

SKAILON

TÉRMINOS DE SERVICIO

Condiciones generales de uso de la plataforma Skailon

Prestados por

ЕЙ АЙ СИСТЕМИ ЕООД (AI SYSTEMS EOOD)

Versión 1.1 · En vigor desde el 29 de septiembre de 2026 · Ref. TOS-SKAILON-v1.1

Servicio dirigido exclusivamente a empresas y profesionales (B2B). Entidad: ЕЙ АЙ СИСТЕМИ ЕООД, ЕИК 208733960, IVA BG208733960, ул. Grigor Cheshmedzhiev No. 29, vh. A, et. 5, ap. 25A, 1404 Sofía (Bulgaria). Contacto: hola@skailon.com.

1. Identificación, objeto y definiciones

Los presentes Términos de Servicio (los “Términos”) regulan el acceso y uso de la plataforma **Skailon** (la “Plataforma” o el “Servicio”), titularidad de **ЕЙ АЙ СИСТЕМИ ЕООД (AI SYSTEMS EOOD)**, sociedad búlgara con EIK 208733960 e IVA BG208733960, domicilio en ul. Grigor Cheshmedzhiev No. 29, vh. A, et. 5, ap. 25A, 1404 Sofía (Bulgaria), que opera comercialmente como “Skailon” (el “Proveedor”).

Skailon es una plataforma SaaS de automatización comercial con inteligencia artificial que gestiona conversaciones con contactos (“Leads”) por WhatsApp, Instagram, Facebook, correo electrónico, SMS y voz, por cuenta de la empresa usuaria (el “Cliente”).

Definiciones: “Cuenta” es el registro del Cliente en la Plataforma; “Usuario” es cada persona autorizada por el Cliente para acceder; “Suscripción” es el plan de pago recurrente; “Monedero” es el saldo prepago para consumos variables; “Prueba” es el periodo gratuito limitado; “DPA” es el Acuerdo de Encargo de Tratamiento referenciado en la cláusula 10.

2. Aceptación y perfección del contrato

Al marcar la casilla de aceptación durante el registro, el Cliente — a través de la persona que declara estar autorizada para obligarla — acepta estos Términos y el DPA, quedando perfeccionado el contrato. La aceptación se registra con la identidad de la Cuenta, la fecha y hora, la dirección IP y la versión (con su huella/hash) de los documentos aceptados. Respecto del DPA, esta aceptación electrónica constituye contrato de encargo **por escrito en formato electrónico** conforme al artículo 28.9 del RGPD.

3. Elegibilidad (servicio para empresas)

El Servicio se dirige **exclusivamente a empresas y profesionales** que contratan en el marco de su actividad económica. No está dirigido a consumidores. Quien acepta declara actuar en nombre de una empresa y disponer de capacidad para obligarla, y ser responsable de la exactitud de los datos de la Cuenta y de la confidencialidad de las credenciales de sus Usuarios.

4. Descripción del Servicio y papel de la IA

La Plataforma permite configurar agentes de IA que conversan con los Leads del Cliente, cualifican, agendan citas y realizan seguimientos, por cuenta y bajo las instrucciones del Cliente. El Cliente configura el comportamiento de los agentes y es responsable de supervisar su funcionamiento.

Las respuestas generadas por IA son de naturaleza probabilística y **pueden contener errores o imprecisiones**. El Cliente asume la supervisión humana razonable y la responsabilidad última de las comunicaciones enviadas a sus Leads a través de la Plataforma.

5. Periodo de prueba gratuito

El Proveedor puede ofrecer una Prueba gratuita limitada consistente en un simulador con un **tope de gasto de IA de aproximadamente 2 €**. Durante la Prueba, el Cliente **no puede operar con Leads reales ni conectar sus canales**; para ello debe suscribirse. La Prueba se ofrece “tal cual”, sin obligación de compra, y el Proveedor puede modificarla, limitarla o retirarla en cualquier momento.

