CHILE

Términos y condiciones

Zurura Kids SpA · RUT 78.220.356-8

Última actualización: 10 de noviembre de 2026 · Versión 1.0

Estos Términos y condiciones (los «Términos») regulan el acceso y uso del portal web, las aplicaciones móviles y los demás servicios de Zurura Kids en Chile (el «Servicio»), prestados por **Zurura Kids SpA**, RUT 78.220.356-8, sociedad constituida en Chile («Zurura Kids»).

> Léelos con atención. Al crear una cuenta, aceptar estos Términos de forma electrónica o usar el Servicio, aceptas quedar obligado por ellos y por la Política de privacidad. Si no estás de acuerdo, no uses el Servicio.

1. Aceptación y capacidad

La aceptación de estos Términos por medios electrónicos (por ejemplo, al marcar una casilla o presionar «Aceptar») tiene plena validez, de acuerdo con la Ley N° 19.799 sobre documentos electrónicos.

Al aceptar, declaras que:

- eres mayor de 18 años y tienes capacidad legal para obligarte;
- si actúas por una Institución, tienes facultades suficientes para obligarla; y
- usarás el Servicio conforme a estos Términos y a la ley.

2. Definiciones

- **Institución**: jardín infantil, sala cuna, colegio u otro establecimiento educativo que contrata el Servicio.
- **Usuario autorizado**: persona a quien la Institución da acceso para usar el Servicio en su nombre (dirección, educadoras, técnicos, administración).
- **Apoderado**: padre, madre, tutor o representante legal de un niño o niña de la Institución, u otra persona a quien la Institución dé acceso a la información de ese niño o niña.

- **Usuario**: toda Institución, Usuario autorizado o Apoderado.
- **Contenido**: datos, mensajes, fotografías, videos, documentos y demás información que los Usuarios ingresan, suben o comparten en el Servicio.
- **Datos personales**: información sobre personas naturales identificadas o identificables, según la Ley N° 19.628 y sus modificaciones.
- **Propuesta comercial**: cotización, orden de compra o contrato en que se acuerdan el plan, el precio y las condiciones del Servicio con la Institución.

3. Documentos que forman el acuerdo

El acuerdo entre Zurura Kids y cada Usuario lo forman estos Términos, la Política de privacidad y, para las Instituciones, la Propuesta comercial. Si hay contradicción, prevalece, en este orden: primero, un contrato firmado especialmente con la Institución; segundo, la Propuesta comercial; tercero, estos Términos (incluida la sección «Protección de datos y encargo de tratamiento»); cuarto, la Política de privacidad; y por último, otras guías publicadas por Zurura Kids.

4. El Servicio

Zurura Kids ofrece una plataforma de software en la nube para que las Instituciones gestionen su día a día y se comuniquen con las familias: comunicación y mensajes, asistencia y retiros, registros diarios, planificación, evaluaciones e informes, eventos y gestión de pagos informados por los apoderados, entre otras funciones según el plan contratado.

Zurura Kids es un **proveedor de software**. No es un establecimiento educacional, no presta servicios de cuidado ni de salud, y no interviene en la relación entre la Institución y las familias.

Podemos ofrecer funciones nuevas o en prueba («beta»). Esas funciones se entregan tal como están, pueden cambiar o retirarse, y pueden tener condiciones adicionales.

5. El Servicio no es un canal de emergencias

Las notificaciones, mensajes y avisos del Servicio pueden retrasarse o no llegar (por ejemplo, por falta de conexión, por la configuración del teléfono o por fallas de terceros). **No uses el Servicio como único medio para comunicar emergencias, accidentes o situaciones de salud urgentes.** La Institución debe mantener sus propios protocolos y medios de contacto directo, como el teléfono.

La información de salud registrada en el Servicio es un apoyo y no reemplaza la evaluación de profesionales ni los protocolos de la Institución.

6. Cuentas y acceso

- La Institución crea y administra las cuentas de sus Usuarios autorizados y de los Apoderados, y define qué puede ver y hacer cada uno.
- Las cuentas son personales e intransferibles. Debes mantener tu contraseña en reserva y avisarnos de inmediato a **hello@zururakids.com** si sospechas un uso no autorizado.
- Eres responsable de lo que se haga con tu cuenta, salvo que se deba a una falla de seguridad imputable a Zurura Kids.
- La Institución debe quitar el acceso, sin demora, a quien deje de trabajar en ella o ya no deba tenerlo, y mantener actualizados los datos de los Apoderados.
- Podemos pedir antecedentes para verificar la identidad de un Usuario o la existencia de una Institución, y suspender cuentas creadas con información falsa.

