

TERMINOS Y CONDICIONES

De los servicios SAS de contacto asegurado SRL para sus servicios Contacto-asegurado, Bienseguro, Cotiweb y Prodigal.

Versión 2.0: **4 de junio de 2026**

1. Definiciones:

Contacto asegurado SRL: (en adelante C-A) es la sociedad administradora de la plataforma de servicios. CUIT 30-71689606-0, domicilio legal calle 526 nro 92, (1900) Tolosa, Argentina.

SOFTeam o SOFTeam Sistemas: es el nombre comercial o de fantasía de Contacto asegurado SRL. El sitio <http://softeam.com.ar> puede consultarse para conocer la oferta completa de los servicios.

SAS: Software as Service. Software como servicio. Abreviatura que se refiere a los servicios prestados on-line por un proveedor, en el cual la plataforma es suministrada por este y el cliente necesita básicamente usuario y clave -suministrada por el proveedor- para utilizar el software.

Servicios: contacto-asegurado.com, bienseguro.com, cotiweb.com.ar y prodigalweb.com.ar son sitios web y plataformas de servicios, propiedad de C-A.

Prodigalweb.com.ar: Sitio para Productores y usuarios de sus oficinas. Permite la gestión integral de la cartera al profesional de seguros y sus dependientes.

Bienseguro.com: es el portal de servicios al front-office para la oficina del Broker, dirigido a brindar una experiencia de autoservicio a colaboradores comerciales y asegurados.

Cotiweb.com.ar: multicotizador on-line. Reúne las cotizaciones de las aseguradoras en un presupuesto unificado y permite la gestión comercial del prospecto. Admite uso interno, a puntos de venta remotos y venta on-line.

Contacto-asegurado.com: Minisitio para el boletín contacto-asegurado.

Plataforma C-A: Se refiere al conjunto de servicios disponibles, todos o solo los contratados por un cliente determinado.

Empresa cliente: Es la denominación utilizada para identificar a cada grupo de facturación de los servicios, puede ser una persona física o jurídica, con CUIT o CUIL, denominación legal, datos de contacto y un administrador designado. Puede tener múltiples usuarios vinculados que utilizan los servicios de la plataforma los que son definimos por el Administrador de la Empresa.

2. Licencia:

Todo usuario que utilice la plataforma C-A acepta los presentes Términos y Condiciones para nuestros servicios SAS. Los usuarios clientes acceden a una licencia o derecho de uso limitado, honeroso, no exclusivo, no sublicenciable (con excepción de Distribuidores), no cedible e intransferible, de alcance nacional en el país seleccionado.

Cuando las condiciones particulares de un servicio entren en conflicto con estas condiciones generales, tendrán prioridad las propias del servicio. En caso de omisión en las condiciones particulares de servicio a un determinado tema, se aplicarán las condiciones generales.

Excepto lo permitido expresamente en las presentes Condiciones, no podrás usar, integrar, modificar, traducir ni de otro modo explotar la Plataforma C-A ni cualquier aspecto de esta, así como tampoco podrás acceder a ella, crear obras derivadas ni aplicarle ingeniería inversa. C-A se reserva todos los derechos, títulos e intereses (incluido el derecho a ejercer cualquiera de estos derechos) que no se otorgan expresamente en estas Condiciones.

Los Términos y Condiciones pueden ser modificados por C-A a su exclusivo criterio. Los usuarios podrán acceder en todo momento a los términos y condiciones vigentes.

3. Capacidad

Podrán usar los servicios las personas mayores de edad que tengan capacidad legal para contratar en su nombre o representando a una persona jurídica.

