son parte de estos Términos, **no prestan el Servicio ni asumen obligación alguna respecto del Programa de Reembolso**, y su única responsabilidad frente al Usuario será, en su caso, la devolución del precio de descarga conforme a sus propias políticas. Yotta es la única responsable del Servicio, del soporte y de la atención de reclamaciones.

7. Planes, precios, facturación y pagos

7.1. Planes y alcance comercial

Los planes disponibles, funcionalidades, número de Usuarios Autorizados o Beneficiarios, límites de uso, acceso al Programa de Reembolso, precios, impuestos, periodicidad, modalidad de pago y vigencia se establecerán en: (a) la página de contratación aplicable para Usuarios Consumidores; o (b) la Orden para Clientes Empresariales.

Plan contratado: *Starter.*

Precio y moneda: *10 USD mas IVA Anuales*



Duración inicial: 12 meses

Límites comerciales y de uso: Licencia personal, 1 usuario hasta 5 dispositivos, hasta 100 USD por reembolso anuales, una sola vez.

Plan contratado: *Protección.*

Precio y moneda: 20 USD mas IVA Anuales

Duración inicial: 12 meses

Límites comerciales y de uso: Licencia personal, 1 usuario hasta 5 dispositivos, hasta 200 USD por reembolso anuales, una sola vez.

Plan contratado: *Gold.*

Precio y moneda: 50 USD mas IVA Anuales

Duración inicial: 12 meses

Límites comerciales y de uso: Licencia personal, 1 usuario hasta 5 dispositivos, hasta 500 USD por reembolso anuales, una sola vez.

Plan contratado: *Total Gold.*

Precio y moneda: 100 USD mas IVA Anuales

Duración inicial: 12 meses

Límites comerciales y de uso: Licencia personal, 1 usuario hasta 5 dispositivos, hasta 1000 USD por reembolso anuales, una sola vez.

7.2. B2C

Para Usuarios Consumidores, el precio, impuestos aplicables, método de pago, frecuencia de cobro, renovación y condiciones de cancelación se mostrarán antes de confirmar la contratación. Si la ley aplicable reconoce un derecho de desistimiento, este se aplicará conforme a sus requisitos, plazos y excepciones legales, sin perjuicio de los derechos del Usuario respecto de servicios ya prestados cuando la ley lo permita.

Información precontractual. Antes de confirmar la contratación se mostrará, de forma destacada y en un resumen accesible: el precio total con impuestos incluidos, la periodicidad, la duración mínima, el carácter renovable, el procedimiento de cancelación, los límites y exclusiones principales del Programa de Reembolso y la advertencia de que



el Programa no es un seguro. El Usuario Consumidor recibirá copia del contrato en soporte duradero dentro de 24 horas desde la contratación.

7.3. B2B

Para Clientes Empresariales, los importes se facturarán conforme a la Orden. Salvo pacto distinto, las facturas vencerán a los 5 DÍAS desde su fecha de emisión. Los importes no incluyen impuestos indirectos, tasas, gravámenes, retenciones u otros cargos similares, que serán responsabilidad del Cliente Empresarial, salvo impuestos que graven los ingresos netos de Yotta.

Los importes vencidos, líquidos y no controvertidos devengarán, desde el primer día de mora y hasta su pago efectivo, intereses sobre el saldo efectivamente vencido a una tasa equivalente al interés corriente vigente durante cada período para operaciones no reajustables en moneda nacional de más de noventa días, por montos superiores a 200 unidades de fomento e inferiores o iguales a 5.000 unidades de fomento, publicado por la Comisión para el Mercado Financiero, sin exceder en ningún caso el interés máximo convencional aplicable conforme a la Ley N° 18.010.

Cuando la obligación esté expresada en unidades de fomento, moneda extranjera o corresponda a una operación comprendida en un segmento distinto, se aplicará la tasa legal que corresponda a la naturaleza y moneda de la obligación. Los intereses no se capitalizarán.

Yotta podrá suspender el acceso al Servicio respecto de importes materialmente vencidos y no controvertidos, siempre que haya enviado una notificación escrita y concedido al Cliente un plazo de subsanación de diez días hábiles. La suspensión no procederá respecto de importes controvertidos de buena fe mientras la controversia se encuentre pendiente, ni impedirá al Cliente acceder a la información necesaria para formular o resolver dicha controversia. Esta facultad se ejercerá sin perjuicio de las normas imperativas aplicables a consumidores, servicios regulados o servicios esenciales.

7.4. Cambios de precio

Yotta podrá modificar precios para períodos de renovación futuros mediante aviso previo de al menos 1 mes, salvo que la ley aplicable exija un plazo mayor. El Usuario podrá cancelar antes de la entrada en vigor del nuevo precio conforme a estos Términos. Los cambios no afectarán los importes ya pagados respecto del período vigente, salvo que resulte necesario por impuestos o cambios normativos aplicables.

8. Programa de Reembolso (beneficio complementario de naturaleza no aseguradora)

El Programa de Reembolso solo estará disponible cuando: (a) el plan contratado lo indique expresamente; (b) el Titular y el Beneficiario cumplan todos los requisitos de elegibilidad; (c) el incidente ocurra en un territorio habilitado; y (d) no exista prohibición legal, regulatoria, contractual u operativa para ofrecer o ejecutar el beneficio.

El Programa de Reembolso se regula de forma autónoma en el Anexo 1. El acceso al Servicio, la recepción de una alerta, la ausencia de una alerta, la contratación de un plan o la mera presentación de una solicitud no generan, por sí solos, un derecho automático a recibir un reembolso.

Los límites, categorías de pérdida admisibles, exclusiones, período de vigencia, requisitos de formación y otros criterios específicos del Programa serán los previstos en el Anexo 1 y, cuando corresponda, en las condiciones particulares del plan.

9. Distribuidores, entidades financieras, telcos, aseguradoras y terceros

Yotta podrá comercializar, distribuir, integrar u ofrecer el Servicio a través de bancos, entidades de pago, empresas de telecomunicaciones, proveedores de tecnología, empleadores, corredores, compañías aseguradoras u otros terceros (cada uno, un “**Distribuidor**”). La participación de un Distribuidor se regirá también por sus propios términos, políticas y condiciones comerciales, en la medida aplicable.



Salvo que un documento independiente indique expresamente lo contrario, ningún Distribuidor actúa como agente, representante, asegurador, garante o mandatario de Yotta, y Yotta no actúa como agente, representante, asegurador, garante o mandatario del Distribuidor. Un Distribuidor no podrá modificar estos Términos ni obligar a Yotta mediante declaraciones, promesas o compromisos no autorizados por escrito.

Sin intermediación de seguros. Yotta no comercializa, ofrece, cotiza ni intermedia productos de seguro, ni percibe comisión por su colocación. Si un Distribuidor comercializa además un seguro propio o de un tercero, lo hará por su cuenta, bajo su responsabilidad y con su propia autorización regulatoria, mediante documentación separada, sin que ello altere la naturaleza del Servicio.