7. Asistencia, retiros y personas autorizadas

El Servicio permite registrar entradas y retiros, personas autorizadas y códigos de retiro. Estas herramientas apoyan los procedimientos de la Institución, pero **no los reemplazan**.

La Institución es la **única responsable** de verificar la identidad de quien retira a un niño o niña, de mantener actualizada la lista de personas autorizadas y de aplicar sus propios protocolos de seguridad. Zurura Kids no responde por retiros, ausencias o hechos ocurridos en la Institución.

8. Licencia de uso y restricciones

Mientras estos Términos estén vigentes, Zurura Kids te otorga una licencia limitada, no exclusiva, intransferible y revocable para usar el Servicio con fines educativos y administrativos legítimos. No se te transfiere ningún derecho de propiedad.

No puedes:

- copiar, modificar, distribuir, vender, sublicenciar o arrendar el Servicio o parte de él;
- aplicar ingeniería inversa o intentar obtener el código fuente;
- usar el Servicio para crear un producto competidor;
- extraer datos de forma masiva o automatizada (scraping, bots), salvo las funciones de exportación que ofrece el Servicio;
- introducir virus o código malicioso, sobrecargar el sistema o intentar saltarse sus medidas de seguridad;
- acceder a cuentas o datos de otros Usuarios o de otras Instituciones;
- usar el Servicio para publicidad, para fines ilegales o de forma que vulnere derechos de terceros.

9. Propiedad intelectual

El Servicio, su software, diseño, bases de datos, marcas, logotipos y documentación son de Zurura Kids o de sus licenciantes, y están protegidos por la Ley N° 17.336 de Propiedad Intelectual, la Ley N° 19.039 de Propiedad Industrial y los tratados internacionales. Zurura Kids se reserva todos los derechos no otorgados expresamente.

Si nos envías ideas o sugerencias, podremos usarlas libremente para mejorar el Servicio, sin obligación de pago ni de reconocimiento.

10. Contenido de los Usuarios

El Contenido pertenece a la Institución o al Usuario que lo aportó. Zurura Kids no reclama su propiedad.

Para prestar el Servicio, nos otorgas una licencia limitada, gratuita y mundial para alojar, almacenar, procesar, transmitir y mostrar el Contenido dentro del Servicio, solo para esos fines y mientras sea necesario.

Podemos usar datos **anonimizados y agregados**, que no identifican a personas ni a Instituciones, para estadísticas y para mejorar el Servicio.

Cada Usuario es responsable del Contenido que sube. Debe tener los derechos y autorizaciones necesarios, en especial para fotografías y videos en que aparezcan niños, niñas u otras personas. Podemos retirar Contenido que infrinja estos Términos o la ley, informándolo cuando sea posible.

11. Obligaciones de la Institución

La Institución es responsable de:

- contar con una base legal para tratar los datos personales que ingresa, y obtener las **autorizaciones de padres, madres o representantes legales** que exige la ley, en especial para **datos de salud** y para **fotografías y videos** de niños y niñas;
- informar a las familias que usa el Servicio y cómo se tratan sus datos;
- la exactitud, legalidad y pertinencia de la información que registra, incluidos montos, cuotas y saldos de pagos;
- definir los roles y permisos de sus Usuarios autorizados, capacitarlos y velar por que mantengan la confidencialidad;
- cumplir la normativa educacional, de protección de la infancia y de protección de datos que le sea aplicable;
- mantener sus propios protocolos de emergencia, retiro y comunicación con las familias;
- los actos de sus Usuarios autorizados.

