INO360 SPA · RUT 78.416.297-4

Términos y condiciones

Versión 1.2 · Vigente desde el 10 de octubre de 2026

Parte A · Términos y Condiciones generales

Estas reglas aplican a todos los servicios de INO360. Los apartados especiales de INO360 SaaS y de Equipos INÓMETRO agregan reglas propias de cada línea; si hay diferencia, prima el apartado especial.

1. Quiénes somos y cómo se aceptan estos Términos

INO360 SpA, RUT 78.416.297-4, con domicilio en Arturo Prat 5337, Renca, Santiago, Chile, representada legalmente por Héctor de la Fuente Mandiola ("INO360"), presta los servicios descritos en este documento. Contacto: **contacto@ino360.cl**.

El Cliente acepta estos Términos al marcar la casilla de aceptación en el registro, al firmar una cotización que los incorpore o al usar los servicios. La aceptación electrónica tiene plena validez conforme a la Ley N° 19.799. INO360 guarda la fecha y la versión aceptada.

Los servicios están dirigidos a empresas y personas que los contratan para su actividad comercial. Si el Cliente tiene la calidad de consumidor, o de micro o pequeña empresa según la Ley N° 20.416, conserva los derechos irrenunciables de la Ley N° 19.496 que le correspondan; nada en estos Términos los limita.

2. Definiciones

- **Cliente:** la empresa o persona que contrata un servicio de INO360 y es titular de la cuenta.
- **Usuario:** cada persona con credenciales de acceso a la cuenta del Cliente. Puede tener rol de Administrador (gestiona la cuenta, sus usuarios y su configuración) o de Usuario (registra datos operacionales).
- **Plataforma:** el software INO360 disponible en app.ino360.cl y sus aplicaciones asociadas.
- **Servicio SaaS:** el acceso a la Plataforma según el plan contratado (Free, Lite, Pro o Enterprise) y los módulos elegidos.
- **Equipos:** los dispositivos físicos de INO360: INÓMETRO Thermo, INÓMETRO Clime, INO Smart Hub e INO Edge, vendidos o arrendados.
- **Datos del Cliente:** toda la información que el Cliente, sus Usuarios o sus Equipos ingresan o generan en la Plataforma: lecturas de temperatura, registros de limpieza, alertas, documentos, reportes y datos de su personal.

3. Servicios que cubren estos Términos

INO360 ofrece dos líneas de servicio, que se contratan juntas o por separado:

1. **INO360 SaaS:** plataforma de registro digital de temperaturas y de limpieza, alertas, reportes, trazabilidad y el asistente INOBOT.
2. **Equipos INÓMETRO:** dispositivos de medición que envían sus lecturas a la Plataforma, en modalidad de compra o arriendo.

Un servicio a la medida (por ejemplo, el módulo Enterprise para plantas) se rige por su propia cotización o contrato, que prima sobre estos Términos en lo que regule de forma distinta.

4. Cuenta, usuarios y credenciales

El Cliente es responsable de la veracidad de los datos de registro y de las acciones realizadas con las credenciales de su cuenta. Cada credencial es personal: no debe compartirse entre personas.

El Administrador del Cliente decide quién tiene acceso y con qué rol, y debe revocar el acceso de quien ya no trabaje con el Cliente. El Cliente avisará a INO360 apenas sepa de un acceso no autorizado.

El personal autorizado de INO360 puede acceder a la cuenta para dar soporte, mantener el servicio o resolver un problema de seguridad. Esos accesos quedan registrados.

5. Uso aceptable

El Cliente y sus Usuarios no pueden:

- Usar los servicios para fines ilícitos o para acceder a datos de otros clientes.
- Registrar información falsa o alterar registros para aparentar un cumplimiento que no existió.
- Copiar, descompilar o intentar obtener el código fuente de la Plataforma o del firmware de los Equipos.
- Sobrecargar la Plataforma, extraer datos de forma automatizada sin autorización o eludir los límites del plan.
- Introducir software malicioso o vulnerar las medidas de seguridad, conductas sancionadas por la Ley N° 21.459.
- Revender o ceder el acceso a terceros sin autorización escrita de INO360.

INO360 puede suspender el acceso de quien incumpla esta cláusula, avisando al Cliente.

