

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

“ECERTLA.COM”

Última actualización: 10 de agosto de 2026.

IDENTIFICACIÓN DE ECERT.

Razón Social: Empresa Nacional de Certificación Electrónica SpA.

RUT: 96.928.180-5

Domicilio Legal: Monjitas 392, Piso 17, Santiago de Chile.

Representantes Legales: Alfredo Guardiola Carrere.

Correo de contacto: contacto@ecertla.com

Teléfono de atención al cliente: 600 3620 400

GENERALIDADES.

ECERT es una entidad certificadora de firma electrónica acreditada conforme a la normativa vigente en Chile, dedicada a la emisión y gestión de certificados de firma electrónica. Nuestros servicios permiten la autenticación y validación de documentos electrónicos, proporcionando seguridad y validez jurídica en transacciones digitales.

Estos Términos y Condiciones regulan el uso de los servicios de ECERT, estableciendo las normas y obligaciones aplicables a los usuarios. Su contenido se complementa con los documentos indicados en la sección 13 Anexos, los cuales forman parte integral del marco normativo que rige la prestación de los servicios.

Al acceder a nuestros servicios, el usuario acepta las condiciones establecidas, las cuales forman parte de un acuerdo vinculante.

El acceso a nuestro sitio web no implica la aceptación automática de estos términos, salvo que el usuario contrate formalmente un servicio o realice cualquier acción que denote aceptación.

CAPACIDAD PARA CONTRATAR.

Los servicios de ECERT están disponibles para:

- Personas naturales con capacidad legal para contratar.
- Personas jurídicas debidamente representadas por un apoderado con facultades suficientes para suscribir contratos en nombre de la empresa.

En caso de que un usuario registre una empresa, declara bajo su responsabilidad que posee las facultades necesarias para actuar en su representación. ECERT no será responsable por la veracidad de esta declaración.

ACEPTACIÓN DE CONDICIONES.

Para utilizar los servicios de ECERT, el usuario debe aceptar estos Términos y Condiciones de manera expresa al momento de la contratación del servicio. Esta aceptación puede realizarse mediante una casilla de verificación en el proceso de inscripción o mediante cualquier otro mecanismo habilitado por ECERT.

Si el usuario no está de acuerdo con estos términos, deberá abstenerse de utilizar nuestros servicios. La aceptación implica la lectura completa del documento y el reconocimiento de sus implicancias legales.

Es recomendable que el usuario guarde una copia de estos Términos y Condiciones para su referencia futura, en todo caso la última versión siempre estará disponible en nuestro sitio Web.

No existe ningún tipo de obligación para el usuario por visitar el sitio.

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.

En ecertla.com, se ofrece una amplia gama de servicios digitales diseñados para satisfacer las necesidades tanto de personas como de empresas en el ámbito de la certificación electrónica y la firma digital. A continuación, se detallan los principales servicios disponibles:

Para Personas:

- **Certificado Digital SII:** Permite realizar facturación electrónica en el Servicio de Impuestos Internos (SII) y firmar documentos electrónicos con firma electrónica simple.
- **Firma Electrónica Avanzada Online enrolada:** Facilita la firma de documentos ilimitados desde cualquier lugar sin necesidad de un dispositivo e-token. Se activa en línea utilizando ClaveÚnica, una cédula de identidad vigente y un mecanismo digital complementario de acuerdo a las Políticas y Prácticas de FEA vigentes.
- **Firma Electrónica Avanzada Online de un Uso:** Ideal para quienes requieren firmar un documento específico con validez legal, sin necesidad de adquirir un certificado de uso prolongado.
- **Firma Electrónica Avanzada e-token:** Proporciona una firma portable almacenada en un dispositivo e-token, adecuada para firmar documentos legales con valor probatorio.
- **Firma Electrónica Notario:** Diseñada específicamente para notarios, archiveros y conservadores, esta firma electrónica requiere la presentación de un certificado de la Corte de Apelaciones.

Para Empresas:

- **Portal Empresa:** Plataforma digital corporativa que permite gestionar flujos de firma, crear plantillas y administrar usuarios, garantizando autenticidad e integridad mediante cifrado y geolocalización.
- **Firma Electrónica Avanzada Online:** Servicio que facilita la firma de documentos de forma rápida y segura, permitiendo a personas naturales obtener su firma avanzada en línea. Se activa en línea utilizando ClaveÚnica, una cédula de identidad vigente

y un mecanismo digital complementario de acuerdo a las Políticas y Prácticas de FEA vigentes.