Obligaciones contractuales de los Distribuidores. Yotta incorporará en sus contratos con Distribuidores la obligación de: (a) no presentar el Servicio ni el Programa como un seguro; (b) entregar al Usuario estos Términos y el Anexo 1 antes de la contratación; (c) abstenerse de ofrecer límites, plazos o garantías distintos de los aquí previstos; y (d) comunicar a Yotta toda reclamación recibida dentro de 48 horas. Su incumplimiento habilitará a Yotta para suspender la distribución.

10. Propiedad intelectual y comentarios

Yotta, sus afiliadas y licenciantes conservan todos los derechos, títulos e intereses sobre el Servicio, incluidos los derechos de autor, derechos sobre bases de datos, marcas, secretos empresariales, modelos, algoritmos, interfaces, documentación, mejoras, datos agregados y anonimizados, y demás derechos de propiedad intelectual.

Si el Usuario proporciona sugerencias, comentarios, ideas, propuestas de mejora o información similar sobre el Servicio (“**Comentarios**”), otorga a Yotta una licencia mundial, gratuita, perpetua, irrevocable, transferible y sublicenciable para utilizar, reproducir, modificar, distribuir, comunicar y explotar los Comentarios para cualquier finalidad lícita, sin obligación de compensación ni atribución, siempre que Yotta no identifique al Usuario como fuente sin su consentimiento.

11. Datos, privacidad y seguridad

Yotta tratará los datos personales conforme a la Política de Privacidad y a la normativa aplicable. Cuando Yotta trate datos personales por cuenta de un Cliente Empresarial, las partes suscribirán o incorporarán el acuerdo de tratamiento de datos.

El Usuario reconoce que, para prestar, proteger, mejorar y verificar el Servicio y, cuando proceda, gestionar solicitudes bajo el Programa de Reembolso, Yotta podrá recopilar y tratar datos técnicos, registros de uso, eventos de seguridad, URLs, dominios, identificadores de dispositivo, registros de alertas, información de Cuenta, comunicaciones y documentación aportada, de acuerdo con la Política de Privacidad y las bases jurídicas aplicables.

Yotta aplicará medidas técnicas y organizativas razonables y apropiadas para proteger la información bajo su control. No obstante, ningún sistema, transmisión o almacenamiento de información es completamente seguro, y Yotta no garantiza seguridad absoluta ni ausencia total de accesos no autorizados, errores, interrupciones o vulnerabilidades.

12. Soporte y comunicaciones

El soporte del Servicio se prestará a través de contact@yotta-i.com, en los horarios y niveles de servicio previstos en el plan o la Orden. Salvo pacto expreso en la Orden, Yotta no garantiza tiempos de respuesta o resolución específicos.

El Usuario acepta que Yotta envíe comunicaciones operativas, de seguridad, facturación, modificación del Servicio y, cuando la ley lo permita y conforme a las preferencias del Usuario, comunicaciones comerciales, a través de la Cuenta, correo electrónico, notificaciones dentro de la aplicación, mensajes de texto u otros medios habilitados.

Las comunicaciones comerciales requerirán el consentimiento previo del Usuario cuando la ley aplicable lo exija, identificarán al remitente y contendrán un medio gratuito, sencillo y permanentemente disponible para revocar la



suscripción. La revocación no afectará a las comunicaciones operativas, de seguridad, de facturación ni a las relativas a Solicitudes en curso.

13. Disponibilidad, exclusiones de garantía y limitación de responsabilidad

El Servicio se proporciona “tal cual” y “según disponibilidad”, en la máxima medida permitida por la ley aplicable. Yotta no garantiza que el Servicio sea ininterrumpido, libre de errores, seguro, oportuno, completo, exacto, adecuado para un fin particular o capaz de detectar, advertir, bloquear o impedir todos los intentos de fraude o todas las pérdidas.

Sin limitar lo anterior, Yotta no será responsable por: (a) decisiones, transacciones, omisiones o actos del Usuario, de entidades financieras, comercios, operadores de telecomunicaciones o terceros; (b) pérdidas causadas por credenciales comprometidas, ingeniería social, malware, suplantación, llamadas, mensajes, aplicaciones o sitios no analizados o no detectados por la Plataforma; (c) indisponibilidad, errores o modificaciones de servicios de terceros; (d) incumplimiento de requisitos técnicos o de uso del Usuario; (e) información inexacta, incompleta, fraudulenta o tardía proporcionada por el Usuario; o (f) hechos de fuerza mayor.

En la máxima medida permitida por la ley aplicable, Yotta no será responsable de daños indirectos, incidentales, especiales, consecuenciales, punitivos o ejemplares, ni de pérdida de beneficios, ingresos, ahorros, reputación, datos, oportunidades de negocio o interrupción de negocio, incluso si hubiera sido advertida de la posibilidad de dichos daños.

En la máxima medida permitida por la ley aplicable, la responsabilidad total acumulada de Yotta y sus afiliadas, directivos, empleados, agentes, licenciantes y Distribuidores derivada de o relacionada con el Servicio y estos Términos no excederá el mayor de: (a) los importes efectivamente pagados por el Titular a Yotta por el Servicio durante los doce (12) meses anteriores al hecho que origine la reclamación; o (b) 200 UF. Esta limitación no restringe los importes que Yotta deba pagar válidamente conforme a una solicitud aprobada bajo el Anexo 1, dentro de los límites de dicho Anexo.

Excepciones a la limitación. Los límites anteriores no serán aplicables a: (a) el dolo o la culpa grave de Yotta; (b) los daños a las personas; (c) el incumplimiento de las obligaciones de confidencialidad y de protección de datos personales, sujeto a un límite específico de 200 UF; (d) la infracción de derechos de propiedad intelectual de terceros imputable a Yotta; y (e) cualquier responsabilidad que la ley aplicable declare irrenunciable. Frente a Usuarios Consumidores estas limitaciones solo operarán en la medida en que la ley las permita y en ningún caso privarán al consumidor de la reparación de los daños efectivamente sufridos ni de la garantía legal.

Nada de lo dispuesto en estos Términos excluirá o limitará responsabilidad cuando dicha exclusión o limitación esté prohibida por la ley aplicable, incluyendo, cuando corresponda, responsabilidad por dolo, fraude, lesiones personales o muerte causadas por negligencia, o derechos irrenunciables de consumidores.

14. Indemnización por Clientes Empresariales

El Cliente Empresarial defenderá, indemnizará y mantendrá indemne a Yotta, sus afiliadas, licenciantes, directivos, empleados y agentes frente a reclamaciones, daños, pérdidas, responsabilidades, costes y gastos razonables, incluidos honorarios de abogados, que deriven de: (a) el uso del Servicio por el Cliente Empresarial o sus Usuarios Autorizados en incumplimiento de estos Términos o de la ley aplicable; (b) los datos, instrucciones, contenidos o materiales proporcionados por el Cliente Empresarial; o (c) la falta de autorizaciones, avisos o bases jurídicas necesarias para el tratamiento de datos personales.

