

TÉRMINOS DE USO Y CONDICIONES DE LOS SERVICIOS ARQSIGN

Última actualización: 10 de febrero de 2026.

El presente Término de Uso y Condiciones (“Término”) tiene como objetivo regular el acceso y el uso de los servicios ofrecidos por la plataforma ArqSign (“Servicios”). El uso de la Plataforma ArqSign está condicionado al cumplimiento del conjunto normativo compuesto por estos Términos de Uso y por la Política de Privacidad y Protección de Datos Personales (denominados colectivamente como “Términos de la Plataforma”), los cuales rigen íntegramente las condiciones de acceso y uso de los Servicios y de los sitios web de Arquivar.

ArqSign es una plataforma de firma electrónica totalmente adherente a la legislación brasileña, con validez jurídica internacional y con funcionalidades de gestión documental. La aceptación de este Término es indispensable para el uso de la Plataforma y el aprovechamiento de los Servicios. Así, el contratante de los Servicios (“Cliente”) deberá leer íntegramente el presente Término, quedando condicionado a la aceptación libre, expresa e informada de todas las disposiciones aquí contenidas. En caso de que el Usuario no esté de acuerdo con cualquiera de las disposiciones descritas en este documento, deberá rechazarlo y dejar de utilizar el Servicio y la Plataforma.

CLÁUSULA PRIMERA – DEL OBJETO

1.1. Objeto. El objeto del presente Término consiste en establecer los términos y condiciones que rigen la prestación de los Servicios de la Plataforma ArqSign por parte de Arquivar. Se trata de servicios que, dependiendo del Plan de Suscripción elegido y del nivel de acceso, pueden incluir soporte; gestión administrativa y de usuarios; autenticación mediante código de acceso; almacenamiento y gestión de documentos; monitoreo de flujos; pista de auditoría; control del ciclo de vida de los documentos; y firma de documentos con certificado ICP-Brasil.

CLÁUSULA SEGUNDA – DE LOS PLANES DE SUSCRIPCIÓN

2.1. Plan de Suscripción. Los Servicios disponibles en la Plataforma dependerán del plan de servicio (“Plan de Suscripción”) contratado por el Cliente, a saber: plan profesional, plan empresarial, plan corporativo o plan elaborado de forma personalizada (“plan personalizado”).

2.2. El cómputo de uso de los Planes ArqSign considera el concepto de (“PROCESOS”) o (“PROCESO”). Un “proceso” comprende la configuración completa del flujo de firma, incluyendo automatizaciones (orden de firma, plazos, recordatorios), “procesos” del documento (por correo

electrónico o WhatsApp), recolección de firmas, “proceso” automático del documento firmado y la gestión documental a través de la Plataforma. Así, cuando se menciona la cantidad de “procesos” incluida en el plan, se refiere al número total de flujos completos de firma que pueden utilizarse, independientemente del canal de envío elegido.

2.3. El “proceso” por correo electrónico está incluido en el plan, mientras que el “proceso” por WhatsApp requiere créditos adicionales de mensajes.

2.4. Renovación Automática. Los Planes de Suscripción de ArqSign se renovarán automáticamente. Al contratar un Plan de Suscripción, usted acepta pagar las tarifas entonces aplicables asociadas al Plan de Suscripción y, adicionalmente, autoriza expresamente que el valor cobrado sea actualizado en cada renovación, conforme a la tabla comercial vigente en ese momento, pudiendo sufrir aumento o reducción, con el objetivo de mantener los valores pagados alineados con los precios practicados en el mercado durante el período correspondiente.

2.4.1. Usted acepta y reconoce que el Plan será renovado automáticamente a menos que, antes de finalizar el período inicialmente contratado a través del Plan de Suscripción: (a) configure su cuenta para no realizar la renovación automática; (b) ArqSign se niegue a renovar su Plan de Suscripción; o (c) estos Términos sean debidamente rescindidos de otra forma, conforme a las disposiciones de este instrumento. El Plan de Suscripción se renovará automáticamente de forma mensual o anual, dependiendo del tipo de plan (mensual o anual) elegido por usted (“Plazo de Contratación / Renovación”).

2.4.2. Los precios de los planes anuales se actualizarán en cada renovación anual. En los planes mensuales, la actualización podrá realizarse en cada renovación mensual. No se requerirá aviso previo específico para la actualización de precios entre ciclos, ya que la renovación se realizará automáticamente con base en la tabla vigente, conforme lo autorizado en este instrumento. La tabla comercial vigente estará siempre disponible para consulta en nuestro sitio web oficial.