- Firma Simple Certificada: Combina distintos mecanismos de validación de identidad para ofrecer una solución flexible y segura en acuerdos digitales.
- Verificación de Identidad: Servicio que autentica la identidad de una persona mediante desafíos de preguntas, cédula de identidad y ClaveÚnica.
- Custodia: Almacenamiento seguro en la nube para documentos, utilizando tecnologías avanzadas de encriptación y protocolos de seguridad.
- Firma Biométrica Electrónica (FBE): Solución que garantiza una verificación de identidad segura y personalizada a través de la biometría dactilar con validación mach-on-card.
- ePAC: Permite la emisión de mandatos PAC de forma totalmente digital, facilitando acuerdos de pago automáticos con una firma electrónica sencilla.
- Infocotizaciones: Servicio en colaboración con Previred que ofrece acceso a información sobre cotizaciones mediante el uso de la Firma Avanzada Online.
- Integraciones: APIs que permiten integrar las soluciones de firma electrónica en otras plataformas y sistemas empresariales.
- Sello de Tiempo: Solución que ofrece autenticación temporal precisa para la certificación de documentos digitales.
- Traspaso de Afiliado AFP: Plataforma que facilita el cambio de AFP de manera eficiente utilizando la Firma Avanzada Online.

Herramientas Adicionales:

- Centralizador de Certificado en SII: Permite centralizar el Certificado Digital en el sistema de facturación del SII.
- Validación de Firma: Herramienta para verificar la validez de una firma en un documento específico.
- Verificación de Vigencia de Certificado: Permite revisar la vigencia de un Certificado Digital de Firma Electrónica.
- Revocación de Certificado: Servicio para solicitar la revocación de un Certificado Digital SII o Firma Avanzada con e-token.
- Revocación de Firma Avanzada Online: Permite solicitar la revocación de una Firma Avanzada Online.

El uso de estos servicios debe realizarse conforme a lo dispuesto en la Ley N° 19.799, su reglamento y las Políticas y Prácticas de Certificación de ECERT.

PRECIO, PAGO Y CONTRATACIÓN.

Los servicios de ECERT tienen un costo asociado, publicado en el sitio web e incluyen impuestos. La contratación de un certificado implica el pago previo de la tarifa correspondiente.

PROCESO DE CONTRATACIÓN.

De acuerdo con las Prácticas de Certificación de ECERT el proceso de compra y emisión de un certificado de firma electrónica sigue los siguientes pasos:

- a) Solicitud del Certificado

El usuario debe ingresar a la plataforma de ECERT y completar el formulario de solicitud de certificado, proporcionando datos como:

- Nombre completo.
- RUT o documento de identidad.
- Correo electrónico y
- Teléfono de contacto (no es obligatorio).

Se debe aceptar el contrato de adhesión para el uso del certificado.

Antes de proceder al pago se desplegará un resumen de la compra.

b) Pago del Servicio

- El solicitante debe realizar el pago de la tarifa correspondiente según el tipo y duración del certificado solicitado.
- En caso de compras corporativas o por volumen, pueden establecerse acuerdos específicos.

c) Comprobación Fehaciente de Identidad para la Firma Electrónica Avanzada y la Firma Electrónica Avanzada On Line

d) Emisión del Certificado

- Una vez verificada la identidad del solicitante, la Autoridad de Certificación procede a la emisión del certificado.
- ECERT notifica al usuario sobre la disponibilidad de su certificado por correo electrónico o envío de mensaje en el sistema.

e) Entrega y Descarga del Certificado

- El usuario podrá descargar el certificado desde la plataforma de ECERT bajo dos modalidades:
- Almacenamiento en dispositivo e-Token: El certificado se instala en un dispositivo criptográfico USB seguro.
- Almacenamiento en módulo criptográfico masivo: La clave privada se almacena en un servidor seguro y el acceso se controla mediante un segundo factor de seguridad (PIN o contraseña personalizada).

f) Activación y Uso del Certificado

- El usuario debe activar el certificado siguiendo las instrucciones enviadas por ECERT.
- A partir de este momento, podrá utilizarlo para firmar documentos electrónicos con validez legal.

g) Gestión del Ciclo de Vida del Certificado

- Renovación: Puede solicitarse una renovación antes de la fecha de vencimiento sin necesidad de una nueva validación presencial, siempre que el usuario cuente con un certificado vigente.
- Revocación o suspensión: En caso de compromiso de seguridad o solicitud del usuario, ECERT puede revocar o suspender el certificado según los procedimientos establecidos.