4. Registro y Cuenta

Existen distintos métodos de registro de los usuarios:

1. **Registro de los usuarios productores-asesores de seguros en las plataformas** (los U-PAS): Los productores-asesores de seguros, Organizadores de Seguros o Agentes Institorios serán activados directamente por C-A una vez que completen los requisitos para integrarse a uno o más de los servicios.
2. **Registro de usuarios clientes finales** (en adelante U-FIN): Puede ser realizado por un productor-asesor de Seguros (U-PAS) o por registro directo del U-FIN. Los PAS pueden registrar a sus asegurados e invitarlos a activar su cuenta de acceso personal como Usuario de la plataforma C-A. Los U-FIN tendrán acceso a los servicios que su U-PAS habilite y los servicios de uso general que estén disponibles para los usuarios asegurados. Si el U-FIN ingresa por registro directo podrá seleccionar el productor-asesor que lo atenderá.

Activación: Para comenzar a usar los servicios, los usuarios deben estar previamente registrados, aceptar las condiciones de servicio, validar los datos únicos de correo electrónico y/o teléfono celular asociados a su cuenta y abonar los cargos de habilitación en caso de existir.

Veracidad: Al completar los datos de registro se comprometen a hacerlo de manera exacta, precisa y verdadera y a mantener sus datos actualizados. Los usuarios serán los únicos responsables por la veracidad y exactitud de sus datos de registro. C-A se reserva el derecho de solicitar información complementaria y/o realizar comprobaciones adicionales para corroborar la identidad de los usuarios y sus medios de contacto.

C-A podrá rechazar una solicitud de registro o bien cancelar un registro ya aceptado, sin que esto genere derecho a un resarcimiento.

En caso de detectarse el uso de más de una cuenta por parte de una misma persona, declaración de datos incorrectos de registro o cualquier actividad que se considere maliciosa o perjudicial -en

forma efectiva o potencial- para el funcionamiento del portal o del resto de los usuarios, C-A podrá tomar medidas a su solo criterio (ver punto 6).

5. Privacidad de datos

Se hace en el sitio un uso responsable de la información personal, protegiendo la privacidad de los datos de los usuarios y se toman las medidas necesarias dentro de las buenas prácticas para la seguridad de los mismos. Nuestra política incluye los siguientes aspectos:

- **Autorización de uso de datos:** Por el solo hecho de registrar sus clientes asegurados o asegurables en cualquiera de los servicios de la plataforma, el productor asesor (U-PAS) nos está autorizando a su utilización limitada a los servicios que habilita. En el caso que para la prestación de dichos servicios intervengan terceros (ej: AWS es nuestro prestador para los servidores de la plataforma), la autorización se considera extensiva a dichos terceros. Los datos están alcanzados por nuestra política de privacidad de datos.
- **Gestión de tus datos personales:** A través de tu cuenta puedes mantener actualizados tus datos personales. Esto permite ofrecer experiencias personalizadas más eficientes y cumplir con requisitos legales.
- En caso de detectar el usuario el uso no autorizado de su cuenta, debe cambiar su clave de acceso. La plataforma puede proponer a los usuarios el cambio de clave en forma periódica.
- **Reporte de incidentes:** Los usuarios disponen de un formulario para reportar incidentes a efectos de que podamos tomar medidas adicionales de seguridad en caso que lo consideremos necesario.
- **Uso de cookies:** Utilizamos las cookies con el fin de facilitar un uso amigable de la propia plataforma. No compartimos información sobre las preferencias de los usuarios con terceros.
- **Procesamiento de datos:** Procesamos tus datos con el fin de darte un servicio ágil y acorde a tus necesidades. Resguardamos los datos con adecuadas medidas de seguridad y no los compartimos, salvo cuando el propio usuario lo permite para realizar operaciones con terceros. Utilizamos tus datos para detectar usos indebidos o fraudulentos y cumplir con obligaciones de las autoridades competentes.
 - **Quién procesa mis datos?:** Los servidores de datos son propiedad de AWS, se encuentran físicamente en EE.UU. y son gestionados por Contacto asegurado SRL.
 - **Quién recopila mis datos?:** Los datos son ingresados por los productores asesores de seguros, por interfases de integración con aseguradoras y los propios clientes finales.
 - **Para qué se utilizan los datos personales?:** para brindar servicios a productores, asegurados y aseguradoras, relacionados con la mejor gestión de sus seguros.
 - **Quién tiene acceso a mis datos?:** C-A y los productores de Seguros tienen acceso a los datos. Los propios asegurados pueden también tener acceso si su productor le suministra una clave de acceso personal. C-A, como administradora de la plataforma también tiene acceso a los datos.
 - **Cómo puedo rectificar mis datos si son incorrectos?** El procedimiento es que lo solicites a tu productor asesor de seguros para que rectifique no solo en nuestra plataforma, sino en todos sus registros. Pero puedes también solicitarnos la rectificación escribiendo a ddpp@contacto-asegurado.com.ar o utilizando el formulario de incidentes en la plataforma. Para proceder a la rectificación es posible que solicitemos datos suficientes para comprobar tu identidad o derivemos la solicitud a tu productor asesor.