6. Precios, pagos y facturación

Los precios se expresan en Unidades de Fomento (UF), en valores netos, más el Impuesto al Valor Agregado (IVA) que corresponda. El monto en pesos de cada mes se calcula con el valor oficial de la UF del primer día hábil de ese mes. INO360 emite el documento tributario electrónico que exija la ley.

Los servicios mensuales se pagan por mes anticipado mediante Webpay (Transbank) u otro medio que INO360 habilite. Si un pago no se recibe, INO360 avisará al Cliente y, pasados 15 días corridos del vencimiento, podrá suspender el servicio hasta que se regularice. Suspender no borra los Datos del Cliente.

INO360 puede cambiar sus precios avisando con al menos 30 días de anticipación por correo electrónico. El nuevo precio rige desde el período siguiente al aviso. Los períodos ya pagados no se reembolsan, salvo error de INO360 o cuando la ley lo exija.

Las promociones se rigen por las condiciones y plazos publicados para cada una.

7. Datos del Cliente y propiedad intelectual

Los Datos del Cliente pertenecen al Cliente. El Cliente autoriza a INO360 a tratarlos solo para prestar, mantener y mejorar los servicios contratados, conforme a la Política de Privacidad (Parte B).

INO360 puede usar información agregada y anonimizada, que no permita identificar al Cliente ni a ninguna persona, para estadísticas y para mejorar sus servicios.

La Plataforma, el firmware de los Equipos, INOBOT, las marcas INO360 e INÓMETRO, los diseños y la documentación son propiedad de INO360. El Cliente recibe una licencia de uso no exclusiva e intransferible mientras su servicio esté vigente.

8. Alcance de INO360 en la inocuidad alimentaria

INO360 es una herramienta de apoyo para monitorear, registrar, alertar y reportar. No reemplaza las obligaciones legales del Cliente, como las del Reglamento Sanitario de los Alimentos (DS N° 977/96), ni sus programas HACCP, BPM o POES, ni las fiscalizaciones de la autoridad sanitaria, ni las certificaciones de terceros.

El Cliente sigue siendo responsable de la inocuidad de sus productos, de revisar las alertas y de decidir las acciones correctivas. Debe mantener un procedimiento de respaldo (por ejemplo, registro manual) para cuando falle la electricidad, la conexión a internet o un Equipo.

9. Responsabilidad y sus límites

INO360 presta sus servicios con la diligencia de un proveedor profesional. No responde por:

- Fallas de la electricidad, del internet o de la red WiFi del Cliente, ni de proveedores externos de telecomunicaciones, correo o mensajería.
- Pérdida de mercadería, lucro cesante, multas ni otros daños indirectos derivados de una desviación de temperatura, de una alerta no recibida o de una interrupción del servicio.
- El uso de los servicios contra lo indicado en estos Términos o en los manuales.

Con excepción del dolo o la culpa grave, que no pueden limitarse, la responsabilidad total de INO360 por cualquier reclamo se limita al monto que el Cliente pagó por el servicio afectado en los 12 meses anteriores al hecho. Este límite no afecta los derechos irrenunciables de los consumidores.

10. Suspensión y término

El Cliente puede terminar un servicio en cualquier momento desde su cuenta o escribiendo a **contacto@ino360.cl**. El término se hace efectivo al final del período ya pagado. El arriendo de Equipos tiene reglas propias de plazo mínimo y devolución.

INO360 puede suspender o terminar un servicio por falta de pago, por incumplimiento grave de estos Términos o por un riesgo de seguridad. Si INO360 termina un servicio sin que exista incumplimiento del Cliente, avisará con 30 días de anticipación y devolverá la parte pagada y no usada.

11. Confidencialidad

Cada parte mantendrá en reserva la información no pública que conozca de la otra con motivo del servicio. No la usará para otros fines, salvo que la ley o una autoridad competente la exijan.

12. Cambios a estos Términos

INO360 puede actualizar estos Términos. Los cambios relevantes se avisan por correo y en el sitio con al menos 30 días de anticipación. Si el Cliente no está de acuerdo, puede terminar el servicio antes de la entrada en vigencia, sin cargos por término anticipado.

