

Términos y Condiciones para Usuarios de la plataforma Pagonia

Cobrar nunca había sido tan Fácil y Conveniente

1. Introducción

Este documento establece los Términos y Condiciones para los Usuarios de la plataforma Pagonia, solución tecnológica que permite simplificar y automatizar suscripciones y cobros recurrentes, ayudando a reducir la morosidad y mejorar la gestión de pagos.

Estos términos rigen exclusivamente para los Usuarios Finales de Pagonia, que se suscriben y realizan sus pagos a través de la plataforma. Las condiciones de servicio para los Clientes Empresa que contratan el servicio de Pagonia, se detallan en un contrato directo entre Pagonia y los Clientes Empresa.

2. Glosario

Pagonia: Plataforma tecnológica en línea, 100% digital y segura, que permite a Cliente Empresa cobrar a sus clientes mediante distintos métodos, como pagos recurrentes, links de cobro y códigos QR.

Usuario: Eres tú, la Persona natural o jurídica que va realizar o realizó un pago a través de la solución de Pagonia y a quien van dirigidos estos términos y condiciones.

Cliente Empresa: Negocio de venta de productos o servicios, que contrata los servicios de Pagonia para implementar la cobranza automatizada de sus productos o servicios, facilitando el pago a sus clientes finales, usuarios de Pagonia.

Formulario de Suscripción: Herramienta web de Pagonia, que es contratada por un Cliente Empresa para la suscripción de pagos de sus distintos productos o servicios. Se crean a partir de la configuración de las acciones de cobro, incluyendo valor en pesos o unidades de fomento (UF), frecuencia de cobro y condiciones de recobro o mora.

3. Relación y condiciones de uso

- El uso de la plataforma Pagonia por parte del Usuario no implica una relación contractual directa con Pagonia. Pagonia no participa en la prestación del servicio que estás pagando, ni actúa como representante ni garante del Cliente Empresa que lo ofrece.

- Al realizar un pago a través de la plataforma, los Usuarios aceptan estos Términos y Condiciones, así como las políticas definidas por el Cliente Empresa que presta el servicio pagado.
- Las condiciones específicas del servicio que se suscribe en Pagonia, valor, frecuencia de cobro y condiciones de recobro o mora, han sido definidas por el Cliente Empresa que puso a disposición Pagonia como solución tecnológica de pagos.

4. ¿Cómo funciona Pagonia?

Acá te describimos cómo funciona Pagonia para ti, como Usuario que puede suscribir un medio de pago:

- **Accedes al formulario de pago:** Ingresas al formulario desde un navegador, en tu celular, table o computador persona y debes revisar las condiciones del pago, el monto, la periodicidad y el método de pago. Por seguridad, revisa siempre que la URL sea segura, tenga certificado de seguridad (candado visible junto a la barra de dirección, indicando conexión cifrada) y que esté en el dominio www.pagonia.cl o en el dominio oficial del Cliente Empresa. (Por ejemplo <https://empresa.pagonia.cl> o <https://pagonia.empresa.cl>)
- **Revisa el monto a cobrar y completa tus datos personales:** Revisa que el monto que se te cobrará y la periodicidad correspondan a lo que quieres suscribir e ingresa en el formulario los datos mínimos que se requieren para validarte: email, teléfono móvil, nombre, apellido y RUT. Una vez validados tus datos, te dirigimos al procesador de pagos, actualmente vigente con Transbank, para que puedas suscribir tu tarjeta de forma segura.
- **Completas tu suscripción para activar el cobro automático:** Pagonia no guarda tu tarjeta, para el proceso de suscripción, te redirigimos al entorno seguro de Transbank, donde podrás registrar tu medio de pago en un proceso idéntico al de una compra, se te cobran CLP \$50, que luego se reversan. Este proceso se completa con la validación por parte de tu banco y si todo es válido, ¡ya estás suscrito!
- **Tu pago se gestiona automáticamente:** Con tu suscripción activa, tus cobros periódicos se cargan automáticamente. Así no tendrás que preocuparte de pagar ni repetir el proceso cada vez, salvo que decidas cambiar de tarjeta o dar de baja la suscripción. Como respaldo de cada transacción, recibirás un correo electrónico con el estatus de cada intento de cobro, sea válido o fallido. En caso de bloqueo o cambio de tarjeta, también podrían fallar los cobros, por lo que si recibes un correo de pago fallido te recomendamos actualizar tu tarjeta.