- **Quién tiene derecho de actualizar configuraciones de uso de la plataforma?** Cada Empresa de seguros que utiliza los servicios de la plataforma bienseguro, cotiweb y/o prodigal, designa uno o más usuarios administradores con los derechos para gestionar configuraciones, contratar servicios, definir políticas, etc. El usuario administrador queda definido al crear la empresa en la plataforma. Un usuario administrador puede designar otros usuarios administradores.

6. Uso legal y acorde a normas

En caso de que algún usuario incumpliera una ley o los Términos y Condiciones, C-A podrá advertir, suspender, restringir o inhabilitar su cuenta, ya sea temporal o definitivamente. Lo anterior sin perjuicio de otras acciones que se establezcan en las reglas de uso particulares de los servicios de bienseguro.com y/o cotiweb y/o prodigal.

7. Servicios de notificaciones por whatsapp u otras que requieran autorización del usuario final

Denominamos notificaciones a aquellas utilizadas para realizar avisos operativos y comerciales a los clientes finales con los cuales el productor asesor tiene un vínculo comercial o transacción comercial. Pueden ser automáticas o generadas manualmente por el productor.

Titularidad de la cuenta

El Productor reconoce que la cuenta WhatsApp Business utilizada en la Plataforma es de su exclusiva propiedad y administración. La relación contractual relativa al servicio WhatsApp Business Platform se establece directamente entre el Productor y Meta Platforms.

Contacto Asegurado solo asesora para que el productor conecte con la plataforma de Meta, pero no asume responsabilidad por el soporte y atención de problemas con dicha plataforma.

De la misma forma, en caso de utilizar plataformas de SMS, C-A solo es responsable por la correcta integración al sistema del proveedor externo, no por la gestión de la cuenta con el proveedor de SMS.

Integración tecnológica

El Productor autoriza a Contacto Asegurado a configurar y utilizar las credenciales técnicas necesarias para integrar su cuenta WhatsApp Business o SMS con los sistemas Bienseguro, Prodigal, Cotiweb y demás plataformas operadas por Contacto Asegurado.

Costos de WhatsApp y SMS

Todos los costos derivados del uso de WhatsApp Business Platform y SMS serán abonados directamente por el Productor a Meta o al proveedor correspondiente. Contacto Asegurado no participa en la determinación, percepción ni administración de dichos cargos.

El Productor reconoce que la cuenta WhatsApp Business o SMS utilizada en la Plataforma es de su exclusiva titularidad.

Costos de la plataforma (Contacto-asegurado, bienseguro, prodigal, cotiweb)

Los servicios de mensajería disponibles en la Plataforma C-A utilizan un sistema de paquetes prepagos de envíos. Los envíos realizados desde la Plataforma C-A consumen unidades del saldo disponible del paquete contratado con C-A por el Productor. Son independientes de la clasificación o categoría o política de precios de mensajes que Meta o el proveedor de SMS utilicen.

Los paquetes contratados a C-A no incluyen en su precio los cargos facturables por Meta correspondientes al uso de WhatsApp Business Platform ni del proveedor de SMS.

Cuando el saldo disponible en C-A se agote, podremos suspender nuevos envíos hasta que el Productor adquiera un nuevo paquete o renueve un paquete y recargue el saldo. Los saldos no utilizados no son reembolsables y podrán utilizarse hasta su agotamiento de acuerdo a las condiciones del paquete contratado.

