

Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

Versión v1.0 · Vigencia Enero 2026

1. Alcance

Este documento describe los niveles de servicio que **InmoVisual360 SpA** (en adelante, el “Proveedor”) se compromete a entregar a las inmobiliarias, corredoras y profesionales que contraten la plataforma (en adelante, el “Cliente”). Es anexo del contrato comercial y del Acuerdo de Procesamiento de Datos (DPA).

El SLA aplica a los servicios contratados: tour virtual 360°, integración con MapaVivo, panel de gestión, asistente IA, captura y notificación de leads, y cumplimiento Ley 21.719.

2. Compromisos

“Horas hábiles” se entiende lunes a viernes de 9:00 a 18:00 hrs hora de Chile continental, excluyendo feriados nacionales.

Categoría	Plazo	Si no se cumple
Disponibilidad de la plataforma Tour 360°, panel y API operativos	99,5% mensual	Descuento proporcional en factura del mes siguiente
Bug crítico Falla que impide operar: tour caído, leads no llegan, panel inaccesible, pérdida de datos	Respuesta 4 h hábiles · Solución o mitigación 24 h hábiles	1 mes de servicio sin costo si supera 48 h hábiles
Bug mayor Funcionalidad importante degradada con operación parcial (filtros, exports, notificaciones intermitentes)	Respuesta 1 día hábil · Solución 5 días hábiles	Crédito proporcional si supera 10 días hábiles
Bug menor Detalles visuales, textos, ajustes cosméticos	Respuesta 2 días hábiles	Sin compromiso de fecha de solución
Mejora o nueva funcionalidad Solicitudes de evolución de la plataforma	Evaluación 5 días hábiles · Implementación según roadmap	Sin compromiso de inclusión
Solicitud ARSOPB (Ley 21.719) Derechos del titular: acceso, rectificación, supresión, oposición, portabilidad, bloqueo	Respuesta en 15 días corridos	Cumplimiento legal obligatorio
Incidente de seguridad Aviso al Cliente ante brecha que afecte sus datos	Aviso en 72 horas desde detección	Cumplimiento legal obligatorio

Categoría	Plazo	Si no se cumple
Soporte general Atención por email, WhatsApp y panel	Lun-Vie 9:00-18:00 CLT (excepto feriados)	Bugs críticos atendidos fuera de horario

3. Canales oficiales de soporte

- Email: contacto@inmovisual360.cl
- Panel del Cliente: módulo de soporte y bitácora de tickets
- WhatsApp comercial (informado al firmar contrato) — exclusivo para bugs críticos fuera de horario

Los plazos se cuentan desde la recepción del ticket por uno de estos canales oficiales. Conversaciones por canales no oficiales no activan SLA.

4. Exclusiones

El SLA no aplica en los siguientes casos:

- Caídas o degradaciones de servicios de terceros (proveedor de internet del Cliente, navegador del visitante final, hosting del archivo 3DVista fuera de la plataforma).
- Mantenciones programadas comunicadas con al menos 48 horas de anticipación.
- Uso fuera de los términos contratados (carga superior al plan, abuso del asistente IA, hotlinking del tour).
- Modificaciones del Cliente sobre el código del tour 3DVista, el script de integración o la configuración del panel que rompan el funcionamiento.
- Falta de pago vigente del Cliente.
- Fuerza mayor: catástrofes naturales, cortes generales de internet, acciones de autoridad, ciberataques masivos a infraestructura de terceros.
- Solicitudes ARSOPB derivadas a la inmobiliaria cuando ésta actúa como Responsable del tratamiento (datos capturados en sus tours).

5. Cómo se reclama un incumplimiento

1. El Cliente envía reclamo formal a contacto@inmovisual360.cl con el número de ticket y el plazo vencido.
2. El Proveedor responde en 5 días hábiles confirmando si corresponde compensación según las exclusiones del punto 4.
3. Los créditos o descuentos se aplican en la factura del mes siguiente. No se reembolsan en efectivo.
4. El monto máximo de compensación acumulada en un período de 12 meses no excederá el equivalente a 2 meses de servicio contratado.

6. Métricas y transparencia

El Cliente puede revisar en su panel:

- Historial de tickets propios con tiempos de respuesta y cierre.
- Bitácora de incidentes de seguridad que lo afecten.
- Bitácora ARSOPB con plazos de cada solicitud de titulares de datos.

7. Vigencia y modificaciones

Este SLA tiene vigencia mientras el contrato comercial esté activo. El Proveedor puede actualizarlo notificando al Cliente con 30 días de anticipación por email y publicando la nueva versión en inmovisual360.cl/legal/sla. Si el Cliente no acepta los cambios, puede terminar el contrato sin costo dentro de ese plazo.

Conflictos relacionados con este SLA se rigen por las leyes de la República de Chile y la jurisdicción definida en el contrato comercial.

InmoVisual360 SpA · contacto@inmovisual360.cl · inmovisual360.cl/legal/sla

Por el Proveedor

Por el Cliente

InmoVisual360 SpA

Razón social: _____

Firma: _____

Firma: _____

Nombre: _____

Nombre: _____

RUT: _____

RUT: _____

Fecha: _____

Fecha: _____