5. Disponibilidad de la Plataforma Pagonia

Pagonia opera como una plataforma digital de alta disponibilidad, respaldada por infraestructura en la nube, protocolos de seguridad y monitoreo continuo. Nuestro equipo técnico trabaja activamente para asegurar que el servicio esté disponible de forma ininterrumpida para los usuarios que realizan sus pagos.

Sin embargo, como toda tecnología dependiente de múltiples factores externos (red, proveedor de hosting, integraciones bancarias), pueden existir situaciones extraordinarias – como eventos de fuerza mayor o contingencias técnicas– que afecten temporalmente la disponibilidad de la plataforma.

Nos comprometemos como política interna de continuidad operativa, apuntar a una disponibilidad mínima del 99,5% mensual, excluyendo eventos de terceros ajenos al control de Pagonia.

Estas condiciones no afectan la validez de tu suscripción ni tus derechos como Usuario, ya que los intentos de cobro se reprograman automáticamente en caso de indisponibilidad transitoria, sin necesidad de nuevas acciones por tu parte.

6. Tarifas Pagonia

- Como Usuario, siempre pagarás el valor informado al momento de suscribirte. Pagonia no te cobrará ninguna comisión o valor adicional por utilizar la plataforma.
- El Cliente Empresa es quien contrata Pagonia y paga el servicio, como una comisión fija por cada transacción exitosa, sin que esto afecte el monto que tú pagas por el servicio.

7. Acceso a la plataforma

- Puedes acceder a la solución de Pagonia desde cualquier dispositivo con conexión a Internet y navegador moderno.
- No necesitas instalar software adicional ni contar con una aplicación específica.
- La interfaz está diseñada para adaptarse a distintos tamaños de pantalla y sistemas operativos.

8. Tratamiento de datos personales

Protección de tu información: Pagonia no almacena directamente los datos de tu tarjeta ni recauda fondos. El proceso de pago se realiza a través de Transbank, en un entorno seguro y certificado. Sin embargo, Pagonia puede procesar ciertos datos personales necesarios para facilitar el uso de la plataforma, como tu nombre, RUT, correo electrónico y teléfono móvil.

Finalidad del tratamiento: Los datos personales que se recopilan durante el uso de la plataforma serán utilizados exclusivamente para gestionar el pago que estás suscribiendo. No serán utilizados para fines publicitarios, ni compartidos con terceros sin tu consentimiento.

Seguridad y confidencialidad: Pagonia se compromete a mantener la confidencialidad de tus datos personales y operativos, de acuerdo con los estándares legales vigentes en Chile. Empleamos medidas de seguridad técnicas y organizativas para proteger tus datos contra accesos no autorizados, pérdida o alteración. El acceso a esta información está restringido al personal autorizado y vinculado contractualmente a obligaciones de confidencialidad.

Derechos del usuario: Puedes solicitar la modificación o eliminación de tus datos personales en cualquier momento, contactando al Cliente Empresa que te ofreció el servicio. Pagonia colaborará con dicho Cliente Empresa para cumplir con tu solicitud en los plazos establecidos por la legislación chilena.

Destrucción de datos: Una vez finalizada la relación entre tú y el Cliente Empresa, o si decides dar de baja la suscripción, los datos personales serán eliminados o anonimizados, salvo que exista una obligación legal de conservación.

9. Legislación aplicable

- Todo uso de la plataforma se rige por las leyes vigentes en la República de Chile.
- Las controversias o reclamaciones deberán resolverse bajo dicha jurisdicción.
- Pagonia no está sujeta a obligaciones regulatorias como la CMF, ya que solo funciona como un proveedor de tecnología de pagos (PST), no realizando recaudación, ni gestionando fondos o almacenando datos de tarjetas.

10. Aceptación de términos

Al realizar el proceso de suscripción y registrar tus datos de pago en la plataforma de Pagonia, confirmas que has leído y entendido estos Términos y Condiciones de uso.

Tu acceso al servicio implica la aceptación tácita e irrevocable de las condiciones aquí descritas, así como el compromiso de utilizarlos conforme a la legislación vigente en Chile y al propósito específico definido por el Cliente Empresa que te ofrece el servicio.

11. Dudas y contacto

Si tienes alguna pregunta sobre estos Términos y Condiciones, o deseas hacer una consulta sobre tu suscripción, puedes contactarnos escribiendo a hola@pagonia.cl. Estaremos encantados de ayudarte.

12. Versión y vigencia de estos Términos

Esta es la versión 1.1 de este documento de términos, vigentes desde el 1 de enero 2024 y cuya última actualización fue el 10 de enero de 2025.