12. Obligaciones de Usuarios autorizados y Apoderados

Todos los Usuarios deben usar el Servicio de buena fe, con respeto y para fines relacionados con la educación y el cuidado de los niños y niñas. En particular:

- los Usuarios autorizados solo pueden usar el Servicio para sus funciones dentro de la Institución y deben guardar reserva de la información de niños, niñas y familias;
- los Apoderados solo pueden acceder a la información de los niños y niñas a su cargo;
- **está prohibido compartir fuera del Servicio**, publicar o difundir capturas, fotografías, videos o mensajes en que aparezcan otros niños, niñas o familias, sin su autorización;
- no se permite enviar contenido ofensivo, discriminatorio, acosador, engañoso o ilegal, ni usar los mensajes para publicidad.

Los Apoderados entienden que la información sobre sus hijos e hijas la registra la Institución, que es responsable de ella.

13. Protección de datos y encargo de tratamiento

Esta sección es el acuerdo de encargo de tratamiento de datos entre la Institución (responsable) y Zurura Kids (encargado), conforme a la Ley N° 19.628 y sus modificaciones. La Política de privacidad detalla los tipos de datos, sus titulares y las finalidades.

- **Objeto y duración**: Zurura Kids trata los datos personales que la Institución ingresa solo para prestar el Servicio, mientras estos Términos estén vigentes y durante el plazo de devolución y eliminación.
- **Instrucciones**: Zurura Kids trata los datos solo según las instrucciones documentadas de la Institución. Estos Términos y la configuración que la Institución hace en el Servicio son esas instrucciones. Si una instrucción nos parece contraria a la ley, se lo informaremos.
- **Confidencialidad**: las personas de Zurura Kids que acceden a los datos están obligadas a guardar reserva.
- **Seguridad**: Zurura Kids aplica las medidas técnicas y organizativas descritas en la Política de privacidad, que podrá mejorar con el tiempo sin reducir el nivel de protección.
- **Subencargados**: la Institución autoriza a Zurura Kids a contratar a los proveedores indicados en la Política de privacidad, y a otros en el futuro, siempre que queden sujetos a obligaciones de protección equivalentes. Informaremos los cambios relevantes; si la Institución tiene una objeción fundada, podrá ponerle término al Servicio sin costo por el período no utilizado.
- **Transferencias internacionales**: la Institución autoriza que los datos se almacenen o traten fuera de Chile con las garantías descritas en la Política de privacidad.
- **Derechos de los titulares**: si recibimos una solicitud sobre datos de la Institución, se la remitiremos y la apoyaremos, en lo razonable, para que responda.

- **Incidentes de seguridad**: avisaremos a la Institución sin demora indebida si conocemos un incidente que afecte sus datos, con la información disponible para que pueda cumplir sus propias obligaciones.
- **Término**: al terminar el Servicio, la Institución tendrá 90 días para exportar sus datos. Luego los eliminaremos o anonimizaremos, salvo que la ley exija conservarlos.
- **Verificación**: entregaremos a la Institución la información razonable que necesite para demostrar el cumplimiento de esta sección. Si se requiere una auditoría, se coordinará con 30 días de aviso, como máximo una vez al año, a costo de la Institución y con compromiso de confidencialidad.

14. Pagos entre Apoderados y la Institución

El Servicio permite que la Institución registre planes de pago y cuotas, y que los Apoderados informen sus pagos subiendo un comprobante, para que la Institución los revise y confirme.

- **Zurura Kids no recibe, custodia ni transfiere dinero** entre Apoderados e Instituciones, y no es banco, intermediario financiero ni agente de pagos.
- Los montos, plazos, descuentos, reembolsos y cualquier diferencia sobre un pago son materias exclusivas entre la Institución y el Apoderado.
- Los recordatorios y estados de pago se basan en la información que registra la Institución.
- Si en el futuro el Servicio permite pagar a través de proveedores de pago, esos pagos se regirán por condiciones adicionales y por los términos del proveedor respectivo.

15. Precio, facturación e impuestos (Instituciones)

- El plan, el precio, la moneda, la periodicidad y la forma de pago del Servicio se fijan en la Propuesta comercial. Salvo que se indique otra cosa, los precios **no incluyen IVA**.
- Zurura Kids emitirá los documentos tributarios electrónicos que correspondan. El pago se hará dentro del plazo indicado en la Propuesta comercial o, si no se indica, dentro de 30 días desde la emisión.
- Si un pago se atrasa, se podrán cobrar los intereses que permita la ley y, tras un aviso de al menos 10 días sin regularizar, suspender el acceso hasta que se pague.
- Podemos ajustar los precios avisando con al menos 30 días de anticipación. El nuevo precio rige desde el período siguiente; si la Institución no lo acepta, puede poner término antes de esa fecha.
- Salvo que la ley o la Propuesta comercial digan otra cosa, los pagos no son reembolsables, y no se devuelven períodos parciales. Si hubo un error de cobro imputable a Zurura Kids, lo corregiremos.
- Los períodos de prueba gratuitos tienen el plazo y las condiciones que se informen. Al terminar sin contratar, los datos de la prueba podrán eliminarse.