13. Ley aplicable y tribunales

Estos Términos se rigen por la ley chilena. Cualquier controversia se somete a los tribunales ordinarios de justicia de Santiago, sin perjuicio de los derechos del consumidor ante los tribunales y organismos que la ley establece.

Apartado especial I · INO360 SaaS

Este apartado regula el acceso a la Plataforma según el plan contratado. Complementa la Parte A.

1. Planes

Los precios son mensuales, en UF, netos, más IVA.

Plan	Precio mensual	Módulos a elección	Profundidad	Usuarios activos	Historial visible
Free	0 UF	1	Operativo	1	15 días
Lite	0,15 UF + IVA	2	Control	2	60 días
Pro	0,39 UF + IVA	4	Normativo	5	180 días
Enterprise	2 UF + IVA	Hasta 8	Avanzado	15	360 días

El plan Enterprise se contrata directamente con INO360.

Al crear la cuenta, el Cliente elige sus módulos entre los que ofrece INO360 (Control Sanitario, POS, Inventario, Controles y Checklists, Recepción y Proveedores, Producción y Trazabilidad, Equipo y Turnos, Mantenimiento, y Clientes y Promociones), hasta el número de módulos de su plan. Control Sanitario es un módulo y ocupa un cupo como cualquier otro. Los Equipos INÓMETRO no ocupan cupo de módulo.

El Administrador puede cambiar los módulos de su plan desde la Plataforma, sin costo, una vez cada 30 días y sin superar el número de módulos del plan. El módulo que sale deja de verse en la cuenta, pero **sus datos no se borran:** quedan guardados y vuelven a estar disponibles si el Cliente lo elige otra vez.

La profundidad define el nivel de funciones de cada módulo: Operativo, Control, Normativo o Avanzado. INO360 habilita las funciones de cada nivel de forma gradual. Un módulo que la Plataforma muestre como «en desarrollo» queda disponible para el Cliente cuando INO360 lo libere, sin costo adicional durante el plan contratado.

El Cliente puede contratar módulos adicionales por sobre los de su plan: 0,25 UF (Operativo), 0,50 UF (Control), 0,75 UF (Normativo) o 1,00 UF (Avanzado), más IVA, al mes cada uno. Subir la profundidad de un módulo incluido en el plan cuesta 0,125 UF más IVA al mes por cada nivel; bajarla no genera descuento. Estos adicionales se contratan con INO360.

Todos los planes incluyen alertas en la Plataforma y por correo, reportes en PDF y la conexión con Equipos INÓMETRO. INO360 puede agregar funciones a un plan sin costo adicional.

2. Límites del plan

El plan define cuántos módulos, usuarios activos e historial visible tiene la cuenta, y cuánto puede registrar el Cliente en cada módulo. Al llegar al máximo de usuarios activos, el Cliente no podrá dar acceso a otras personas hasta subir de plan o desactivar a un usuario. Lo ya registrado no se modifica.

El historial visible define cuánto tiempo atrás puede consultar el Cliente en su plan. **Los registros más antiguos no se borran mientras la cuenta esté vigente:** quedan guardados y vuelven a estar visibles si el Cliente sube a un plan con mayor historial.

Cada módulo tiene un máximo según el plan:

Módulo	Qué se cuenta	Free	Lite	Pro	Enterprise
Control Sanitario	Equipos	1	4	8	16
Control Sanitario	Superficies	1	10	30	60
POS	Transacciones al mes	100	3.000	15.000	50.000
Inventario	SKU activos	100	500	2.500	10.000
Controles y Checklists	Plantillas activas	2	10	50	200
Recepción y Proveedores	Proveedores activos	10	50	500	5.000
Producción y Trazabilidad	Líneas de producción	1	3	10	50
Equipo y Turnos	Personas registradas	5	25	100	500
Mantenimiento	Activos gestionados	10	50	250	500
Clientes y Promociones	Contactos activos	0	20	50	200

El máximo de un módulo rige solo si el Cliente tiene ese módulo. Al llegar al máximo, el Cliente no podrá agregar más de ese recurso hasta subir de plan, acordar una ampliación con INO360 o desactivar alguno de los que tiene. Lo ya registrado no se modifica ni se borra.

