

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

Devotio Rewards SRL / Devotio Rewards LLC — Plataforma de Tarjetas de Lealtad Digital

1. Introducción y Aceptación

Los presentes Términos y Condiciones (en adelante, el “Contrato” o los “Términos”) regulan el acceso y uso de la plataforma de tarjetas de lealtad digital descrita en este documento (en adelante, “la Plataforma”), ofrecida por:

- Devotio Rewards SRL, cédula jurídica 3-102-850913, sociedad debidamente constituida conforme a las leyes de la República de Costa Rica, para clientes domiciliados o que contraten el servicio desde Costa Rica; o
- Devotio Rewards LLC, EIN 37-2143160, sociedad constituida conforme a las leyes de los Estados Unidos de América, para clientes domiciliados o que contraten el servicio desde cualquier otro país.

La entidad que corresponda según los criterios anteriores (en adelante, indistintamente, “Devotio Rewards”) será la contraparte contractual del Cliente para todos los efectos de este Contrato, incluyendo facturación, soporte y responsabilidad. Ambas entidades operan bajo la misma marca, plataforma tecnológica y estándares de servicio.

Por “el Cliente” se entiende la persona física o jurídica que contrata el servicio con la entidad de Devotio Rewards que le corresponda conforme a lo anterior.

Al suscribir un contrato de servicio, realizar un pago, o utilizar la Plataforma de cualquier forma, el Cliente acepta íntegramente estos Términos y Condiciones. Si el Cliente no está de acuerdo con alguna disposición aquí contenida, debe abstenerse de utilizar la Plataforma.

2. Descripción del Servicio

Devotio Rewards ofrece una plataforma B2B de tarjetas de lealtad digital, integrada con Apple Wallet y Google Wallet, que permite a comercios emitir, gestionar y administrar programas de fidelización para sus propios clientes finales.

El servicio se presta bajo modalidad de suscripción (SaaS) y puede incluir, según el plan contratado, funcionalidades como acumulación de sellos o puntos, notificaciones push, gestión de sucursales, reportes de uso y otras herramientas administrativas descritas en la propuesta comercial o contrato específico suscrito con el Cliente.

3. Planes, Precios y Facturación

Los precios, periodicidad de facturación (mensual, trimestral o anual, según corresponda) y alcance de cada plan se establecen en la propuesta comercial o contrato individual suscrito entre Devotio Rewards y el Cliente, el cual forma parte integral de estos Términos.

El Cliente es responsable de mantener vigente y actualizado su método de pago. La falta de pago en la fecha correspondiente puede dar lugar a la suspensión temporal del acceso a la Plataforma, sin perjuicio del cobro de las sumas adeudadas.

4. Política de Pagos Finales y No Reembolsables

Cláusula esencial

Todos los pagos realizados por el Cliente a Devotio Rewards en concepto de suscripción a la Plataforma son finales y no reembolsables. Esta condición aplica independientemente del motivo de cancelación, no uso, o insatisfacción con el servicio, salvo la única excepción establecida expresamente en la Cláusula 6 de este documento.

El Cliente reconoce y acepta que:

- Una vez procesado un pago, no procederá devolución, crédito ni compensación de ningún tipo, salvo lo dispuesto en la Cláusula 6.
- La cancelación del servicio por parte del Cliente en cualquier momento del período facturado no genera derecho a reembolso proporcional ni total de las sumas ya pagadas.
- El no uso de la Plataforma, parcial o total, durante un período ya facturado no constituye causal de reembolso.
- Los servicios de implementación, configuración, diseño y capacitación son ofrecidos por Devotio Rewards de manera gratuita, como apoyo complementario al Cliente para facilitar su adopción de la Plataforma, y no generan cargo adicional alguno.
- Cualquier disputa, desacuerdo o reclamo relacionado con la calidad percibida del servicio deberá canalizarse a través de los medios de soporte indicados en la Cláusula 7, sin que ello suspenda la obligación de pago ni genere derecho a reembolso fuera de lo aquí previsto.

5. Cancelación y Terminación del Servicio

El Cliente puede cancelar su suscripción en cualquier momento, siempre que lo comunique a Devotio Rewards previo a su fecha de renovación, a fin de evitar el cobro del período subsecuente.

La cancelación tendrá efecto al finalizar el período ya facturado y pagado. Conforme a la Cláusula 4, ningún saldo del período en curso será reembolsado como consecuencia de la cancelación.

Devotio Rewards podrá suspender o terminar el acceso del Cliente a la Plataforma, sin necesidad de reembolso, en caso de incumplimiento de estos Términos, falta de pago, uso indebido o fraudulento del servicio, o por requerimiento legal.

6. Excepción por Interrupción del Servicio (SLA de Disponibilidad)

Única causal de reembolso

El Cliente tendrá derecho a un reembolso únicamente cuando la Plataforma presente una interrupción continua de disponibilidad superior a 24 horas consecutivas, atribuible a causas dentro del control razonable de Devotio Rewards. En tal supuesto, el reembolso se calculará de forma proporcional a los días completos de inactividad sobre el monto del período facturado vigente.

6.1 Definición de interrupción

Se entiende por “interrupción del servicio” la imposibilidad total del Cliente de acceder a las funcionalidades principales de la Plataforma (emisión y gestión de tarjetas de lealtad, panel administrativo, e integración con Apple Wallet y Google Wallet), por causas atribuibles a la infraestructura o sistemas de Devotio Rewards.

