

Términos y Condiciones

Programa de Partners

Vigente del 1 de mayo de 2026 al 30 de abril de 2027
Sistemas Digitales SCD S.A. · San Rafael de Heredia, Costa Rica

1. Descripción del Programa

El Programa de Partners de Socialdesk es una iniciativa de Sistemas Digitales SCD S.A. —empresa propietaria de la plataforma Socialdesk, con domicilio en San Rafael de Heredia, Costa Rica— mediante la cual empresas o personas jurídicas calificadas pueden comercializar los servicios de Socialdesk y recibir compensaciones económicas por los clientes que incorporen y mantengan activos dentro de la plataforma.

Socialdesk es una plataforma de comunicación empresarial colaborativa que permite a las empresas centralizar, organizar y operar sus conversaciones con clientes, candidatos, proveedores y otros actores externos a través de canales como WhatsApp, Instagram y Facebook Messenger.

El programa contempla dos niveles de participación, cada uno con condiciones, beneficios y responsabilidades diferenciadas:

- Strategic Partner: orientado a agencias de publicidad, marketing digital y consultores comerciales que desean integrar Socialdesk dentro de su oferta de servicios.
- Integration Partner: orientado a agencias tecnológicas, integradores de software y consultoras digitales que incorporan Socialdesk como componente técnico dentro de sus propias soluciones.

2. Vigencia del Programa

El presente programa estará vigente desde el 1 de mayo de 2026 hasta el 30 de abril de 2027. Sistemas Digitales SCD S.A. se reserva el derecho de extender, modificar o dar por terminado el programa antes de su fecha de vencimiento, sin perjuicio de los compromisos ya adquiridos con partners activos con anterioridad a dicha decisión.

La participación de cada partner tiene vigencia anual y deberá renovarse expresamente al vencimiento del período. La no renovación no afecta el pago de comisiones ya devengadas conforme a los términos vigentes al momento de su generación.

3. Niveles del Programa de Partners

3.1 Strategic Partner

Perfil: Agencias de publicidad y marketing digital, consultores comerciales o aliados estratégicos que identifican oportunidades de negocio en sus clientes e incorporan Socialdesk como parte de sus servicios o propuestas comerciales.

El Strategic Partner es responsable del proceso comercial completo: prospección, presentación, cierre y conexión del cliente a la plataforma. Socialdesk asume la responsabilidad de soporte técnico y operativo una vez que el cliente está activo.

Beneficios económicos:

- Comisión del 20% sobre el monto facturado mensualmente al cliente, durante los primeros 12 meses desde la primera factura pagada.
- Bono adicional único de USD \$100, pagadero junto con el primer ciclo de pago cuatrimestral, una vez confirmado el pago de la segunda factura del cliente.

Condiciones de operación:

- El partner realiza el proceso comercial de forma autónoma. No aplica comisión interna del equipo de ventas de Socialdesk sobre los clientes gestionados por este nivel.
- El partner es responsable de que el cliente conecte el servicio correctamente y se mantenga activo durante el período de prueba de 30 días.
- No se otorga acceso a API ni webhooks en este nivel.
- Socialdesk puede brindar apoyo en onboarding avanzado cuando el partner lo requiera de forma justificada.

3.2 Integration Partner

Perfil: Agencias tecnológicas, integradores de software y consultoras digitales que cuentan con soluciones propias y necesitan incorporar Socialdesk como componente conversacional por solicitud de sus clientes finales.

El Integration Partner desarrolla la relación comercial y técnica con el cliente. Cuenta con acceso completo a la infraestructura técnica de Socialdesk para construir, personalizar e integrar soluciones sobre la plataforma.

Fee de afiliación:

- El Integration Partner abona a Sistemas Digitales SCD S.A. un fee de afiliación anual de USD \$1,500, pagadero en tres tramos de USD \$500 cada cuatro meses, a partir de la fecha de firma del acuerdo de partnership.
- Este fee cubre el acceso a los recursos técnicos, certificación, soporte prioritario, beneficios de co-marketing y una cuenta anual gratuita de Socialdesk para uso interno del partner, detallados a continuación.
- El no pago de alguno de los tramos en el plazo acordado suspenderá automáticamente los accesos técnicos hasta regularizar el saldo.

Beneficios económicos:

- Comisión del 20% sobre el monto facturado mensualmente al cliente, durante los primeros 12 meses desde la primera factura pagada.
- Bono adicional único de USD \$100, pagadero junto con el primer ciclo de pago cuatrimestral, una vez confirmado el pago de la segunda factura del cliente.