16. Disponibilidad, soporte y cambios del Servicio

Hacemos esfuerzos razonables para que el Servicio esté disponible y funcione correctamente, pero no garantizamos que funcione sin interrupciones ni errores. Puede haber mantenciones programadas, que procuraremos avisar, y fallas de terceros (internet, proveedores de nube, tiendas de apps, notificaciones).

El Servicio evoluciona: podemos agregar, modificar o retirar funciones. Si retiramos una función esencial o dejamos de prestar el Servicio, avisaremos a las Instituciones con al menos 30 días de anticipación, cuando sea posible, y les permitiremos exportar sus datos.

Salvo que la Propuesta comercial establezca niveles de servicio específicos, no se otorgan garantías de disponibilidad ni tiempos de respuesta.

17. Exclusión de garantías

En la máxima medida que permita la ley, el Servicio se presta **«tal como está» y «según disponibilidad»**. Zurura Kids no garantiza que el Servicio cumpla todos los requisitos particulares de cada Usuario, ni la exactitud de la información que registran las Instituciones u otros Usuarios.

Zurura Kids no supervisa ni valida las decisiones educativas, las evaluaciones, los registros ni las comunicaciones de las Instituciones.

18. Limitación de responsabilidad

En la máxima medida que permita la ley:

- Zurura Kids no responde por daños indirectos, lucro cesante, pérdida de oportunidades de negocio, daño reputacional ni pérdida de datos causada por el Usuario o por terceros;
- Zurura Kids no responde por hechos ocurridos dentro de la Institución, por decisiones de la Institución ni por conflictos entre la Institución, su personal y las familias;
- Zurura Kids no responde por fallas de internet, de dispositivos o de servicios de terceros fuera de su control;
- la responsabilidad total de Zurura Kids por cualquier reclamo relacionado con el Servicio no superará el monto pagado por la Institución a Zurura Kids en los **6 meses** anteriores al hecho que lo origina o, si no hubo pagos, el equivalente en pesos chilenos a **USD 100**.

Estas limitaciones **no se aplican** en casos de dolo o culpa grave, ni excluyen los derechos que la ley otorga de forma irrenunciable, por ejemplo, a los consumidores según la Ley N° 19.496.

19. Indemnidad

La Institución mantendrá indemne a Zurura Kids, y le reembolsará los costos razonables de defensa, frente a reclamos de terceros, incluidos apoderados, trabajadores y autoridades, que se originen en:

- datos o Contenido ingresados por la Institución o sus Usuarios autorizados sin base legal o sin las autorizaciones necesarias;
- el incumplimiento de estos Términos o de la ley por parte de la Institución o de sus Usuarios autorizados;
- conflictos entre la Institución y las familias o su personal.

Zurura Kids defenderá a la Institución frente a reclamos de terceros que aleguen que el Servicio, usado conforme a estos Términos, infringe derechos de propiedad intelectual. Podrá obtener el derecho a seguir usándolo, modificarlo o, si nada de eso es razonable, ponerle término y devolver lo pagado por el período no utilizado.

Quien pida ser defendido debe avisar a la otra parte del reclamo con prontitud y colaborar razonablemente.

20. Suspensión y término

- **Por la Institución**: puede poner término al Servicio avisando por escrito a hello@zururakids.com con al menos 30 días de anticipación a la renovación del período contratado. El término rige al final del período pagado.
- **Por Apoderados y Usuarios**: pueden dejar de usar el Servicio en cualquier momento y pedir la eliminación de su cuenta en zururakids.com/cl/eliminar-datos o a hello@zururakids.com.
- **Por Zurura Kids**: puede suspender o poner término a una cuenta o al Servicio si hay un incumplimiento grave de estos Términos, falta de pago después de aviso, riesgo para la seguridad del Servicio o de otros Usuarios, o una orden de autoridad. Si el incumplimiento puede corregirse, daremos un plazo razonable para hacerlo, salvo urgencia.