6.2 Umbral de activación

El derecho a reembolso se activa únicamente cuando la interrupción es continua y supera las 24 horas consecutivas. Interrupciones menores a 24 horas, intermitentes, o que no impidan el acceso total a la Plataforma, no generan derecho a reembolso bajo ninguna circunstancia.

6.3 Cálculo del reembolso proporcional

Una vez superado el umbral de 24 horas, el reembolso se calculará de manera proporcional, dividiendo el monto total del período facturado entre el número de días de dicho período, y multiplicando el resultado por el número de días completos de interrupción continua. La fórmula de referencia es la siguiente:

$$\text{Reembolso} = (\text{Monto del período} \div \text{Días del período}) \times \text{Días de interrupción}$$

Para efectos de este cálculo, solo se contabilizan días completos de interrupción continua a partir de las primeras 24 horas; las fracciones de día no se contabilizan.

6.4 Exclusiones a esta excepción

No se considerará interrupción del servicio, y por tanto no generará derecho a reembolso, cuando la falta de disponibilidad se deba a:

- Mantenimientos programados notificados con al menos 48 horas de anticipación.
- Causas de fuerza mayor o caso fortuito, incluyendo fallas de proveedores de internet, energía eléctrica, o de terceros como Apple, Google, o proveedores de infraestructura en la nube.
- Errores, fallas o configuraciones inadecuadas atribuibles al propio Cliente o a integraciones de terceros no soportadas por Devotio Rewards.

- Ataques informáticos, ciberataques o eventos de seguridad fuera del control razonable de Devotio Rewards.

6.5 Procedimiento para solicitar el reembolso

El Cliente deberá notificar la interrupción por escrito a través de los canales de soporte indicados en la Cláusula 7, dentro de un plazo de 10 días hábiles posteriores a la finalización de la interrupción. Devotio Rewards verificará la incidencia contra sus registros internos de monitoreo y, de confirmarse el cumplimiento del umbral establecido en la Cláusula 6.2, procesará el reembolso correspondiente dentro de un plazo de 15 días hábiles.

7. Soporte y Canales de Comunicación

Devotio Rewards pondrá a disposición del Cliente canales de soporte técnico y comercial para la atención de consultas, incidencias y solicitudes relacionadas con el servicio, disponibles a través de WhatsApp al +506 7229-3267 o del correo electrónico contacto@devotiorewards.com. Los horarios de atención y tiempos de respuesta estimados se informarán al Cliente al momento de la contratación y podrán actualizarse periódicamente.

8. Propiedad Intelectual

La Plataforma, su software, diseño, marca, logotipos y demás elementos asociados son propiedad exclusiva de Devotio Rewards (la entidad contratante correspondiente, o su matriz, afiliada o licenciante) y se encuentran protegidos indistintamente bajo la legislación de Costa Rica y de los Estados Unidos de América. El Cliente recibe únicamente una licencia limitada, no exclusiva e intransferible de uso de la Plataforma durante la vigencia del contrato, sin que ello implique cesión alguna de derechos de propiedad intelectual.

El Cliente conserva la titularidad de los datos, contenidos, marcas y materiales que suministre para la configuración de sus propias tarjetas de lealtad.

9. Confidencialidad y Protección de Datos

Ambas partes se obligan a mantener confidencial la información comercial, técnica o de cualquier otra índole que reciban con motivo de la prestación del servicio, y a utilizarla únicamente para los fines del presente Contrato.

Devotio Rewards tratará los datos personales de los clientes finales del Cliente conforme a su Política de Privacidad y a la normativa aplicable en materia de protección de datos.

10. Limitación de Responsabilidad

En la máxima medida permitida por la legislación aplicable, la responsabilidad total de Devotio Rewards frente al Cliente por cualquier reclamo derivado de este Contrato se limitará al monto efectivamente pagado por el Cliente durante el período facturado en el que se origine el reclamo.

Devotio Rewards no será responsable por daños indirectos, incidentales, especiales o lucro cesante derivados del uso o imposibilidad de uso de la Plataforma, salvo en los casos de reembolso expresamente previstos en la Cláusula 6.

11. Modificaciones a estos Términos

Devotio Rewards podrá actualizar estos Términos y Condiciones en cualquier momento. Las modificaciones serán notificadas al Cliente con al menos 15 días naturales de anticipación a su entrada en vigor, y el uso continuado de la Plataforma posterior a dicha fecha constituirá aceptación de los nuevos términos.

12. Legislación Aplicable y Resolución de Conflictos

La ley aplicable y la jurisdicción competente dependen de la entidad de Devotio Rewards que sea contraparte del Cliente conforme a la Cláusula 1:

- Si la contraparte es Devotio Rewards SRL (Costa Rica), el Contrato se rige por las leyes de la República de Costa Rica, y cualquier controversia que no pueda resolverse de forma directa entre las partes se someterá a los tribunales competentes de la República de Costa Rica.
- Si la contraparte es Devotio Rewards LLC (Estados Unidos), el Contrato se rige por las leyes federales de los Estados Unidos de América y las del estado de constitución o domicilio de dicha entidad, y cualquier controversia que no pueda resolverse de forma directa entre las partes se someterá a los tribunales competentes de los Estados Unidos de América.

Lo anterior se entiende sin perjuicio de cualquier mecanismo de resolución alterna de conflictos (negociación, mediación o arbitraje) que las partes acuerden expresamente por escrito.

13. Contacto

Para consultas relacionadas con estos Términos y Condiciones, el Cliente puede contactar a Devotio Rewards (SRL o LLC, según corresponda) a través de WhatsApp al +506 7229-3267 o al correo electrónico contacto@devotiorewards.com.