Yotta notificará con prontitud razonable la reclamación al Cliente Empresarial, permitirá al Cliente Empresarial controlar la defensa y cooperación razonable, y no celebrará ningún acuerdo que imponga responsabilidad, admisión de culpa u obligación no monetaria a Yotta sin su consentimiento previo por escrito, que no será denegado o retrasado injustificadamente.

14.2. Indemnización por Yotta

Yotta defenderá al Cliente Empresarial frente a reclamaciones de terceros que aleguen que el uso del Servicio conforme



a estos Términos infringe sus derechos de propiedad intelectual en *Chile*, y asumirá las indemnizaciones y costas acordadas o impuestas judicialmente, con sujeción a los límites de la sección 13. Yotta podrá, a su elección, obtener el derecho a continuar usando el Servicio, modificarlo o sustituirlo por otro funcionalmente equivalente, o terminar el contrato devolviendo la parte proporcional del precio no devengado. Esta obligación no aplicará cuando la reclamación derive de modificaciones no autorizadas, de la combinación con productos no suministrados por Yotta o del uso contrario a estos Términos.

15. Vigencia, renovación, cancelación y terminación

15.1. Vigencia y renovación

La suscripción comenzará en la fecha de activación o en la fecha indicada en la Orden y permanecerá vigente durante el plazo inicial. Salvo que se indique otra cosa en la página de contratación, la Orden o la ley aplicable, la suscripción se renovará automáticamente por períodos sucesivos de igual duración.

Para evitar la renovación, el Titular deberá cancelar la suscripción antes de la fecha límite indicada en su Cuenta, en la página de contratación o en la Orden. Para Clientes Empresariales, el aviso de no renovación deberá enviarse con al menos **30 días** antes de la expiración del período vigente, salvo que la Orden establezca otro plazo.

Aviso previo de renovación. Yotta avisará al Usuario Consumidor de la renovación automática y del precio aplicable con una antelación mínima de **30 días**, recordándole el procedimiento de cancelación. La renovación no operará cuando la ley aplicable exija aceptación expresa.

15.2. Cancelación por el Titular

El Usuario Consumidor podrá cancelar el Servicio mediante correo electrónico con 30 días de anticipación, que permitirá cancelar por el mismo medio y con, al menos, la misma facilidad con que se contrató, sin exigir gestiones presenciales, llamadas telefónicas ni expresión de causa, sin perjuicio de los importes ya devengados y de los derechos imperativos aplicables. La cancelación surtirá efecto al final del período de facturación en curso, salvo que la legislación aplicable exija otra solución.

El Cliente Empresarial podrá cancelar conforme a la Orden. Salvo disposición expresa en contrario, los importes prepagados no serán reembolsables y el Cliente Empresarial seguirá obligado a pagar los importes comprometidos hasta la finalización del período contratado.

15.3. Terminación por Yotta

Yotta podrá suspender o terminar el acceso al Servicio, total o parcialmente, con efecto inmediato o previo aviso cuando resulte razonablemente necesario para: (a) prevenir fraude, abuso, daños o riesgos de seguridad; (b) cumplir una ley, orden judicial, requerimiento de autoridad o política obligatoria de una plataforma de terceros; (c) proteger a Yotta, a otros usuarios o a terceros; (d) responder a un incumplimiento material de estos Términos; o (e) gestionar impagos materiales no subsanados dentro del plazo otorgado.

Salvo que el incumplimiento no sea subsanable o requiera suspensión inmediata por razones de seguridad, legalidad o prevención de fraude, la parte no incumplidora otorgará un plazo razonable de subsanación de al menos **10 días** antes de terminar por incumplimiento material.

15.4. Consecuencias de la terminación

Al terminar la suscripción: (a) cesará la licencia y el derecho de uso del Servicio; (b) el Usuario deberá desinstalar la aplicación y extensión, salvo que la ley aplicable disponga lo contrario; (c) Yotta podrá desactivar la Cuenta y eliminar o anonimizar datos conforme a su Política de Privacidad y obligaciones legales; y (d) el acceso al Programa de Reembolso terminará, salvo respecto de solicitudes presentadas dentro del plazo aplicable por incidentes ocurridos durante una vigencia elegible.



Las disposiciones que por su naturaleza deban sobrevivir continuarán vigentes, incluidas las relativas a propiedad intelectual, restricciones de uso, pagos devengados, limitaciones de responsabilidad, indemnización, privacidad, resolución de controversias y las condiciones aplicables a solicitudes de reembolso pendientes.

16. Modificaciones de estos Términos

Yotta podrá modificar estos Términos cuando sea necesario por cambios legales, regulatorios, técnicos, operativos, de seguridad, de producto o comerciales. Cuando el cambio sea material, Yotta notificará al Titular con antelación razonable mediante los canales de comunicación disponibles. Para Clientes Empresariales, el uso continuado del Servicio tras la entrada en vigor de la modificación constituirá aceptación. Frente a Usuarios Consumidores, las modificaciones que afecten al precio, a la duración, a los límites o exclusiones del Programa de Reembolso o a cualquier otro elemento esencial requerirán aceptación expresa; a falta de aceptación dentro de **15 días**, el contrato continuará en las condiciones vigentes hasta el término del período en curso y no se renovará.

Si el Usuario no está de acuerdo con una modificación material, podrá cancelar el Servicio antes de su entrada en vigor conforme a estos Términos. Las modificaciones no afectarán solicitudes de reembolso ya presentadas respecto de eventos ocurridos antes de la entrada en vigor, salvo que el cambio sea exigido por la ley o resulte más favorable para el Beneficiario.

17. Ley aplicable y resolución de controversias

Estos Términos se regirán por las leyes de la República de Chile, sin aplicar sus normas sobre conflicto de leyes.

Para controversias con Clientes Empresariales, las partes se someten a la jurisdicción exclusiva de los juzgados y tribunales de Santiago, Chile, salvo que la Orden establezca un mecanismo alternativo de resolución de controversias.

Para controversias con Usuarios Consumidores, se aplicarán los tribunales, mecanismos de reclamación, normas de competencia territorial y derechos de protección al consumidor que resulten imperativos conforme a la legislación aplicable. Nada de estos Términos limita el derecho de un Usuario Consumidor a acudir a las autoridades de consumo u organismos de resolución alternativa de controversias que correspondan.

18. Disposiciones generales

Estos Términos, junto con la Orden y los documentos incorporados por referencia, constituyen el acuerdo íntegro entre las partes respecto del Servicio y sustituyen los acuerdos, declaraciones y entendimientos previos sobre esa materia.

El Usuario no podrá ceder ni transferir estos Términos ni sus derechos u obligaciones sin consentimiento previo y escrito de Yotta, salvo que una ley imperativa disponga lo contrario. Yotta podrá ceder estos Términos a una afiliada o en conexión con una fusión, adquisición, reorganización, financiación o venta de la totalidad o una parte sustancial de sus activos, previa notificación cuando sea exigible.