2.4.3. Los códigos promocionales solo podrán utilizarse durante el primer año del período de suscripción. Si usted utiliza un código promocional para contratar un Plan de Suscripción, deberá pagar la tarifa anual completa cada vez que renueve su Plan de Suscripción. Si su Plan de Suscripción es cancelado por cualquier motivo y usted adquiere otro Plan de Suscripción, no estará habilitado para utilizar el código promocional.

2.5. Cambios en el Plan de Suscripción. Nos reservamos el derecho de modificar, discontinuar o alterar de cualquier otra forma las tarifas y funcionalidades asociadas a su Plan de Suscripción. También podemos recomendar la contratación de un nuevo Plan de Suscripción equivalente al plan anterior que esté por vencer. Le notificaremos con al menos treinta (30) días de anticipación antes de modificar las tarifas o añadir nuevos cargos. El uso continuado de ArqSign después de dichos cambios constituirá su aceptación. Si no desea continuar, puede cancelar la renovación conforme a la Cláusula Décima Quinta.

2.6. Condiciones del Plan de Suscripción. La elección de un Plan de Suscripción otorga una licencia limitada, no exclusiva y personalísima para acceder y navegar en la Plataforma conforme a lo previsto en este Término. Se prohíben prácticas ilegales.

2.6.1. En el caso del (“PLAN ANUAL”), el Cliente podrá cancelar en cualquier momento mediante el correo electrónico faleconosco@arqsign.com, calculándose los valores adeudados conforme al consumo hasta la fecha de solicitud de cancelación.

2.7. Ofertas Promocionales. El registro en ofertas promocionales o limitadas puede estar sujeto a condiciones adicionales, incorporadas a estos Términos por referencia y con carácter vinculante.

2.7.1. Arquivar se reserva el derecho de reducir la vigencia o finalizar ofertas promocionales sin aviso previo.

2.8. Sublicenciamiento. Los planes Profesional, Empresarial y Corporativo no son sublicenciables. Las condiciones de sublicenciamiento del Plan Personalizado deberán consultarse al momento de la compra.

CLÁUSULA TERCERA – DE LAS CONDICIONES DE USO Y ACCESO

3.1. Mayoría de Edad. El Cliente declara y garantiza tener más de 18 años, o ser menor emancipado, o contar con autorización legal, y ser plenamente capaz de consentir y cumplir este Término.

3.1.1. Responsabilidad Parental. Padres o representantes legales asumen plena responsabilidad por el uso por parte de menores no emancipados o sin autorización.

3.2. Usuario y Contraseña. Las credenciales son personales e intransferibles. Arquivar no será responsable por daños derivados del uso indebido de la cuenta.

3.3. Deber de Información. El Cliente deberá notificar de inmediato cualquier uso no autorizado. El Usuario es el único responsable de las operaciones realizadas en su cuenta.

CLÁUSULA CUARTA – DE LOS CRÉDITOS ADICIONALES

4.1. Funcionalidades Incluidas. El Cliente podrá utilizar funcionalidades mediante la adquisición de créditos adicionales: a) “procesos” de firma vía WhatsApp; b) “procesos” de autenticación vía WhatsApp; y c) “procesos” de autenticación vía SMS.

4.2. Monto Mínimo. El valor mínimo para adquirir créditos adicionales es de R\$10,00 (diez reales).

4.3. Vigencia de los Créditos. Los créditos tienen vigencia de 6 (seis) meses desde la confirmación del pago y expiran sin compensación si no se utilizan.

4.4. Reglas de Uso.

- a) WhatsApp (firma): 1 “proceso” del plan + 1 crédito de WhatsApp para el envío a cada firmante y 1 para el envío del documento firmado;
- b) WhatsApp + SMS: lo anterior + 1 crédito de SMS por código enviado;
- c) WhatsApp + correo electrónico: solo 1 “proceso” del plan + créditos de WhatsApp;
- d) No es posible firmar documentos vía SMS;
- e) Reenvíos de códigos consumen créditos adicionales.

4.5. El envío de un documento vía WhatsApp consume 2 créditos. Los créditos pueden ser reembolsados en hipótesis específicas de cancelación.

4.6. El Cliente podrá adquirir créditos adicionales en cualquier momento durante un Plan activo.

4.7. Reglas Generales:

- (i) Vigencia de 6 meses;
- (ii) Uso condicionado a un Plan activo;
- (iii) Créditos expirados no son reembolsables.

CLÁUSULA QUINTA – DEL PRECIO

5.1. Precios. Los valores dependen del Plan de Suscripción elegido.

5.2. Cambios de Precio. Cualquier cambio será comunicado previamente y requerirá aceptación del Cliente.

5.3. Cargos Recurrentes. Los pagos se debitan automáticamente de la tarjeta de crédito informada.

5.4. Precios de Créditos Adicionales:

- a) WhatsApp (documento o autenticación): R\$0,60;
- b) SMS (autenticación): R\$0,25.