Para acceder a alguno de los servicios de ECERT, puede ser necesario que el usuario deba crear una cuenta y proporcionar información precisa y veraz, incluyendo:

- Nombre completo.

- Documento de identidad o RUN.
- Dirección de correo electrónico válida.
- Datos de contacto adicionales según se requiera.

El usuario es responsable de la confidencialidad de sus credenciales de acceso y no debe compartirlas con terceros. ECERT no se hace responsable por accesos no autorizados derivados de la negligencia del usuario en la protección de sus credenciales.

En caso de actividad sospechosa o acceso no autorizado, ECERT podrá suspender temporalmente la cuenta hasta que se aclare la situación.

Los servicios para empresas se regulan de manera complementaria mediante contratos de servicios suscritos bilateralmente, en el marco del ejercicio pleno de la libertad negocial.

OBLIGACIONES DEL USUARIO.

El usuario se compromete a:

- Utilizar los servicios únicamente para los fines legales permitidos.
- No ceder, vender ni transferir su certificado a terceros.
- Informar inmediatamente a ECERT en caso de pérdida, robo o compromiso de seguridad de su clave privada.
- No realizar acciones que puedan comprometer la seguridad de la infraestructura de ECERT.
- Respetar las Prácticas de Certificación y las Políticas de ECERT.

El incumplimiento de estas obligaciones podrá dar lugar a la revocación del certificado sin derecho a reembolso o al término anticipado de los servicios contratados.

RESPONSABILIDAD Y LIMITACIONES.

ECERT es responsable de todo el ciclo de vida de los certificados de firma electrónica que emite, con independencia de si el certificado de firma electrónica avanzada fue adquirido a través de la red de sucursales de ECERT, sus Autoridades de Registro, sus plataformas propias (Página web, GRUP y Portal Empresa), o a través de un partner con el que mantenga convenio de comercialización vigente.

ECERT no será responsable por:

- Uso indebido de los certificados por parte del usuario.
- Pérdida de datos causada por fallas externas a ECERT.
- Daños derivados de la interrupción del servicio por motivos de seguridad o fuerza mayor.

El usuario asume toda la responsabilidad por el uso de su certificado y por las consecuencias legales derivadas de su utilización.

RETRACTO Y REEMBOLSO.

El usuario podrá ejercer su derecho de retracto respecto de los servicios que no sean certificados de firma electrónica dentro de los 10 días siguientes a la contratación del servicio,

conforme al Decreto 52 sobre el Derecho de Retracto. Para hacer efectivo este derecho, deberá enviar una solicitud formal a [correo de contacto] indicando su decisión de desistir del servicio.

Con todo, respecto de los certificados de firma electrónica, sea cual sea la naturaleza de éste, se excluye el derecho de retracto, no pudiendo ser ejercido éste por el usuario por cuanto los certificados son productos que ECERT confecciona conforme a las especificaciones que el propio usuario le ha proporcionado (nombre, RUT y correo electrónico).

Una vez emitido el certificado de firma electrónica, no procederá la solicitud de reembolso por parte del usuario, salvo en los casos en que se determine que la emisión del certificado ha sido incorrecta por errores atribuibles a ECERT. En tales situaciones, ECERT evaluará la incidencia y, si corresponde, gestionará la emisión de un nuevo certificado o el reembolso de la tarifa pagada.

MODIFICACIÓN Y TERMINACIÓN DEL SERVICIO.

ECERT se reserva el derecho de modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento, notificando a los usuarios mediante su sitio web o correo electrónico.

Los usuarios podrán solicitar la baja de su cuenta y la revocación de su certificado en cualquier momento.

ECERT podrá suspender o cancelar el servicio en caso de:

- Incumplimiento de estos términos.
- Orden judicial o requerimiento de una autoridad competente.
- Razones de seguridad o fuerza mayor.

PROPIEDAD INTELECTUAL.