Un límite nunca impide registrar un hecho de la operación: una desviación crítica, un evento de seguridad, un hecho de trazabilidad, una corrección necesaria o el cierre de un proceso que ya empezó. Por eso las transacciones del POS y los proveedores no se bloquean al superar su máximo: primero se registra el hecho, y después INO360 avisa al Cliente y coordina con él la ampliación o el cambio de plan.

Los máximos por módulo rigen para las cuentas creadas desde el 10 de octubre de 2026. A las cuentas anteriores, INO360 les avisará con la anticipación que establece la sección 12 de la Parte A antes de aplicarlos.

3. Pago

Los planes pagados se activan con el pago del primer mes mediante Webpay. El plan Free no requiere tarjeta.

Cada mes, INO360 cobra el plan en pesos, calculados con la UF del primer día hábil del mes, por el medio de pago habilitado. Si el cobro no es automático, envía el aviso de pago al correo del Administrador.

4. Cambios de plan

El Cliente puede subir de plan en cualquier momento. El cambio se aplica de inmediato y el nuevo precio se cobra desde el período siguiente.

El Cliente puede bajar de plan con efecto desde el período siguiente. Si su cuenta supera los límites del plan nuevo, elige qué módulos y usuarios quedan activos; los demás se desactivan sin borrar su historial.

5. Alertas y notificaciones

La Plataforma avisa las desviaciones de temperatura, la falta de lecturas y las limpiezas atrasadas por la propia Plataforma, por correo electrónico y, cuando esté habilitado, por WhatsApp. Estos canales dependen de proveedores externos, por lo que INO360

no garantiza que cada aviso llegue ni el tiempo en que llegue.

El Cliente configura los rangos, umbrales y destinatarios de las alertas, y mantiene actualizados los correos y teléfonos registrados. Solo debe registrar teléfonos cuyos titulares hayan aceptado recibir estos avisos.

6. Disponibilidad y soporte

INO360 busca una disponibilidad mensual de la Plataforma de 99%, excluidas las mantenciones programadas y las fallas de terceros. Las mantenciones se avisan con al menos 24 horas de anticipación cuando es posible. Esta meta no da derecho a compensación en dinero.

El soporte se atiende en **contacto@ino360.cl**, en horario hábil, de lunes a viernes.

7. Término del servicio y cuentas sin uso

Al terminar el servicio, el Cliente tiene 60 días para descargar sus reportes y datos. Pasado ese plazo, INO360 elimina o anonimiza los Datos del Cliente, salvo los que la ley le obligue a conservar, como los documentos tributarios.

Una cuenta Free sin ingresos durante 12 meses puede cerrarse, con aviso al Administrador al menos 30 días antes. El Cliente puede evitar el cierre ingresando a la Plataforma o descargando sus datos.

8. INOBOT, el asistente con inteligencia artificial

INOBOT responde preguntas sobre inocuidad y sobre el uso de la Plataforma. Sus respuestas se generan de forma automática, pueden contener errores y son solo informativas: no reemplazan la asesoría de un profesional ni las instrucciones de la autoridad sanitaria.

Para responder, los mensajes y el historial reciente de la conversación se procesan con un proveedor de inteligencia artificial (Parte B). El Cliente no debe escribir en INOBOT datos personales sensibles ni contraseñas.

9. Funciones en desarrollo

Las funciones marcadas como “próximamente” o “beta” pueden cambiar o retirarse, y no forman parte del servicio garantizado hasta su lanzamiento.

Apartado especial II · Equipos INÓMETRO

Este apartado regula la compra y el arriendo de los Equipos. Complementa la Parte A; si el Cliente usa los Equipos con la Plataforma, también aplica el apartado de INO360 SaaS.

1. Equipos y precios de lista

Precios netos, en UF, más IVA, según la lista de octubre de 2026. Son referenciales: el precio final es el de la cotización aceptada, y las compras o arriendos por volumen pueden tener un precio especial.