La falta de ejercicio de un derecho no constituye renuncia. Si una disposición se considera inválida, ilegal o inaplicable, se modificará en la medida mínima necesaria para hacerla válida y aplicable, y las restantes disposiciones continuarán en vigor. Las partes son contratistas independientes; estos Términos no crean sociedad, joint venture, empleo, agencia, mandato, relación fiduciaria ni representación.

Las notificaciones legales deberán enviarse a: (a) para Yotta, contact@yotta-i.com Cerro El Plomo 5931 Oficina 1213 Piso 12, Las Condes;; y (b) para el Titular, la dirección de correo electrónico o domicilio indicado en la Cuenta u Orden. Las notificaciones por correo electrónico se considerarán recibidas el día hábil siguiente a su envío, siempre que no se reciba un aviso de no entrega; las notificaciones por correo certificado, mensajería o burofax se considerarán recibidas en la fecha acreditada de entrega o de intento de entrega.

Fuerza mayor. Ninguna parte responderá por el incumplimiento de sus obligaciones —salvo las de pago— cuando derive de hechos imprevisibles e irresistibles ajenos a su control, incluidos catástrofes naturales, conflictos armados,



actos de autoridad, huelgas generales, fallos generalizados de redes de telecomunicaciones o de energía y ataques informáticos de gran escala no atribuibles a la parte afectada. La parte afectada lo notificará sin demora y adoptará medidas razonables de mitigación; si la causa se prolonga más de **15 días**, cualquiera de las partes podrá terminar el contrato sin responsabilidad.

Contratación y firma electrónica. Las partes aceptan que la aceptación en línea y la firma electrónica de la Orden producen los mismos efectos que la firma manuscrita, conforme a la legislación aplicable sobre documento electrónico y firma electrónica.

Anexo 1. Reglamento del Programa de Reembolso Yotta

1. Objeto, naturaleza y ámbito

Este Reglamento del Programa de Reembolso Yotta (el **“Reglamento”**) establece los requisitos, límites, exclusiones y procedimiento para solicitar y evaluar un reembolso excepcional relacionado con determinados fraudes financieros derivados exclusivamente de phishing verificable.

El Programa de Reembolso es un beneficio complementario asociado a determinados planes del Servicio y no constituye, ni debe interpretarse como, un seguro, una póliza de seguro, una cobertura aseguradora, una garantía de pago, una actividad de aseguramiento, una promesa de indemnidad general ni una obligación de cubrir toda pérdida. Yotta no es aseguradora ni emite pólizas.

Este Programa no supone transferencia de riesgo a cambio de una prima, no constituye un fondo mutual ni un patrimonio de afectación, y no otorga a los Beneficiarios derecho alguno sobre reservas, provisiones o activos determinados de Yotta. El derecho al pago nace únicamente cuando se verifican, de forma copulativa, todos los requisitos de este Reglamento, y hasta los límites aquí establecidos.

El Programa estará disponible únicamente para Beneficiarios con residencia o domicilio en Chile, vinculados a los planes elegibles identificados como **[PLANES ELEGIBLES]**, y durante el período indicado en la sección 4 de este Reglamento. Yotta podrá restringir, suspender o no ofrecer el Programa cuando sea necesario para cumplir requisitos legales, regulatorios, contractuales o de prevención de fraude.

Fecha de inicio del Programa: 24 de ago. de 26. El Programa carece de efecto retroactivo: no alcanza a incidentes ocurridos antes de esa fecha ni antes de la activación efectiva del Beneficiario, aunque se conozcan con posterioridad.

2. Definiciones específicas

A efectos de este Reglamento:

“Alerta” significa una advertencia de riesgo emitida y registrada por la Plataforma respecto de una URL, dominio, enlace, código QR u otro recurso digital analizado, dentro de las funcionalidades y compatibilidades del plan aplicable.

“Ausencia de Alerta” significa que, pese a que la Plataforma estuviera instalada, activa, actualizada, correctamente configurada y utilizada de acuerdo con estos Términos, no exista en los registros de Yotta una Alerta aplicable respecto de la URL o enlace exacto que haya dado lugar directamente al Incidente Elegible. La Ausencia de Alerta no implica que la Plataforma garantizara la seguridad del recurso ni que exista derecho automático a un reembolso.

Conservación de registros. Puesto que la verificación de la Ausencia de Alerta depende de los registros de la Plataforma, Yotta conservará los registros de análisis, alertas, activación y uso durante un plazo mínimo de **6 años**, que no será inferior a la suma del plazo máximo para presentar una Solicitud y del plazo de resolución previsto en la sección 7. La pérdida o indisponibilidad de dichos registros por causa imputable a Yotta no perjudicará al Beneficiario, quien podrá acreditar los hechos por cualquier otro medio idóneo.

“Fraude Financiero” significa la obtención o tentativa de obtención ilícita de dinero o activos financieros del



Beneficiario por un tercero mediante engaño digital. A efectos del Programa, solo será elegible el fraude derivado exclusivamente de Phishing Verificable, sujeto a todas las condiciones de este Reglamento.

“**Incidente Elegible**” significa un evento que cumpla acumulativamente todos los requisitos de las secciones 3, 5 y 6 de este Reglamento y que haya sido aprobado por Yotta mediante el procedimiento de evaluación previsto en la sección 7.

“**Llave de Activación**” tiene el significado indicado en los Términos e incluye cualquier identificador técnico utilizado por Yotta para asociar el uso del Servicio a un Beneficiario, dispositivo, Cuenta, plan o período de elegibilidad.

“**Pérdida Económica Directa**” significa el importe principal efectivamente debitado, transferido, cargado o dispuesto de una cuenta o instrumento financiero del Beneficiario como consecuencia directa e inmediata de un Incidente Elegible, menos cualquier importe recuperado, reembolsado, compensado, devuelto, cubierto o pagado por una entidad financiera, comercio, procesador de pagos, aseguradora, tercero responsable o cualquier otra fuente.

“**Phishing Verificable**” significa una modalidad de engaño digital en la que un tercero, mediante una URL, dominio, enlace o página web identificable, suplanta o aparenta suplantar a una entidad legítima o induce al Beneficiario a revelar credenciales, datos de autenticación o información financiera, o a realizar una operación financiera no autorizada. Para evitar dudas, el evento deberá poder vincularse de forma verificable a una URL o enlace específico y a evidencia técnica y documental suficiente.

“**Solicitud**” significa una petición formal de reembolso presentada por un Beneficiario a través del canal indicado en la sección 7.

«**Deducible**» significa el importe fijo o porcentual que, en su caso, se descontará de cada reembolso aprobado.

«**Día Hábil**» significa cualquier día distinto de sábado, domingo o festivo en *Chile*. Los plazos señalados en días sin más calificación se entenderán de días corridos.

3. Requisitos acumulativos de elegibilidad

Un Beneficiario podrá presentar una Solicitud únicamente si acredita, a satisfacción razonable de Yotta, conforme a criterios objetivos, verificables y aplicados de buena fe y de manera uniforme,, todos los requisitos siguientes:

(a) Era un Beneficiario elegible de un plan que incluía expresamente el Programa de Reembolso en la fecha y hora del incidente.