Al terminar el Servicio para una Institución, se desactivan las cuentas de sus Usuarios y los Apoderados dejan de ver la información de esa Institución. La Institución tendrá 90 días para exportar sus datos, como se indica en la sección de protección de datos. Las deudas pendientes siguen siendo exigibles.

Las cláusulas que por su naturaleza deben mantenerse (propiedad intelectual, limitación de responsabilidad, indemnidad, confidencialidad y ley aplicable) siguen vigentes tras el término.

21. Confidencialidad

Cada parte guardará reserva de la información no pública que reciba de la otra con motivo del Servicio y solo la usará para cumplir estos Términos, salvo que sea pública, que ya la conociera legítimamente o que una ley o autoridad exija revelarla.

22. Caso fortuito o fuerza mayor

Ninguna parte responde por incumplimientos causados por caso fortuito o fuerza mayor, en los términos del artículo 45 del Código Civil, como desastres naturales, pandemias, cortes generalizados de energía o de internet, fallas graves de proveedores de infraestructura o actos de autoridad. Si la situación dura más de 60 días, cualquiera de las partes podrá poner término al Servicio afectado sin indemnización.

23. Cambios a estos Términos

Podemos modificar estos Términos. Publicaremos la nueva versión con su fecha y, si los cambios son importantes, avisaremos por correo o dentro del Servicio con al menos 30 días de anticipación. Si sigues usando el Servicio después de esa fecha, se entiende que aceptas la nueva versión. Si una Institución no la acepta, puede poner término antes de que entre en vigencia.

24. Ley aplicable y solución de controversias

Estos Términos se rigen por las **leyes de la República de Chile**.

Ante cualquier diferencia, las partes intentarán primero resolverla de buena fe, por escrito a hello@zururakids.com, durante al menos 30 días.

Si no se resuelve, las controversias entre Zurura Kids y una Institución se someterán a **arbitraje**, conforme al Reglamento Procesal de Arbitraje del **Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Santiago (CAM Santiago)** vigente al momento de solicitarlo. Las partes confieren poder especial irrevocable a la Cámara de Comercio de Santiago A.G. para que, a petición escrita de cualquiera de ellas, designe a un árbitro mixto (arbitrador en cuanto al procedimiento y de derecho en cuanto al fallo) de entre los integrantes del cuerpo arbitral del CAM Santiago. Contra sus resoluciones no procederá recurso alguno, a los que las partes renuncian expresamente. El árbitro queda facultado para resolver todo asunto relacionado con su competencia o jurisdicción. El arbitraje se realizará en Santiago, en español.

Lo anterior no impide que cualquiera de las partes pida medidas urgentes a los tribunales ordinarios para proteger su propiedad intelectual, su información confidencial o la seguridad de los datos.

Si eres Apoderado y tienes la calidad de consumidor, conservas los derechos y acciones que te otorga la Ley Nº 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, incluida la posibilidad de acudir al Servicio Nacional del Consumidor o al tribunal que corresponda.

25. Disposiciones generales

- **Cesión**: la Institución no puede ceder estos Términos sin autorización escrita de Zurura Kids. Zurura Kids puede cederlos a una empresa relacionada o a quien la suceda en el negocio, avisando a la Institución.
- **Avisos**: los avisos se enviarán por correo electrónico a la dirección registrada en la cuenta o dentro del Servicio. Los avisos a Zurura Kids se envían a hello@zururakids.com.
- **Divisibilidad**: si una cláusula es declarada inválida, las demás siguen vigentes.
- **No renuncia**: no ejercer un derecho en un momento dado no significa renunciar a él.
- **Independencia**: estos Términos no crean sociedad, mandato, relación laboral ni de agencia entre las partes.
- **Idioma**: estos Términos se redactan en español, que prevalece sobre cualquier traducción.
- **Acuerdo completo**: estos Términos, la Política de privacidad y la Propuesta comercial reemplazan cualquier acuerdo anterior sobre el mismo objeto.

26. Contacto

Zurura Kids SpA · RUT 78.220.356-8 · Chile · **hello@zururakids.com**