Equipo	Qué hace	Compra	Arriendo mensual
INÓMETRO Thermo	Mide temperatura con sonda de acero; tiene pantalla, alarma sonora y conexión WiFi	0,97 UF + IVA	0,25 UF + IVA
INÓMETRO Clime	Mide temperatura ambiental; la humedad relativa llegará próximamente	0,97 UF + IVA	0,25 UF + IVA
INO Smart Hub	Centro de control con pantalla que reúne las lecturas de los INO Edge	1,46 UF + IVA	Solo en pack
INO Edge	Sensor compacto con sonda, conectado al INO Smart Hub	0,85 UF + IVA	Solo en pack
Pack INO Smart Hub + 4 INO Edge	Un centro de control y cuatro sensores	No aplica	0,85 UF + IVA

La calibración no está incluida en ningún precio y se cotiza aparte.

2. Compra

El Equipo pasa a ser del Cliente cuando paga el precio total. El plazo y el costo del despacho se indican en la cotización. Desde la entrega, el Cliente asume el cuidado del Equipo.

Para enviar lecturas a la Plataforma, el Equipo se vincula a la cuenta INO360 del Cliente (sirve cualquier plan, incluido Free). Sin una cuenta activa, el Equipo no envía lecturas a la Plataforma. Para usar el Equipo en otra cuenta, el Cliente debe pedir a INO360 que lo desvincule.

3. Arriendo

El Equipo arrendado sigue siendo de INO360. El arriendo tiene un plazo mínimo de 6 meses y se paga por mes anticipado. Cumplido ese plazo, cualquiera de las partes puede terminarlo con 30 días de aviso.

El Cliente debe usar el Equipo según el manual, mantenerlo en el lugar informado y no abrirlo, modificarlo ni entregarlo a terceros. Si el Equipo falla por su uso normal, INO360 lo repara o reemplaza sin costo.

Si el Equipo se pierde, es robado o se daña por una causa distinta del desgaste normal, el Cliente paga su precio de venta neto vigente, más IVA.

Al terminar el arriendo, el Cliente devuelve el Equipo en 10 días hábiles, en el estado en que lo recibió, salvo el desgaste normal. Si no lo devuelve, INO360 puede cobrarlo al precio de venta vigente. Al terminar el arriendo, INO360 desvincula el Equipo de la cuenta.

4. Garantía de los Equipos comprados

Los Equipos comprados tienen 6 meses de garantía desde su entrega por defectos de fabricación. Dentro de ese plazo, INO360 repara o reemplaza el Equipo defectuoso.

La garantía no cubre daños por golpes, líquidos fuera de lo que soporta la sonda, sobretensiones, cables o sondas cortados, alimentación eléctrica inadecuada, aperturas o modificaciones no autorizadas, ni uso contrario al manual.

Si el Cliente es consumidor, conserva además la garantía legal de la Ley N° 19.496.

5. Instalación y conectividad

La autoinstalación guiada está incluida. La instalación en terreno se cotiza aparte.

El Cliente debe proveer en el lugar de instalación una red WiFi de 2,4 GHz con acceso a internet y alimentación eléctrica continua. Sin conexión o sin energía, el Equipo no puede enviar lecturas ni avisos a la Plataforma.

6. Calibración y metrología

Los Equipos no se entregan calibrados por un laboratorio acreditado. Sus lecturas sirven para el monitoreo operacional. Si el Cliente necesita trazabilidad metrológica, por ejemplo por exigencia de una auditoría, debe contratar una calibración con un laboratorio acreditado; INO360 puede cotizarla.

El Cliente puede registrar en la Plataforma los datos de calibración de cada Equipo, como la corrección y el certificado. La corrección registrada se aplica a las lecturas siguientes, y la lectura original se conserva sin cambios.

7. Firmware y actualizaciones

El software interno de los Equipos (firmware) es de INO360. INO360 puede actualizarlo a distancia para corregir errores, mejorar la seguridad o agregar funciones. El Cliente no debe bloquear estas actualizaciones.

Modificar o reemplazar el firmware anula la garantía y, en el caso del arriendo, se considera un daño al Equipo.

8. Lecturas y límites de responsabilidad

Los Equipos envían una lectura cada 5 minutos aproximadamente, mientras tengan conexión y energía. Los Equipos miden y avisan, pero no controlan ni reparan los equipos de frío del Cliente.

INO360 no responde por la pérdida de productos ni por daños indirectos derivados de una lectura no enviada, de una falla de conexión o de una alerta no atendida, en los términos de la cláusula 9 de la Parte A.