(b) Mantenía el Servicio instalado, activado, actualizado y correctamente configurado en el dispositivo y navegador compatibles utilizados en relación con el incidente, con los permisos y ajustes necesarios para que la funcionalidad de detección aplicable pudiera operar.

(c) Utilizaba activamente Yotta en el momento del incidente. Esto requerirá que los registros de Yotta muestren una activación vigente asociada a la Llave de Activación, Cuenta, dispositivo o identificador pertinente, así como el uso efectivo de la funcionalidad aplicable en la fecha y hora relevantes.

Se entenderá acreditado el uso activo cuando los registros muestren actividad de la Plataforma en el dispositivo y navegador utilizados dentro de las 2 horas anteriores al incidente y la funcionalidad de análisis se encontrara habilitada al momento de acceder al recurso. **Supuesto identificado:** este umbral debe fijarse en coherencia con el diseño técnico del producto.

(d) El fraude sufrido fue un Fraude Financiero derivado exclusivamente de un caso de Phishing Verificable y no de otra modalidad de fraude, engaño, suplantación, malware, llamada telefónica, mensaje, acceso físico, compromiso de cuenta, transacción voluntaria, inversión, compraventa, relación contractual o conducta que no cumpla la definición



de Phishing Verificable.

(e) El Beneficiario puede identificar la URL o enlace específico involucrado en el fraude y proporcionar información suficiente para vincularlo con el evento. Si el supuesto phishing se produjo mediante un código QR, redirección o cadena de enlaces, deberá aportar, en la medida disponible, la URL de destino, el código QR, capturas, metadatos y cualquier eslabón identificable de la cadena.

(f) Existe una relación directa y verificable entre la Ausencia de Alerta respecto de la URL o enlace exacto y el fraude sufrido. No será suficiente alegar una ausencia general de advertencia, una alerta relativa a otro recurso, una alerta no visualizada por causas atribuibles al Beneficiario o una advertencia que hubiera sido ignorada, eludida, desactivada o bloqueada.

(g) El Beneficiario cumplió los requisitos de seguridad, capacitaciones, evaluaciones, confirmaciones, plazos de activación y demás condiciones de elegibilidad exigidas por el plan y comunicadas a través del Servicio, la Orden.

(h) El Beneficiario notificó el incidente a la entidad financiera, emisor del instrumento de pago, proveedor de pagos o autoridad competente en los plazos razonablemente aplicables y adoptó medidas razonables para mitigar la pérdida, incluyendo el bloqueo de credenciales, tarjetas, cuentas o accesos comprometidos cuando correspondiera.

(i) La Solicitud se presenta dentro del plazo, por el canal y con la documentación exigida en este Reglamento.

(j) El incidente no está sujeto a una exclusión prevista en la sección 6 y el Beneficiario no ha incurrido en fraude, dolo, negligencia grave, incumplimiento material de estos Términos o conducta que impida razonablemente la verificación del caso.

(k) El plan se encontraba íntegramente pagado y vigente a la fecha del incidente, sin cuotas impagas ni suspensión por falta de pago.

(l) El incidente ocurrió en un territorio elegible y el Beneficiario mantenía en él su residencia o domicilio.

4. Pérdidas admisibles, período y límites máximos

Sujeto a los requisitos y exclusiones de este Reglamento, Yotta podrá aprobar el reembolso de una Pérdida Económica Directa acreditada que derive de un Incidente Elegible.

No serán reembolsables pérdidas indirectas o consecuenciales, incluidos intereses, comisiones bancarias no directamente causadas por el evento, penalizaciones, pérdida de oportunidad, pérdida de beneficios, daño reputacional, daño moral, costes de asesoramiento, costes de sustitución de dispositivos, pérdida de datos, criptomonedas no recuperables por variación de valor, ni cualquier importe no efectivamente soportado por el Beneficiario.

El Programa se aplica únicamente a incidentes ocurridos después de: (a) la activación efectiva del Servicio; (b) la finalización de cualquier período de carencia indicado si aplica; y (c) el cumplimiento de los requisitos de formación y elegibilidad aplicables. No cubre incidentes ocurridos después de la terminación, suspensión, vencimiento o cancelación del plan, salvo que Yotta confirme expresamente lo contrario por escrito.

El importe máximo acumulado de reembolso estará sujeto a los siguientes límites, sin exceder en ningún caso la Pérdida Económica Directa neta efectivamente acreditada:

Límite	Importe	Período aplicable
Por Incidente Elegible	100 USD	Por evento



Por Beneficiario	100 USD	Anualmente
Por Titular o Cuenta	100 USD	Anualmente
Límite total durante la vigencia	100 USD	Toda la vigencia del plan starter

Límite	Importe	Período aplicable
Por Incidente Elegible	200 USD	Por evento
Por Beneficiario	200 USD	Anualmente
Por Titular o Cuenta	200 USD	Anualmente
Límite total durante la vigencia	200 USD	Toda la vigencia del plan proteccion

Límite	Importe	Período aplicable
Por Incidente Elegible	500 USD	Por evento
Por Beneficiario	500 USD	Anualmente
Por Titular o Cuenta	500 USD	Anualmente
Límite total durante la vigencia	500 USD	Toda la vigencia del plan gold

Límite	Importe	Período aplicable
Por Incidente Elegible	1000 USD	Por evento
Por Beneficiario	1000 USD	Anualmente
Por Titular o Cuenta	1000 USD	Anualmente
Límite total durante la vigencia	1000 USD	Toda la vigencia del plan total gold

Si varias Solicitudes derivan del mismo hecho, campaña, URL, dominio, tercero, cadena de engaño o incidente operativo, Yotta podrá tratarlas como una única reclamación a efectos de los límites. Si varios Beneficiarios reclaman respecto del mismo incidente, los pagos totales no excederán el límite aplicable al Titular, Cuenta, Cliente Empresarial o evento, según corresponda.

Deducible, moneda e impuestos. De cada reembolso aprobado se descontará el Deducible, si lo hubiere. El Beneficiario asumirá los tributos que graven la percepción del reembolso conforme a la legislación aplicable, practicando Yotta las retenciones legalmente exigibles.



Límite agregado del Programa. Con independencia de los límites anteriores, el importe total de los reembolsos aprobados no excederá de *[IMPORTE]* por *[PERÍODO]* para el conjunto de Beneficiarios. Yotta llevará registro actualizado del consumo de dicho límite y lo informará al Titular que lo solicite. Si el límite resultara insuficiente, las Solicitudes se atenderán por orden de presentación de la Solicitud completa.

5. Obligaciones del Beneficiario tras el incidente

El Beneficiario deberá, tan pronto como tenga conocimiento del incidente:

(a) Dejar de interactuar con la URL, enlace, sitio, mensaje, código QR o tercero sospechoso, salvo que una autoridad competente le indique lo contrario.