Beneficios técnicos y comerciales:

- Acceso completo a API y webhooks de Socialdesk.
- Documentación técnica y manuales de desarrollo actualizados.
- Cuenta gratuita de Socialdesk para uso interno del partner (sandbox y demos).
- Soporte técnico prioritario con tiempo de respuesta preferencial.
- Posibilidad de comercializar servicios complementarios bajo su propia marca: integraciones personalizadas, implementaciones, automatizaciones y soporte técnico mensual.
- Participación en iniciativas de co-marketing y webinars conjuntos con Socialdesk.

Condiciones de operación:

- Certificación técnica obligatoria antes del inicio de operaciones con clientes.
- El partner gestiona el proceso comercial y la integración técnica de forma autónoma.
- No aplica comisión interna del equipo de ventas de Socialdesk sobre los clientes gestionados por este nivel.

4. Elegibilidad y Proceso de Admisión

Podrá participar en el Programa de Partners cualquier persona física o jurídica que cumpla con los siguientes requisitos generales:

- Ser mayor de edad según la legislación aplicable en su país de residencia (para personas físicas) o estar legalmente constituida y en operación activa en su país de domicilio (para personas jurídicas).
- Tener capacidad legal para suscribir acuerdos comerciales y recibir pagos. En el caso de personas físicas domiciliadas en Costa Rica, deberán estar inscritas ante el Ministerio de Hacienda como trabajadores independientes y contar con la habilitación para emitir facturas electrónicas, requisito indispensable para la tramitación de los pagos de comisión.
- Tener una cartera de clientes o mercado objetivo compatible con los servicios de Socialdesk.
- Proporcionar información de contacto válida, datos fiscales y cuenta bancaria o SINPE Móvil activa para recibir pagos.
- No participar en actividades que representen un conflicto de interés directo con Sistemas Digitales SCD S.A.

Para el nivel Integration Partner, adicionalmente se requiere:

- Demostrar capacidad técnica en desarrollo de integraciones o soluciones digitales.
- Completar y aprobar la certificación técnica de Socialdesk antes de iniciar operaciones con clientes finales.

El proceso de admisión comprende: solicitud formal mediante el formulario habilitado por Socialdesk, evaluación del perfil por parte del equipo comercial, firma del acuerdo de partnership y, en el caso del Integration Partner, pago del primer tracto del fee de afiliación y aprobación de la certificación técnica.

5. Condiciones Económicas y de Pago

5.1 Base de cálculo de comisiones

La comisión se calculará siempre sobre el monto real facturado al cliente, no sobre el precio de lista. En consecuencia:

- Si el cliente suscribe un plan mensual: la base de cálculo es el monto mensual facturado (referencia: USD \$100 por el plan base).
- Si el cliente opta por pago anual con descuento: Socialdesk aplica un descuento del 20% sobre el precio de lista anual. En este caso, la comisión del partner se calculará sobre el monto efectivamente cobrado al cliente, es decir, el 80% del precio de lista anual, prorrateado mensualmente para efectos de pago.

Ejemplo ilustrativo — cliente con pago anual:

Precio de lista: USD \$100/mes × 12 = USD \$1,200

Descuento anual (20%): -USD \$240

Monto facturado anual: USD \$960

Base mensual para comisión: USD \$80

Comisión del partner (20%): USD \$16/mes

5.2 Período de comisión y bono de activación

La comisión del 20% aplica durante los primeros 12 meses consecutivos contados desde la fecha de la primera factura pagada por el cliente referido. Transcurrido dicho período, la comisión se extingue automáticamente sin necesidad de notificación adicional.

El bono de activación de USD \$100 es un pago único por cliente, independiente del nivel de comisión mensual. Se abona una sola vez, junto con el primer ciclo de pago cuatrimestral posterior a la confirmación del pago de la segunda factura del cliente.

Si el partner suscribe un cliente nuevo en períodos posteriores, iniciará un nuevo ciclo de 12 meses de comisión para ese cliente específico. Los clientes ya incorporados en ciclos anteriores no son elegibles para una extensión o reinicio de comisión bajo el mismo nivel de partner.

5.3 Proceso de pago

Las comisiones acumuladas se liquidarán cada cuatro meses, previa presentación de la información de cobro por parte del partner. El cronograma de pago aplicará sobre los clientes activos durante el período correspondiente.

El proceso de liquidación es el siguiente:

- Socialdesk notificará al partner el resumen de clientes activos y comisiones generadas en el período, a través del canal de comunicación oficial designado.
- El partner deberá confirmar la información dentro de los 5 días hábiles siguientes.
- Una vez confirmada, Socialdesk realizará el pago dentro de los 15 días hábiles posteriores, mediante transferencia bancaria o SINPE Móvil, según los datos registrados.