9. Humedad del INÓMETRO Clime

La lectura automática de humedad relativa del INÓMETRO Clime está en desarrollo. Mientras no se active, el Clime mide temperatura, y el Cliente puede registrar la humedad de forma manual en la Plataforma.

¿Dudas sobre este documento? Escríbenos a **contacto@ino360.cl** o, para temas de datos personales, a **privacidad@ino360.cl**.

Política de privacidad

Versión 1.1 · Vigente desde el 1 de diciembre de 2026

Parte B · Política de Privacidad

Esta política explica qué datos personales trata INO360, para qué, con quién los comparte y cómo ejercer los derechos sobre ellos. Se basa en la Ley N° 19.628 y en la Ley N° 21.719, que la modifica y entra en vigencia en diciembre de 2026.

1. Responsable

INO360 SpA, RUT 78.416.297-4, con domicilio en Arturo Prat 5337, Renca, Santiago, Chile. Representante legal: Héctor de la Fuente Mandiola. Contacto para privacidad: **privacidad@ino360.cl**.

2. Dos roles distintos

- **INO360 como responsable:** decide cómo tratar los datos de sus clientes, de los usuarios de las cuentas y de quienes lo contactan (registro, cobro, soporte, avisos del servicio).
- **INO360 como encargado:** trata los datos que el Cliente carga sobre su propio personal (trabajadores y sus certificados, teléfonos para alertas) solo por cuenta del Cliente y según sus instrucciones. En esos datos, el responsable es el Cliente (punto 5).

3. Qué datos tratamos

Categoría	Ejemplos	Origen
Cuenta y contacto	Nombre, correo, teléfono, cargo, contraseña cifrada	El propio usuario o su Administrador
Empresa y cobro	Razón social, RUT, dirección, región y comuna, plan, historial de pagos	El Cliente al registrarse o contratar
Uso de la Plataforma	Quién hizo cada registro y cuándo, cambios de configuración, registros técnicos de acceso	Generados al usar la Plataforma
Personal del Cliente	Nombre, cargo, teléfono, correo, certificados y su vigencia	El Cliente (INO360 como encargado)
Conversaciones con INOBOT	Mensajes, su historial y el modelo de inteligencia artificial que generó cada respuesta	El usuario que escribe
Interesados en la AutoEvaluación BPM	Nombre, correo, teléfono y nombre del local, solo si la persona marca que quiere ser contactada	La propia persona, en el formulario de la AutoEvaluación
Equipos	Identificador del Equipo, lecturas, estado de conexión	Los Equipos vinculados a la cuenta

INO360 no guarda los datos de las tarjetas de pago: los procesan directamente Transbank o Flow.

4. Para qué los usamos

Finalidad	Base que la permite
Prestar el servicio: cuentas, registros, alertas, reportes	Ejecución del contrato
Cobrar y emitir documentos tributarios	Contrato y obligación legal
Soporte y avisos del servicio	Ejecución del contrato
Seguridad, auditoría de cambios y prevención de fraude	Interés legítimo
Estadísticas agregadas y anonimizadas para mejorar el servicio	Interés legítimo
Contactar a quien lo pidió en la AutoEvaluación BPM	Consentimiento, que puede retirarse en cualquier momento
Novedades y promociones por correo	Consentimiento, que puede retirarse en cualquier momento

INO360 no vende datos personales ni toma decisiones automáticas que produzcan efectos legales sobre las personas.

5. Datos que el Cliente carga sobre su personal

En estos datos, INO360 actúa como encargado y se compromete a:

- Tratarlos solo para prestar el servicio y según las instrucciones del Cliente.
- Mantenerlos en reserva y protegerlos con las medidas del punto 9.
- Usar solo los proveedores del punto 7 y responder por ellos.
- Ayudar al Cliente a atender las solicitudes de sus trabajadores.
- Avisar al Cliente, sin demora indebida, de cualquier incidente de seguridad que los afecte.
- Eliminarlos o devolverlos al terminar el servicio, según el punto 6.

El Cliente garantiza que informó a su personal y que tiene una base legal para cargar sus datos. Si un documento contiene datos sensibles, como datos de salud, el Cliente debe contar con la autorización o la base legal que exige la ley.