Aceptación por parte del cliente final (Opt-In):

El Productor será exclusivamente responsable de obtener y conservar el consentimiento previo, expreso e informado de los destinatarios para recibir comunicaciones mediante WhatsApp.

Contacto Asegurado podrá requerir al Productor evidencia razonable de los mecanismos utilizados para obtener consentimiento cuando ello resulte necesario para atender requerimientos de Meta, WhatsApp o autoridades competentes.

Uso prohibido: Está prohibido utilizar la plataforma de notificaciones para envíos masivos a nros. de teléfono o mails obtenidos de listas de contactos con los cuales el productor no tenga relación comercial o de asesoramiento previa. (ej: comprar listas para marketing).

Campañas de generación de leads permitidas: Para el envío de notificaciones masivas en modo campaña de ventas a no clientes, para generación de leads, se debe utilizar la plataforma de mail-marketing Mail-in (Ver en nuestro sitio softeam.com.ar – Soluciones – Generales – Mail marketing) -u otro mecanismo que seleccione según su criterio y responsabilidad el productor asesor de seguros-.

Derechos del usuario final: Nuestra plataforma suministra los medios -para cumplir con las normas vigentes- para que cada usuario final pueda suspender (opt-out), o limitar, en cualquier momento, el tipo de mensaje y notificaciones que acepta recibir. En caso de comprobar que el usuario productor viola la voluntad del usuario final, o recibamos informes de Meta que denoten un uso inapropiado de los servicios de la plataforma Whatsapp business, nos reservamos el derecho de suspender total o parcialmente el uso de las notificaciones a ese cliente, a todos los clientes, o incluso suspender el uso de toda la plataforma; a nuestro exclusivo criterio y sin necesidad de notificación alguna.

8. Límite de responsabilidad

El usuario acepta que el servicio se brinda tal como existe, pudiendo tener fallas de funcionamiento o interrupciones. Los usuarios aceptan que muchos de los servicios son brindados en base a integraciones con terceros (aseguradoras, Meta, Infoauto, etc) sobre las cuales no tenemos control total, estando sujetos a errores y cambios por parte del tercero. C-A hará todos sus esfuerzos para evitar y/o solucionar cualquier falla detectada, en el menor tiempo posible. En caso que la aseguradora o proveedor modifiquen las bases de la integración unilateralmente, C-A se reserva el derecho de reimplementar esa integración solo si lo considera técnica y económicamente viable. C-A no asume ninguna responsabilidad por los inconvenientes que estas situaciones generen en la actividad del negocio del cliente o productor.

9. Asistencia y soporte al U-PAS.

A partir de la contratación de alguno de los servicios de C-A el usuario productor-asesor (U-PAS), por intermedio del usuario administrador designado, tiene acceso a los servicios de asistencia y soporte técnico.

Durante el primer mes desde la primera contratación de un paquete de servicios: Los usuarios administradores contarán con la asistencia de nuestros especialistas técnicos en forma remota y preferencial para asistirlo en la puesta en marcha. La asistencia en la puesta en marcha incluye asesoramiento, capacitación, guía en la configuración y habilitación de servicios y carga de datos. El tipo y alcance de la asistencia mensual podrá estar expresada en el paquete de servicios contratado, si así no lo fuera se entiende que existe un límite de 5 asistencias mensuales y hasta 10hs de asistencia/mes.

Durante la operación de un servicio la plataforma: Los usuarios administradores disponen de formularios de consultas y registro de incidentes, así como acceso telefónico o por tickets a Soporte. El tipo y alcance de la asistencia mensual podrá estar expresada en el paquete de servicios contratado, si así no lo fuera se entiende que existe un límite de 3 asistencias mensuales y hasta 3hs de asistencia/mes.

Asistencia adicional: Puede solicitarse ayuda adicional contratando tickets de asistencia adicionales. Cada ticket incluye hasta 1 hs de asistencia y una oportunidad de uso, no tiene vencimiento y puede utilizarse con cualquiera de los servicios. Su valor puede ser consultado a nuestros representantes comerciales.