(b) Notificar el incidente a la entidad financiera, emisor de tarjeta, proveedor de pagos o institución afectada; solicitar medidas de bloqueo, reversión, investigación o recuperación que estén disponibles; y conservar los números de referencia y comunicaciones relacionadas.

(c) Cambiar contraseñas, revocar sesiones, activar o revisar mecanismos de autenticación multifactor y adoptar otras medidas razonables para proteger sus cuentas y dispositivos.

(d) Presentar una denuncia o reporte ante las autoridades competentes cuando resulte razonablemente posible o Yotta lo solicite para verificar el evento, salvo que la legislación aplicable dispense de ello.

(e) Preservar, sin alterar, borrar, editar ni manipular, la evidencia disponible, incluyendo correos electrónicos, mensajes, capturas de pantalla, historial del navegador, URLs, códigos QR, comprobantes de pago, extractos bancarios, registros de comunicaciones y archivos relacionados.

(f) Cooperar de buena fe con Yotta, la entidad financiera, cualquier Distribuidor y, si corresponde, la aseguradora identificada en la documentación aplicable, incluyendo la entrega de información adicional y la autorización razonable para verificar documentación ante fuentes relevantes, dentro de los límites permitidos por la ley.

(g) Notificar el incidente a Yotta por el canal indicado en la sección 7 dentro de *[NÚMERO]* horas desde que tuvo conocimiento, sin perjuicio del plazo máximo para presentar la Solicitud completa. La notificación temprana permite preservar registros técnicos que pueden resultar decisivos para la verificación.

6. Exclusiones

El Programa no aplicará, y Yotta podrá rechazar total o parcialmente una Solicitud, cuando concurra cualquiera de las siguientes circunstancias:

(a) El Servicio no estaba instalado, activado, actualizado, correctamente configurado o activamente utilizado en el momento del incidente, o se habían desactivado permisos, extensiones, protecciones, notificaciones o configuraciones necesarias para la funcionalidad aplicable.

(b) La URL, enlace, dominio o recurso relevante no fue analizado por la Plataforma por razones no atribuibles a Yotta, incluyendo el uso de un navegador, aplicación, dispositivo, modo de navegación, red o canal no compatible o no cubierto por el plan.

(c) La Plataforma emitió una Alerta aplicable y el Beneficiario la ignoró, omitió, cerró, eludió, desactivó o no siguió una advertencia razonable asociada al recurso relevante.

(d) No puede identificarse o verificarse la URL o enlace exacto involucrado, o no puede establecerse una relación directa entre la Ausencia de Alerta y la Pérdida Económica Directa alegada.



(e) El evento deriva, total o parcialmente, de fraude distinto de Phishing Verificable, incluyendo vishing, smishing sin URL o enlace verificable, fraude por llamadas telefónicas, fraude por redes sociales sin enlace identificable, malware, ransomware, acceso físico, fraude interno, suplantación fuera de Internet, robo o extravío de dispositivos, ingeniería social no vinculada a un enlace verificable, estafas de inversión, romance scams, fraude de compraventa, fraude contractual, o transferencias voluntarias a terceros.

(f) La pérdida deriva de una actuación intencional, fraudulenta, deshonesto, ilícita o dolosa del Beneficiario, Titular, Cliente Empresarial, Usuario Autorizado o persona que actúe con su consentimiento, cooperación o connivencia.

(g) Existe negligencia grave, incluido compartir contraseñas, códigos de autenticación, claves privadas, credenciales o mecanismos de acceso en circunstancias manifiestamente inseguras; desatender instrucciones de seguridad esenciales; o incumplir de manera material las condiciones de elegibilidad, capacitación o uso del Servicio.

(h) La pérdida ha sido o puede ser recuperada, reembolsada, compensada o cubierta, total o parcialmente, por una entidad financiera, comercio, procesador de pagos, plataforma, aseguradora, tercero responsable, autoridad o cualquier otra fuente. En tal caso, Yotta solo podrá considerar, en su caso, el saldo neto no recuperado, dentro de los límites del Programa.

(i) La Solicitud contiene información falsa, incompleta, engañosa, alterada, fabricada o inconsistente; se presenta documentación manipulada; se niega la cooperación razonable; o no se entrega información solicitada dentro del plazo indicado.

(j) El incidente se notificó fuera del plazo previsto, salvo que una norma imperativa o circunstancias excepcionales acreditadas obliguen a admitirlo.

(k) La pérdida deriva de fluctuaciones de mercado, inversiones, activos digitales, apuestas, juegos, sanciones, actividades ilícitas, incumplimientos contractuales, disputas comerciales, cargos autorizados, errores del Beneficiario o terceros, o cualquier causa no atribuible directamente a un Incidente Elegible.

(l) La aprobación o pago del beneficio violaría una ley, regulación, sanción económica, orden de autoridad, requisito de licencia, obligación contractual o política de prevención de fraude aplicable a Yotta, a un Distribuidor o a una eventual aseguradora participante.

(m) El plan se encontraba impago, suspendido, vencido o cancelado a la fecha del incidente.

(n) El incidente afecta a fondos, cuentas o activos que no pertenecen al Beneficiario, o este actúa por cuenta de un tercero no elegible.

(o) El Beneficiario ejecutó la operación pese a una advertencia expresa y previa de su entidad financiera, del comercio, de una autoridad o de un tercero sobre el riesgo de la operación.

(p) Existe connivencia o vínculo familiar, societario o de convivencia entre el Beneficiario y el autor del fraude, o el incidente se inserta en un patrón reiterado de reclamaciones de la misma Cuenta que Yotta acredite razonablemente como abusivo.

Límite a las exclusiones. Ninguna exclusión de esta sección se aplicará de modo que prive al Usuario Consumidor de derechos irrenunciables reconocidos por la ley aplicable; la negligencia grave no podrá invocarse sin acreditar hechos concretos, proporcionados e imputables al Beneficiario.



7. Procedimiento de Solicitud, evaluación y decisión

7.1. Plazo y canal de presentación

El Beneficiario deberá presentar la Solicitud dentro de los **5 días** siguientes a la fecha en que tuvo conocimiento, o razonablemente debió haber tenido conocimiento, del incidente, y en todo caso dentro de los **10 días** siguientes a la fecha del incidente.

Estos plazos son de caducidad del beneficio contractual y se computan en días corridos. No afectan a las acciones que la ley aplicable conceda al Usuario Consumidor ni a los plazos de prescripción legalmente establecidos, que se rigen por sus propias normas.

La Solicitud deberá presentarse a través del APP de Yotta, sección ayuda. Una notificación al soporte general, a un Distribuidor, a una entidad financiera o a un tercero no constituirá una Solicitud válida, salvo que Yotta confirme expresamente por escrito su recepción como tal.

7.2. Contenido mínimo de la Solicitud

La Solicitud deberá contener información completa, exacta y verificable e incluir, como mínimo:

(a) Identificación del Beneficiario, Titular y, en B2B, del Cliente Empresarial, incluyendo nombre, documento de identidad o identificador equivalente, datos de contacto, Cuenta, Llave de Activación y plan aplicable.