Todos los contenidos incluidos en este sitio, como textos, material gráfico, logotipos, íconos de botones, códigos fuente, imágenes, audio clips, descargas digitales y compilaciones de datos, encabezados de páginas, frases publicitarias, textos escritos y nombres de servicios incluidos en este sitio son marcas comerciales, creaciones o imágenes comerciales de propiedad de GRUP, y están protegidos por las leyes chilenas e internacionales sobre Propiedad Intelectual e Industrial según corresponda. Dichas marcas, creaciones e imágenes comerciales no se pueden usar en relación con ningún producto o servicio que pueda causar confusión entre los clientes y en ninguna forma que desprestigie o desacredite a GRUP. Las demás marcas comerciales que no sean de propiedad de GRUP y que aparezcan en este sitio pertenecen a sus respectivos dueños. Todos los derechos no expresamente otorgados en estos Términos y Condiciones son reservados por GRUP o sus cesionarios, proveedores, editores, titulares de derechos u otros proveedores de contenidos. Ningún producto, imagen o sonido pueden ser reproducidos, duplicados, copiados, vendidos, revendidos, visitados o explotados para ningún fin, en todo o en parte, sin el consentimiento escrito previo de GRUP. No se puede enmarcar o utilizar técnicas de enmarcación para encerrar alguna marca comercial, logotipo u otra información registrada o patentada (incluyendo imágenes, texto, disposición de páginas, o formulario) de GRUP, sin que conste por escrito nuestro consentimiento previo. Tampoco se puede usar meta etiquetas ni ningún otro “texto oculto” que use el nombre o marcas comerciales de GRUP, sin autorización escrita previa de esta

empresa. Se prohíbe hacer un uso indebido de este sitio o de estas marcas, licencias o patentes. Lo anterior, sin perjuicio de las excepciones expresamente señaladas en la ley.

PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS.

El tratamiento de los datos personales de los usuarios del sitio web ecertla.com se rige por la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada, con las modificaciones introducidas por la Ley N° 21.719 sobre Protección de Datos Personales, y por la Política de Protección y Tratamiento de Datos Personales de ECERT (CCS-PL-104-0009), disponible permanentemente en <https://www.ecertla.com> sección "Políticas y Prácticas de ecert".

ECERT actúa como Responsable del Tratamiento respecto de los datos personales que los usuarios proporcionen a través del sitio web, formularios de contacto, procesos de contratación o cualquier otro canal habilitado, comprometiéndose a dar cumplimiento a los principios de licitud, lealtad, finalidad, proporcionalidad, calidad, seguridad, confidencialidad y responsabilidad.

Categorías de datos y finalidad: ECERT podrá tratar datos de identificación y contacto (nombre, RUT, correo electrónico, teléfono), datos comerciales y de facturación, así como datos de navegación y técnicos (dirección IP, cookies y registros de acceso), con la finalidad de gestionar la contratación y prestación de los Servicios, atender consultas y requerimientos, dar cumplimiento a obligaciones legales y regulatorias, y enviar comunicaciones informativas o publicitarias cuando exista base jurídica para ello.

Cuando una empresa se registre y utilice el Portal Empresa u otras herramientas tecnológicas dispuestas por ECERT para la gestión de flujos de firma, administración de usuarios o plantillas, declara conocer y aceptar la Política de Protección y Tratamiento de Datos Personales de ECERT, autorizando el tratamiento de los datos personales que ingrese o comunique en el marco del uso de dichas herramientas. El representante legal de la empresa podrá ingresar sus propios datos de contacto (nombre, cargo, correo electrónico, teléfono) para efectos de la gestión del registro y el acceso a los servicios, así como ingresar y comunicar datos personales de otros trabajadores, colaboradores o contrapartes de la empresa que actúen como usuarios o puntos de contacto dentro del Portal Empresa. En tales casos, la empresa declara que cuenta con las facultades y base jurídica necesarias para comunicar dichos datos, y que éstos han sido obtenidos y serán tratados en conformidad con la normativa vigente sobre protección de datos personales, ya sea en virtud del consentimiento del titular cuando proceda, o en cuanto el tratamiento se enmarque dentro de las funciones y obligaciones propias de la relación laboral o contractual existente entre la empresa y dichos terceros. ECERT tratará dichos datos con la finalidad de gestionar el registro, la administración de usuarios, la operación del Portal Empresa y la prestación de los servicios asociados, pudiendo encomendar dicho tratamiento a proveedores tecnológicos que actúen por su cuenta y bajo sus instrucciones, sujetos a obligaciones de confidencialidad y seguridad.