Desarrollos a medida: Cuando se requieran evoluciones de la plataforma para resolver necesidades específicas, serán evaluadas por C-A y, en caso de ser factibles y convenientes, presupuestadas. C-A no asume obligación de realizar cambios en la plataforma de servicios.

Asistencia en línea: Existe material de consulta y documentación en línea que puede ser consultada por los usuarios de los servicios.

10. SLA. Definimos el nivel de servicio por la disponibilidad de la plataforma y el tiempo de respuesta ante incidentes. El SLA es una meta interna, no existen compensaciones en caso de que en alguna situación no pueda cumplirse, sirve exclusivamente como elemento de medición de desempeño.

Disponibilidad por servicio (SAS):

Servicio	Alcance	Disponibilidad normal	Ratio de disponibilidad
Prodigal	Gestión interna de cartera.	Lunes a Sábado de 7hs a 19hs.	99.9%
Cotiweb	Multicotización y suscripción	24 x 24	99.9%
Bienseguro	Servicios a asegurados y productores	24 x 24	99.9%

Soporte técnico	Atención de incidentes	Lunes a viernes de 9hs a 17hs. (No feriados)	99.9%
Interrupciones programadas: C-A se reserva el derecho de realizar paradas programadas con previo aviso al cliente, normalmente en días viernes (últimas horas) y sábado, para mantenimiento en sistemas y servidores. Con previo aviso no se afecta el ratio de cumplimiento. Anualmente se producen en promedio 3 cortes programados que pueden afectar la disponibilidad normal.			

Tiempo de respuesta: Se define como el tiempo transcurrido entre la activación de un incidente y el momento en que se determinan e informan los pasos para su resolución al cliente. El tiempo de resolución real del incidente depende de su tipo y origen, pudiendo deberse a un tercero.

Activación de un incidente: Es el momento temporal que corresponde a la menor entre de las fecha-hora de lectura del reporte del incidente por parte de Soporte o el momento en que el mismo se reporta telefónicamente, la primera de ambas fecha-hora. Por lo tanto, si se trata de una urgencia, el cliente debe complementar su ticket del incidente con una llamada telefónica.

Tiempos de respuesta ante incidentes desde su activación:

Tipo	Evaluación preliminar	Resolución de incidentes solucionables por SOFTEAM	Obs
Crítico	Evaluación del incidente y plan de acción: 2hs	Deseable: 4hs	En lo posible en el día
Prioritario	Evaluación del incidente y plan de acción: 4hs	Deseable: 8hs	Dentro de 24 hs hábiles
Standard	Evaluación del incidente y plan de acción: 8hs	Deseable: 16hs	Dentro de las 48hs hábiles
No prioritario	--	--	A criterio de SOFTEAM

Los momentos de activación, tiempos de respuesta y resolución se computan considerando horas hábiles laborables. El resto del tiempo no se activan incidentes, salvo que el cliente contrate algún paquete de servicios diferente al estándar.

11. Cargos

Se utiliza la modalidad de pre-pago. Los paquetes de servicio pueden ser temporales (ej: acceso a determinado servicio para cierta cantidad de usuarios) u basados en consumo (ej: cantidad de notificaciones). Los temporales valen por un período de tiempo. Los Consumibles hasta que se agoten. Los consumibles “mensuales” se agotan cada mes. Los consumibles sin vencimiento se mantienen hasta que su saldo sea 0 o se cancele el servicio.

Los paquetes pueden renovarse en forma automática o manualmente. Cada usuario es responsable por los pagos recurrentes en tiempo y forma, aceptando que en caso de atrasos los servicios y el acceso a la información puede ser restringido parcial o totalmente.

Las tarifas vigentes de los paquetes de servicios de la plataforma y las promociones para los usuarios productores-asesores están visibles en el sitio web softeam.com.ar. Pueden sufrir ajustes sin necesidad de aviso previo.