(b) Fecha, hora, zona horaria, dispositivo, sistema operativo, navegador y método de acceso utilizado en relación con el incidente.

(c) Una descripción cronológica, detallada y veraz de los hechos, incluyendo cómo se recibió o encontró el enlace, qué acciones realizó el Beneficiario, qué datos se introdujeron y qué transacción o disposición financiera se produjo.

(d) La URL o enlace exacto involucrado en el fraude, incluyendo redirecciones, enlaces acortados, códigos QR, dominios, subdominios, parámetros y capturas de pantalla disponibles. Cuando no sea posible obtener alguno de estos elementos, el Beneficiario deberá explicar por escrito las razones y aportar toda evidencia alternativa disponible.

(e) Evidencia de que Yotta estaba instalado, activo, actualizado y correctamente utilizado en el momento del incidente, incluyendo, si se solicita, capturas de pantalla de configuración, versión de la aplicación o extensión, permisos concedidos, estado de activación y dispositivos asociados.

(f) Evidencia del fraude y de la Pérdida Económica Directa, incluyendo extractos bancarios, comprobantes de transferencias, cargos, comunicaciones de la entidad financiera, denuncias, referencias de expediente, correos electrónicos, mensajes, capturas, registros de actividad y toda documentación pertinente.

(g) Evidencia de las gestiones de mitigación y recuperación realizadas ante la entidad financiera, comercio, proveedor de pagos, autoridad competente y cualquier tercero pertinente, así como de los importes recuperados o pendientes de recuperación.

(h) Evidencia del cumplimiento de las capacitaciones, confirmaciones, evaluaciones o demás condiciones de elegibilidad requeridas por el plan, cuando aplique.

(i) Declaración del Beneficiario, bajo su responsabilidad, de que la información y documentación aportadas son completas, exactas y no han sido alteradas, y de que no ha recibido ni espera recibir una compensación duplicada por la misma pérdida.

(j) Los datos de pago necesarios para efectuar un eventual reembolso, sujetos a validación de titularidad, controles de fraude, normativa de prevención de blanqueo de capitales y demás requisitos legales aplicables.

Comentado [AGI]: Lo más práctico es un formulario online



(k) Autorización expresa, revocable y limitada a la evaluación de la Solicitud para que Yotta verifique la información aportada ante la entidad financiera, el proveedor de pagos o la autoridad que corresponda. Su revocación antes de la decisión podrá impedir la verificación y determinar el cierre de la Solicitud.

Cuando el Beneficiario no pueda aportar un documento por causas ajenas a su voluntad, podrá sustituirlo por declaración escrita que explique el motivo y por cualquier otro medio de prueba idóneo, que Yotta valorará conforme a criterios objetivos. **La falta de un documento no determinará por sí sola el rechazo si el conjunto de la evidencia permite verificar razonablemente los hechos.**

Yotta podrá poner a disposición un formulario de Solicitud y requerir que el Beneficiario complete declaraciones, autorizaciones o consentimientos razonablemente necesarios para verificar el caso y procesar el pago, siempre de acuerdo con la ley aplicable.

7.3. Acuse de recibo y admisibilidad inicial

Yotta acusará recibo de la Solicitud dentro de los 5 días siguientes a su recepción, salvo imposibilidad técnica o fuerza mayor. El acuse de recibo no implica admisión de responsabilidad, aceptación de elegibilidad ni compromiso de pago.

Yotta podrá declarar una Solicitud incompleta si falta información o documentación material. En tal caso, solicitará la información adicional disponible y otorgará un plazo de al menos 5 días para aportarla. Si el Beneficiario no responde dentro del plazo, Yotta podrá cerrar la Solicitud sin perjuicio de que pueda reabrirse si la ley aplicable o las circunstancias lo permiten.

7.4. Análisis técnico y documental

Una vez recibida una Solicitud completa o razonablemente documentada, Yotta realizará un análisis técnico y documental para verificar el uso efectivo de la Plataforma, revisar los registros asociados al evento, validar las evidencias aportadas y determinar si el caso cumple las condiciones establecidas para acceder a un reembolso.

El análisis podrá incluir, según corresponda:

(a) La verificación de la identidad del Beneficiario, la vigencia del plan, la Llave de Activación, la Cuenta, los dispositivos asociados y el estado de elegibilidad.

(b) La revisión de registros técnicos, telemetría, registros de activación, versiones de software, permisos, configuraciones, consultas, análisis, registros de Alertas y Ausencia de Alerta, fechas, horas, zonas horarias, URLs, dominios, eventos de seguridad y demás datos relevantes bajo control de Yotta.

(c) La evaluación de si la URL, enlace o cadena de redirecciones alegada coincide con el recurso analizado por la Plataforma y si existió una Alerta aplicable, una Ausencia de Alerta verificable o una imposibilidad técnica de análisis no atribuible a Yotta.

(d) La validación de la ocurrencia del Fraude Financiero, la naturaleza de Phishing Verificable del evento, el nexo causal directo entre el recurso digital y la pérdida, y la cuantía neta de la Pérdida Económica Directa.

(e) La revisión de la documentación financiera, comunicaciones con entidades financieras, denuncias, declaraciones, evidencias digitales, gestiones de mitigación, recuperaciones y otras fuentes razonablemente disponibles.

(f) La comprobación del cumplimiento de capacitaciones, condiciones de elegibilidad, obligaciones de seguridad y restricciones de uso aplicables.

(g) Consultas razonables a entidades financieras, Distribuidores, proveedores tecnológicos, autoridades, peritos o, cuando corresponda, a una aseguradora participante, siempre de conformidad con la normativa aplicable y con las



autorizaciones necesarias.

El Beneficiario acepta que Yotta podrá utilizar herramientas automatizadas y revisión humana como parte de su análisis. Las conclusiones de Yotta se basarán en la evidencia disponible, sin que Yotta esté obligada a realizar investigaciones forenses ilimitadas o a obtener información que no esté razonablemente a su alcance.

Ninguna decisión de denegación o de aprobación parcial se adoptará exclusivamente sobre la base de un tratamiento automatizado. Toda decisión desfavorable será revisada por una persona con facultades para modificarla, y el Beneficiario tendrá derecho a: (a) conocer, en términos comprensibles, los criterios y elementos determinantes de la decisión; (b) expresar su punto de vista y aportar antecedentes adicionales; y (c) solicitar la revisión interna de la sección 7.7, sin perjuicio de los derechos que le reconozca la normativa de protección de datos.

Estándar de acreditación. Yotta resolverá conforme al criterio de la probabilidad prevaeciente sobre el conjunto de la evidencia disponible, sin exigir al Beneficiario la prueba de hechos que consten en los registros de la propia Plataforma ni pruebas de imposible obtención.