El monto pagado al partner es neto. Sistemas Digitales SCD S.A. aplicará las retenciones de ley que correspondan conforme a la legislación tributaria costarricense vigente, incluyendo, cuando proceda, la retención por remesas al exterior establecida en la Ley del Impuesto sobre la Renta. Los partners domiciliados fuera de Costa Rica deberán emitir factura o documento equivalente válido en su país de domicilio como condición previa al pago. El partner es responsable de cumplir con sus obligaciones fiscales propias según la legislación aplicable en su país de domicilio.

6. Obligaciones del Partner

Independientemente del nivel de participación, todo partner asume las siguientes obligaciones:

- Representar los servicios de Socialdesk con precisión, veracidad y de conformidad con los materiales de comunicación autorizados.
- No realizar afirmaciones falsas, exageradas o engañosas sobre la plataforma ante clientes actuales o potenciales.
- Obtener el consentimiento informado del cliente antes de compartir sus datos con Socialdesk.
- Mantener actualizados sus datos de contacto, información fiscal y cuenta bancaria registrada.
- Notificar a Socialdesk de forma oportuna cualquier conflicto de interés que pueda surgir durante la vigencia del acuerdo.
- No sublicenciar, ceder ni transferir sus derechos como partner a terceros sin autorización previa y escrita de Sistemas Digitales SCD S.A.
- No utilizar métodos de prospección invasivos, spam, engaño u otras prácticas contrarias a la legislación vigente para captar clientes.

Adicionalmente, el Integration Partner deberá:

- Mantener vigente su certificación técnica durante toda la duración del acuerdo.
- Garantizar que las integraciones y desarrollos sobre la plataforma cumplan con los estándares técnicos y de seguridad establecidos por Socialdesk.
- No redistribuir, publicar ni exponer las credenciales de API ni los recursos técnicos proporcionados por Socialdesk.

7. Restricciones y Exclusiones

Las siguientes situaciones invalidarán automáticamente un cliente referido y la comisión asociada:

- El cliente ya era conocido por Socialdesk como prospecto activo o cliente previo antes del registro por parte del partner.
- El partner proporcionó información falsa, incompleta o engañosa sobre el cliente o sobre sí mismo.

- El cliente no completa el pago de su segunda factura consecutiva de suscripción dentro de los 60 días naturales posteriores a su fecha de emisión.
- El cliente fue registrado por más de un partner simultáneamente; en cuyo caso se reconocerá únicamente el primer registro válido y documentado.
- Se detecta cualquier tipo de coordinación artificial, simulación de relación comercial no genuina o manipulación del programa.
- El partner incumple alguna de las condiciones establecidas en los presentes términos o en el acuerdo de partnership suscrito.

La participación de un partner no le otorga exclusividad territorial, sectorial ni sobre ningún cliente en particular. Socialdesk se reserva el derecho de operar directamente o a través de otros canales en cualquier mercado o segmento.

8. Prevención de Fraude y Suspensión

Sistemas Digitales SCD S.A. se reserva el derecho de suspender temporal o permanentemente la participación de cualquier partner, así como de retener o cancelar comisiones pendientes, en los siguientes casos:

- Registro de clientes ficticios, duplicados o fabricados con el fin de obtener comisiones de manera ilegítima.
- Datos de contacto falsos o incorrectos, ya sea del partner o del cliente referido.
- Patrones de comportamiento inusuales o inconsistentes con el propósito del programa.
- Uso indebido de las credenciales técnicas, API o recursos compartidos (aplica especialmente al Integration Partner).
- Incumplimiento del pago del fee de afiliación en los plazos acordados (aplica al Integration Partner).
- Cualquier otro incumplimiento material de los presentes términos o del acuerdo de partnership.

Antes de retener una comisión ya confirmada, Sistemas Digitales SCD S.A. notificará al partner por escrito con al menos 5 días hábiles de anticipación, salvo en casos de flagrante evidencia de fraude o uso indebido. El partner podrá presentar su descargo dentro de ese plazo. La retención preventiva no podrá extenderse por más de 90 días naturales desde la notificación; vencido ese plazo sin resolución, Sistemas Digitales SCD S.A. deberá liberar las comisiones no objetadas o ratificar la cancelación con fundamentación expresa. Los montos correspondientes a clientes y períodos no incluidos en la notificación de retención no podrán ser afectados y deberán pagarse en el ciclo regular. Ante fraude comprobado, Sistemas Digitales SCD S.A. se reserva el derecho de emprender las acciones legales correspondientes bajo la legislación costarricense vigente.

9. Protección de Datos Personales

Al incorporar un cliente al programa, el partner declara que cuenta con el consentimiento de dicho cliente para compartir sus datos personales (nombre, correo electrónico, teléfono y nombre de la empresa) con Sistemas Digitales SCD S.A., exclusivamente para los fines de activación y gestión del servicio contratado.