Dependiendo del servicio, la factura o ticket de compra puede ser emitida por C-A o por el prestador del mismo o una parte cada uno. El usuario que autoriza un servicio con cargo acepta que los datos para facturación sean compartidos por el prestador correspondiente si es necesario y/o realizar los pagos directamente al prestador del servicio y/o a C-A según el caso.

12. Baja de servicios, usuarios o Empresa

El usuario administrador de cada Empresa de seguros podrá solicitar la baja en cualquier momento ya sea de paquetes de servicios o de la Empresa completa, por los medios electrónicos o de contacto habilitados. La baja aplica inmediatamente, salvo que existan cargos pendientes de pago en cuyo caso primero deben ser cancelados en su totalidad. Los cargos ya abonados no se devuelven.

Baja de Empresa o servicio. Exportación de datos: Contacto-asegurado, Prodigal y Cotiweb cuentan con funciones de exportación de datos que permiten al administrador extraer la información exportando a Excel. La extracción de datos debe realizarla el cliente antes de procesar la baja, ya que luego no tendrá acceso a la Empresa o el servicio. Bienseguro no requiere funciones de exportación ya que la información se obtiene desde Prodigal.

Reasignación de U-FIN: Al solicitar la baja de la Empresa, los productores-asesores que la conforman, aceptan que los U-FIN que se hubiesen registrado directamente en la plataforma y los eligieron como asesores, sean derivados a otros productores asesores (U-PAS) activos en la plataforma.

13. Propiedad Intelectual. Uso de marca.

Contacto Asegurado SRL es titular de los derechos de propiedad intelectual de los sitios y las marcas Bienseguro, Cotiweb, Prodigal y Softeam; su contenido, servicios, productos, marcas, nombres comerciales propios, logos, diseños, imágenes, frases publicitarias, derechos de autor, dominios, programas de computación, códigos, procesos, software, bases de datos, información, tecnología, patentes y modelos de utilidad, diseños y modelos industriales, secretos comerciales, constituyen entre otros la "Propiedad Intelectual" y se encuentran protegidos por leyes nacionales e internacionales.

Está prohibido usar nuestros productos o servicios para fines ilegales, realizar cualquier tipo de ingeniería inversa u obras derivadas, utilizar herramientas de búsqueda o de extracción de datos y contenidos de nuestra plataforma para su reutilización y/o crear bases de datos propias que incluyan en todo o en parte nuestro contenido sin nuestra expresa autorización.

Está también prohibido el uso indebido, sin autorización y/o contrario a la normativa vigente y/o que genere confusión o implique uso denigratorio y/o que le cause perjuicio, daños o pérdidas a Contacto Asegurado SRL y/o a sus socios.

La utilización de los productos y servicios no implica la autorización para usar las marcas de C-A, ni de los productores asesores, ni de aseguradoras, ni de prestadores o cualquier otro tercero cuyos

servicios se acceden mediante el portal.

14. Indemnidad

Los usuarios mantendrán indemne a Contacto Asegurado SRL, así como a quienes la dirigen, suceden, administran, representan y/o trabajan en o para ella, por cualquier reclamo administrativo o judicial iniciado hacia ellos por otros usuarios, terceros o por cualquier Organismo, relacionado con sus actividades en la plataforma integrada por bienseguro, cotiweb y prodigal y los sistemas relacionados.

15. Jurisdicción y Ley aplicable

Estos Términos y Condiciones se rigen por la ley argentina. Toda controversia derivada de su aplicación, interpretación, ejecución o validez será resuelta por los tribunales nacionales ordinarios competentes, con asiento en la Ciudad de La Plata, pcia de Buenos Aires, salvo disposición específica de normas de orden público, por ejemplo, legislación relativa al Consumidor. Para todos los efectos relacionados con estos Términos y Condiciones y con el uso de los sitios que conforman la plataforma, Contacto Asegurado S.R.L. con CUIT 30-71689606-0, se establece como domicilio legal en calle 526 nro 902, Tolosa, La Plata, Pcia. de Buenos Aires, Argentina.

Contacto Asegurado SRL, 4 de junio de 2026.