7.5. Cooperación y documentación adicional

Yotta podrá solicitar documentación, declaraciones, aclaraciones, accesos razonables a registros, autorizaciones de verificación o entrevistas adicionales cuando sean necesarios para evaluar la Solicitud. El Beneficiario deberá proporcionar la información solicitada dentro de los **5 días** siguientes a la solicitud, salvo que Yotta otorgue una prórroga por causa justificada.

La falta de cooperación, la entrega tardía de información material o la imposibilidad de verificar elementos esenciales por causas atribuibles al Beneficiario podrán dar lugar a la suspensión, cierre o denegación de la Solicitud.

7.6. Decisión

Yotta comunicará su decisión dentro de los **10 días** siguientes a la recepción de una Solicitud completa y de toda la información adicional razonablemente solicitada. Si la complejidad del caso, una investigación de terceros, una revisión de la aseguradora, un requerimiento de autoridad o circunstancias de fuerza mayor impiden resolver dentro de ese plazo, Yotta informará al Beneficiario de la prórroga y de la causa de la demora.

La decisión podrá consistir en: (a) aprobación total; (b) aprobación parcial, por ejemplo, por aplicación de límites, deducción de recuperaciones o falta de prueba de parte de la pérdida; (c) solicitud adicional de información; (d) suspensión mientras se completa una investigación; o (e) denegación motivada.

La decisión se comunicará por escrito e indicará: los hechos verificados, los requisitos cumplidos e incumplidos, los registros técnicos considerados, el cálculo del importe aprobado o las razones concretas de la denegación, y la información sobre la revisión interna y las vías de reclamación disponibles. **El silencio de Yotta transcurridos los plazos máximos, incluidas sus prórrogas, no equivale a aprobación**, pero habilitará al Beneficiario para acudir directamente a las vías de reclamación de la sección 12.

Una decisión de Yotta no constituye reconocimiento de responsabilidad por el fraude, por el funcionamiento del Servicio ni por actos u omisiones de terceros. El Beneficiario conservará los derechos que le reconozca la legislación imperativa aplicable.

7.7. Revisión interna

Si el Beneficiario no está de acuerdo con una denegación o aprobación parcial, podrá solicitar una revisión interna mediante escrito motivado y documentación adicional dentro de los **5 días** siguientes a la notificación de la decisión. Yotta confirmará la recepción y realizará una revisión por personal distinto, cuando sea razonablemente posible, dentro de los 5 días.



La revisión interna no limita los derechos irrenunciables del Beneficiario ni suspende los plazos legales que resulten aplicables.

8. Forma de pago, deducciones y prevención de duplicidad

Si Yotta aprueba una Solicitud, el pago se realizará por transferencia bancaria, abono en un medio de pago u otro método autorizado por Yotta dentro de los **30 días hábiles** siguientes a la confirmación de la decisión y de los datos de pago válidos.

El reembolso se calculará sobre la Pérdida Económica Directa neta acreditada y estará sujeto a todos los límites aplicables. Yotta deducirá o podrá exigir la devolución de cualquier importe recuperado, reembolsado, compensado o pagado posteriormente por una entidad financiera, comercio, proveedor de pagos, aseguradora, tercero responsable o cualquier otra fuente respecto del mismo incidente.

Como condición de pago, y en la medida permitida por la ley aplicable, Yotta podrá requerir que el Beneficiario: (a) ceda o subrogue a Yotta, hasta el importe pagado, los derechos de recuperación frente a terceros responsables; (b) coopere razonablemente en gestiones de recuperación; y (c) reembolse a Yotta cualquier pago duplicado o indebido recibido como consecuencia de información incorrecta, recuperación posterior o incumplimiento de este Reglamento.

El pago se efectuará exclusivamente a una cuenta de titularidad del Beneficiario, previa verificación de identidad y de los controles de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo aplicables. No se admitirán pagos a terceros ni a cuentas radicadas en jurisdicciones sujetas a sanciones.

9. Coordinación con aseguradora

Cuando el Programa esté financiado, respaldado, administrado o complementado por una aseguradora autorizada u otro tercero, Yotta podrá compartir la información estrictamente necesaria para la evaluación, administración, prevención de fraude, pago o recuperación, de acuerdo con la Política de Privacidad, la normativa aplicable y las autorizaciones necesarias.

La eventual participación de una aseguradora no modifica la naturaleza de Yotta como proveedor tecnológico ni implica que Yotta emita, distribuya o intermedie una póliza. Si el Beneficiario cuenta con una cobertura de seguro independiente, la relación con la aseguradora se regirá exclusivamente por la póliza, certificado, condiciones particulares o documento de seguro correspondiente.

Entrega de documentación. Si existiera una póliza colectiva en que Yotta fuera contratante y el Beneficiario tuviera la condición de asegurado, Yotta le entregará el certificado individual y el condicionado antes de que pueda invocar el beneficio, e informará del procedimiento de denuncia del siniestro y de los datos de la aseguradora y del liquidador. ***En ese escenario la relación de cobertura sería un contrato de seguro sujeto a su propia regulación, distinto del Programa regulado en este Anexo y se diferenciará en el nombre del documento de condiciones, en tal caso.***

Cuando exista un conflicto entre este Reglamento y una póliza o contrato de seguro independiente emitido por una aseguradora autorizada, prevalecerá dicho documento exclusivamente respecto de la cobertura de seguro que regule. Este Reglamento continuará aplicándose a la relación tecnológica entre Yotta y el Usuario, en la medida permitida por la ley.

10. Prevención de fraude y reserva de derechos

Yotta podrá adoptar medidas razonables para detectar, prevenir, investigar y combatir solicitudes fraudulentas, abusivas, duplicadas o inconsistentes. Estas medidas pueden incluir verificaciones de identidad, análisis de patrones, revisión de dispositivos y registros, solicitud de documentación adicional, suspensión de pagos, denuncias ante autoridades competentes y recuperación de pagos indebidos.

La presentación de una Solicitud falsa, alterada, fraudulenta o de mala fe podrá dar lugar a la denegación inmediata,



terminación del Servicio, inhabilitación del Programa, reclamación de daños, recuperación de importes y comunicación a autoridades o terceros competentes, en la medida permitida por la ley aplicable.

11. Modificación o terminación del Programa

Yotta podrá modificar, suspender o terminar el Programa para nuevas activaciones o períodos futuros mediante aviso previo razonable, especialmente cuando resulte necesario por cambios legales, regulatorios, de financiación, de riesgo, de fraude, de disponibilidad territorial o de participación de terceros. Ninguna modificación afectará retroactivamente una Solicitud válidamente presentada por un Incidente Elegible ocurrido durante un período de elegibilidad, salvo que una ley aplicable, un requerimiento de autoridad o una necesidad de prevención de fraude exija otra medida.

El aviso previo no será inferior a 30 días y se comunicará por los medios de contacto registrados. Si la modificación reduce de forma material los límites, amplía las exclusiones o restringe el procedimiento, el Usuario Consumidor podrá terminar el contrato sin penalización antes de su entrada en vigor, con devolución proporcional de lo pagado y no devengado.