CLÁUSULA SEXTA – DEL USO DE LA PLATAFORMA

6.1. Estándar de Calidad. Arquivar mantiene estándares elevados de mercado.

6.2. Disponibilidad. Servicios disponibles 24/7, salvo mantenimientos informados por correo electrónico.

6.3. Prohibiciones. Se prohíbe compartir accesos, transferir derechos, realizar actos ilegales, infringir derechos de terceros o practicar conductas difamatorias o discriminatorias.

CLÁUSULA SÉPTIMA – DE LAS GARANTÍAS Y RESPONSABILIDADES

7.1. Arquivar no es responsable por el contenido, exactitud o validez probatoria de los documentos.

7.2. No responde por fallas de telecomunicaciones, incapacidad de firma o transmisión de malware.

7.3. El Cliente es el único responsable del cumplimiento legal.

7.4. El Cliente asumirá costos derivados de uso irregular.

7.5. Arquivar no representará al Cliente en controversias.

7.6. El Cliente indemniza a Arquivar por reclamaciones derivadas de uso indebido.

7.7. No hay responsabilidad por daños indirectos salvo dolo o culpa comprobados.

7.8. Arquivar no es responsable por el almacenamiento posterior de documentos.

7.9. Responsabilidades del Cliente:

- Uso integral y confidencial de la cuenta;
- Notificación inmediata de uso no autorizado;
- Uso lícito de los Servicios;
- Prohibición de spam o suplantación;
- ArqSign no es parte de los acuerdos;
- Elección del tipo de firma y autenticación;
- ArqSign no garantiza validez jurídica.

CLÁUSULA OCTAVA – DEL ACCESO AL SITIO

8.1. El uso del Sitio implica aceptación de estos Términos.

8.2. “Usuario Autorizado” es quien el Cliente habilita dentro de los límites contratados.

8.3. Contratos externos prevalecen cuando corresponda.

8.4. “Sitio” incluye los Servicios Arquivar.

8.5. EL ACCESO O USO IMPLICA ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y DE LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD.

8.6. El Sitio se ofrece “tal como está”, sin garantías.

8.7. Arquivar no responde por daños o interrupciones.

8.8. Puede modificar el Sitio y los Términos en cualquier momento.

8.9. El uso continuado implica aceptación de los Términos revisados.

8.10. Se prohíbe el uso ilegal o perjudicial.

8.11. Los materiales están protegidos por propiedad intelectual.

8.12. Las violaciones generan obligación de indemnizar.

CLÁUSULA NOVENA – PROPIEDAD INTELECTUAL

9.1. Todos los derechos pertenecen exclusivamente a Arquivar.

9.2. Está prohibida la reproducción o transferencia no autorizada.

9.3. El Cliente otorga licencia no exclusiva para hospedar y compartir documentos autorizados.

CLÁUSULA DÉCIMA – DE LOS DOCUMENTOS DISPONIBLES

10.1. Autorización para almacenar datos de autenticación.

10.2. Los firmantes declaran consentimiento informado y capacidad.

10.3. Archivar no revisa el contenido de los documentos.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA – PROTECCIÓN DE DATOS

11.1. Consentimiento para uso de datos en dispositivos compatibles.

11.2. El Cliente indemniza por tratamiento inadecuado de datos.

11.3. El Cliente debe mantener datos actualizados.

11.4. Tratamiento conforme a la Ley 13.709/2018 (LGPD).

11.5. El tratamiento se rige por la Política de Privacidad.

11.6. Uso indebido de datos es responsabilidad del Cliente.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – CONFIDENCIALIDAD

12.1. Información Confidencial incluye datos no públicos marcados o reconocibles como tales.

12.2. Exclusiones: información pública, previa, independiente u obtenida legalmente.

12.3. Obligaciones durante y después del contrato.

12.4. Excepciones legales con notificación cuando sea posible.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA – COMUNICACIÓN

13.1. Contacto: faleconosco@arqsign.com

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA – PLAZO Y EXTINCIÓN

14.1. Vigencia por tiempo indeterminado desde la aceptación.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – RESCISIÓN

15.1. Arquivar puede rescindir o suspender por uso indebido.

15.2. El Cliente puede rescindir en cualquier momento, conforme la Cláusula Segunda.

15.3. En la cancelación se revocan licencias y accesos, sin responsabilidad por pérdidas.

15.4. Cancelación vía faleconosco@arqsign.com

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DISPOSICIONES GENERALES

16.1. La omisión no implica renuncia.

16.2. El uso confirma aceptación de estos Términos y de la Política de Privacidad.

16.3. Se aplica la legislación brasileña, con jurisdicción en Belo Horizonte/MG.