6. Cuánto tiempo los conservamos

- Mientras la cuenta esté vigente, se conservan todos los registros, incluidos los que el plan no muestra por su límite de historial.
- El administrador de la cuenta puede descargar todos sus datos en cualquier momento, desde Configuración de Cuenta → Mis datos.
- Al terminar el servicio, el Cliente tiene 60 días para descargar sus datos; después se eliminan o anonimizan.
- Los datos de cobro y los documentos tributarios se conservan por el plazo que exige la ley tributaria.
- Los datos de quienes pidieron ser contactados en la AutoEvaluación BPM se conservan hasta que la persona pida eliminarlos, lo que puede hacer en cualquier momento escribiendo a **privacidad@ino360.cl**.
- Cada noche se hace un respaldo cifrado de la base de datos. Se conservan las 14 copias diarias y las 8 copias semanales más recientes; las anteriores se eliminan automáticamente.

7. Proveedores y transferencias internacionales

INO360 usa proveedores que le prestan servicios de infraestructura. Varios alojan datos fuera de Chile, por lo que existe transferencia internacional de datos.

Proveedor	Para qué	Ubicación
Oracle Cloud	Servidor de la Plataforma	Estados Unidos (Virginia)
Neon (sobre Amazon Web Services)	Base de datos de la Plataforma	Estados Unidos (Virginia)
Amazon Web Services (IoT Core)	Recepción de lecturas de los Equipos	Estados Unidos
Vercel	Sitio web y aplicación web	Red global
Cloudflare (Turnstile)	Verificación anti-bots al iniciar sesión y al recuperar la contraseña	Red global
Resend	Envío de correos	Brasil (São Paulo)
Google (Gemini)	Respuestas de INOBOT	Estados Unidos y red global
WhatsApp (Meta)	Alertas por WhatsApp	Red global
OpenStreetMap (Nominatim)	Convertir la dirección del local en una ubicación para el mapa; solo se envía la dirección	Red global
Telegram	Avisos operativos al equipo interno de INO360 (por ejemplo, un Equipo que deja de enviar lecturas); no incluyen datos del personal del Cliente	Red global
Transbank y Flow	Procesamiento de pagos	Chile

INO360 elige proveedores con medidas de seguridad reconocidas y resguardos contractuales, y actualiza esta lista cuando incorpora uno nuevo.

8. Derechos de las personas

Toda persona puede pedir acceso, rectificación, supresión, oposición, portabilidad y bloqueo de sus datos, y ejercer los demás derechos que establezca la ley. La solicitud se envía a **privacidad@ino360.cl**, es gratuita y se responde en un máximo de 30 días corridos.

Si la solicitud trata sobre datos que cargó un Cliente, INO360 se la deriva y lo ayuda a responderla. Además, la persona puede reclamar ante la Agencia de Protección de Datos Personales cuando esté en funciones.

9. Seguridad

- Las contraseñas se guardan cifradas, nunca en texto legible.
- Las conexiones con la Plataforma y con los Equipos van cifradas.

- Cada cliente accede solo a sus datos, y dentro de cada cuenta el acceso depende del rol.
- Los cambios de configuración importantes quedan en un registro de auditoría, y los que cambian un límite de control exigen indicar el motivo.
- Los registros con valor de evidencia no se borran: se anulan dejando constancia de quién lo hizo, cuándo y por qué.
- La base de datos se respalda cada noche en una copia cifrada, y cada mes se comprueba que esa copia se puede restaurar.

Si ocurre un incidente de seguridad que afecte datos personales, INO360 avisa a los Clientes afectados y a la autoridad, en los casos y plazos que exija la ley.

10. Cookies y almacenamiento en el navegador

La Plataforma guarda en el navegador la sesión iniciada y algunas preferencias de visualización. El sitio www.ino360.cl no usa cookies publicitarias ni de seguimiento; si se incorporan, esta política se actualizará antes.

11. Menores de edad

Los servicios están dirigidos a empresas y no a menores de 18 años.

12. Cambios a esta política

INO360 avisa los cambios relevantes por correo y en el sitio con al menos 30 días de anticipación. La fecha de la última actualización aparece al inicio de la política publicada.

¿Dudas sobre este documento? Escríbenos a **contacto@ino360.cl** o, para temas de datos personales, a **privacidad@ino360.cl**.