Los datos serán tratados conforme a la Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales (Ley N.º 8968) de Costa Rica, su Reglamento, y la política de privacidad de Socialdesk publicada en socialdesk.cr. Sistemas Digitales SCD S.A. actúa como responsable de la base de datos de partners y prospectos referidos, y mantiene los registros de protección de datos exigidos por la Agencia

de Protección de Datos de los Habitantes (PRODHAB) cuando corresponda. El partner se compromete a cumplir con la legislación de protección de datos aplicable en su propio país de domicilio respecto de los datos que procese en el marco de este programa, y a obtener del titular un consentimiento informado, expreso y documentable previo a transferir los datos a Socialdesk.

9 bis. Cumplimiento de Políticas de Meta y WhatsApp Business

Dado que Socialdesk opera como capa colaborativa sobre los canales de Meta (WhatsApp Business Platform, Instagram Messaging y Messenger), el partner y los clientes que incorpore al programa se obligan a cumplir en todo momento con las políticas y términos de uso vigentes de dichas plataformas, en particular:

- Las Políticas Comerciales y de Mensajería de WhatsApp Business (WhatsApp Business Messaging Policy y WhatsApp Commerce Policy), incluyendo restricciones sobre industrias y productos prohibidos, uso de mensajes de marketing, plantillas (templates) y respeto de la ventana de servicio al cliente de 24 horas.
- Las Condiciones de Uso de la WhatsApp Business Platform (Cloud API) y la política de calidad de número (Phone Number Quality Rating), evitando prácticas que generen reportes de spam o bloqueos por parte de los usuarios.
- Las Políticas de la Plataforma de Meta para Instagram Messaging y Messenger, incluyendo las reglas sobre mensajes promocionales y la ventana de mensajería estándar.

El partner se obliga a informar y orientar al cliente sobre el cumplimiento de estas políticas, y a abstenerse de promover, configurar o asesorar usos de la plataforma que las contravengan (por ejemplo, envío masivo no consentido, suplantación de identidad, comercialización de productos prohibidos por Meta o uso de números no verificados).

Sistemas Digitales SCD S.A. no se hace responsable por las suspensiones, bloqueos, restricciones de calidad o sanciones que Meta o WhatsApp impongan directamente al cliente o al partner derivadas del incumplimiento de dichas políticas. Las comisiones generadas por clientes que sean suspendidos por Meta por incumplimiento podrán ser retenidas o canceladas conforme al §8 de los presentes términos.

10. Modificaciones al Programa

Sistemas Digitales SCD S.A. se reserva el derecho de modificar, suspender o cancelar el programa en cualquier momento dentro del período de vigencia. Las comisiones ya confirmadas y devengadas serán respetadas y pagadas conforme a las condiciones vigentes al momento de su generación. Las modificaciones se comunicarán a los partners activos con al menos 30 días de anticipación, salvo en casos de fraude o abuso comprobado.

11. Limitación de Responsabilidad

Sistemas Digitales SCD S.A. no será responsable por ningún daño directo, indirecto, incidental o consecuente derivado de la participación en el Programa de Partners, incluyendo pero no limitándose a: lucro cesante, pérdida de oportunidades de negocio, daños a la reputación del partner o de sus clientes, o interrupciones en la disponibilidad de la plataforma. La presente limitación no aplica a daños causados por dolo o culpa grave de Sistemas Digitales SCD S.A. debidamente acreditados.

La participación en este programa no crea ninguna relación laboral, societaria, de agencia ni de representación entre el partner y Sistemas Digitales SCD S.A. El partner opera como empresa independiente y es responsable de sus propias obligaciones laborales, fiscales y legales.

12. Resolución de Conflictos

Ante cualquier controversia derivada de la interpretación o aplicación de estos términos o del acuerdo de partnership, las partes se comprometen a intentar resolverla de buena fe en primera instancia. Si no se llega a un acuerdo en un plazo de 15 días hábiles, las partes acudirán a un proceso de mediación o conciliación ante el Centro de Resolución Alterna de Conflictos (CRAC) del Poder Judicial de Costa Rica u otro centro debidamente acreditado. Solo en caso de que la mediación resulte infructuosa, las partes podrán acudir a los tribunales competentes de Costa Rica con sede en San José.

13. Jurisdicción y Legislación Aplicable

El presente programa y sus términos se rigen exclusivamente por las leyes de la República de Costa Rica.

14. Aceptación de los Términos

Al firmar el acuerdo de partnership o al marcar la casilla de aceptación en el formulario habilitado para tal efecto, el partner declara haber leído, comprendido y aceptado plenamente todos los términos y condiciones establecidos en el presente documento. Si el partner no está de acuerdo con alguna de las condiciones aquí establecidas, deberá abstenerse de participar en el programa.

¿Tienes preguntas sobre el programa?

hola@socialdesk.cr | socialdesk.cr

Sistemas Digitales SCD S.A. · San Rafael de Heredia, Costa Rica