Base de licitud: El tratamiento se funda en el consentimiento expreso del titular, en la ejecución de un contrato y/o en el cumplimiento de las obligaciones legales aplicables a ECERT en su calidad de prestador de servicios de certificación.

Encargados del tratamiento y transferencias internacionales: ECERT podrá encomendar el tratamiento de datos personales a proveedores de infraestructura tecnológica, hosting, analítica, comunicaciones y demás servicios necesarios para la operación del sitio web, quienes actuarán como encargados del tratamiento bajo obligaciones contractuales de confidencialidad y seguridad. Cuando dicho tratamiento implique una transferencia internacional de datos, ECERT adoptará las garantías y mecanismos exigidos por la normativa aplicable.

Conservación: Los datos personales serán conservados durante el tiempo necesario para el cumplimiento de las finalidades informadas y, posteriormente, por el plazo requerido para el cumplimiento de obligaciones legales, regulatorias, tributarias y de resguardo probatorio, transcurrido el cual serán eliminados o anonimizados de forma segura.

Seguridad e incidentes: ECERT adoptará medidas técnicas y organizativas razonables y apropiadas para proteger los datos personales contra accesos no autorizados, pérdida, alteración o divulgación indebida, y notificará a la autoridad competente y a los titulares afectados, cuando corresponda, ante incidentes de seguridad que puedan afectar significativamente sus derechos.

Derechos del titular: El usuario podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, portabilidad y demás derechos reconocidos por la normativa aplicable, a través de los canales de contacto informados en la Política de Protección y Tratamiento de Datos Personales de ECERT, sin perjuicio de su derecho a presentar reclamaciones ante la Agencia de Protección de Datos Personales.

Uso de cookies: El sitio web podrá utilizar cookies y tecnologías similares para su correcto funcionamiento, análisis de tráfico y personalización de contenidos, conforme a lo informado en el aviso de privacidad de cookies disponible en el sitio.

SISTEMAS DE EXCLUSIÓN PUBLICITARIA.

Los usuarios tienen el derecho a excluirse de nuestras comunicaciones publicitarias en cualquier momento, de manera gratuita y sin condiciones adicionales.

Para ejercer este derecho, los usuarios podrán optar por la exclusión a través de mecanismos accesibles, tales como:

- Enlace de "Cancelar suscripción" en nuestros correos electrónicos.
- Solicitudes por correo electrónico a contacto@ecertla.com
- Llamadas telefónicas a nuestra línea de atención al cliente.

Las solicitudes de exclusión serán procesadas de manera inmediata y efectiva, garantizando que el usuario deje de recibir comunicaciones publicitarias en el menor tiempo posible. Durante la fase de procesamiento, es posible que el usuario reciba algunas comunicaciones debido a campañas previamente programadas, pero se hará el mejor esfuerzo para minimizar su impacto.

Es importante destacar que la exclusión de publicidad no afectará el envío de comunicaciones transaccionales o informativas esenciales para la prestación de nuestros servicios, tales como

confirmaciones de compra, avisos de seguridad o modificaciones en nuestros términos y condiciones.

Nos comprometemos a tratar las solicitudes de exclusión con total respeto a la privacidad del usuario y a cumplir estrictamente con las disposiciones de la Ley 19.496 sobre Derechos del Consumidor y la Ley 19.628 sobre Protección de la Vida Privada.

LEGISLACIÓN APLICABLE Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.

Todas las desavenencias que deriven de estas Condiciones o de los servicios de ECERT, sea que tomen la forma de reclamación o litigio tendrá lugar únicamente en Santiago de Chile, y por este acto aceptas dicha legislación, jurisdicción y lugar de los tribunales y renuncias a cualquier objeción en cuanto a la inconveniencia de foro.

ANEXOS.

Forman parte integrante de estos Términos y Condiciones los siguientes anexos:

- Política de Protección y Tratamiento de Datos Personales.
- Política de Cookies de ECERT.
- Política General de Seguridad de la Información
- Declaración de Prácticas de Certificación de Firma Electrónica Avanzada.
- Declaración de Prácticas de Biometría.
- Declaración de Prácticas de Sellado de Tiempo.
- Política Certificado Firma Electrónica Avanzada.
- Política de Biometría.
- Política de Sellado de Tiempo.

Alfredo Guardiola Carrere
Gerente General
EMPRESA NACIONAL DE CERTIFICACIÓN ELECTRÓNICA SpA