6. Suscripción, precios y facturación

La Suscripción tiene el **precio mensual que figura en la Plataforma en el momento de contratarla**, que el Cliente puede consultar en todo momento en su panel, con facturación por adelantado y renovación automática por periodos mensuales, salvo cancelación conforme a la cláusula 8. Los pagos se procesan a través del proveedor de pagos (Stripe).

La Suscripción incluye en cada periodo de facturación un **consumo variable incluido** (uso de IA, transcripción, traducción, llamadas, grabación de llamadas y SMS) hasta el límite del plan; el panel muestra en todo

momento qué parte se ha utilizado. El consumo incluido se renueva en cada periodo, no se acumula de un periodo a otro, y el consumo que lo supere se debita del Monedero conforme a la cláusula 7.

Los precios se expresan sin IVA. Al tratarse de una prestación de servicios **B2B intracomunitaria** desde Bulgaria, cuando el Cliente sea un empresario o profesional identificado a efectos de IVA en otro Estado miembro (p. ej. España), la operación queda sujeta al mecanismo de **inversión del sujeto pasivo (reverse charge)**, correspondiendo al Cliente autoliquidar el IVA en su país. El Proveedor podrá repercutir los impuestos que resulten aplicables según la normativa vigente.

El Proveedor podrá modificar los precios comunicándolo con una antelación mínima de 30 días; la modificación surtirá efecto en el siguiente periodo de renovación.

7. Monedero de recargas (consumos variables)

Los consumos variables que superen el consumo incluido en la Suscripción (cláusula 6), así como la cuota de los números de teléfono que el Cliente contrate a través de la Plataforma, se debitan de un **Monedero de saldo prepago** que el Cliente recarga por adelantado. El Servicio muestra el consumo y puede requerir saldo suficiente para operar. El saldo del Monedero se aplica al consumo efectivo y **no es reembolsable**, si bien permanece disponible para su uso mientras la Suscripción esté activa, salvo que la normativa imperativa disponga otra cosa.

Los mensajes de plantilla de WhatsApp los factura Meta directamente al Cliente en su cuenta de WhatsApp Business; no se debitan del Monedero.

8. Duración, cancelación y reembolsos

El Cliente puede cancelar la Suscripción en cualquier momento con efecto al final del periodo de facturación en curso, conservando el acceso hasta esa fecha. Salvo disposición imperativa en contrario, **las cuotas ya devengadas no son reembolsables** y no se practican reembolsos por periodos parciales. La falta de pago faculta al Proveedor a suspender o resolver el Servicio conforme a la cláusula 18.

9. Uso aceptable y obligaciones del Cliente

El Cliente se obliga a usar la Plataforma conforme a la ley y a estos Términos. En particular:

- Cumplir el RGPD y disponer de la base jurídica y los consentimientos necesarios, incluido el exigido por el art. 21 de la LSSI-CE (y normas equivalentes) para comunicaciones comerciales.
- Cumplir las políticas de los canales, en especial las de WhatsApp Business / Meta, y no emplear la Plataforma como chatbot de propósito general, sino como asistente comercial del negocio.
- No enviar comunicaciones no solicitadas (spam) ni contenido ilícito, engañoso o que infrinja derechos de terceros.
- No introducir por los canales datos de categorías especiales (art. 9 RGPD) sin base reforzada y aviso previo.
- Ejercer supervisión humana razonable sobre los agentes de IA y responsabilizarse de las comunicaciones enviadas.

10. Protección de datos: incorporación del DPA por referencia

En relación con los datos personales de los Leads, el **Cliente actúa como responsable del tratamiento y el Proveedor como encargado**. El Acuerdo de Encargo de Tratamiento (“DPA”), disponible en skailon.com/legal/dpa (referencia DPA-SKAILON-v1.1), forma parte integrante de estos Términos. **La aceptación de estos Términos implica la aceptación del DPA**, mediante un único acto de aceptación electrónica (art. 28.9 RGPD). En caso de contradicción en materia de protección de datos personales, prevalecerá el DPA.

El Cliente, como responsable, es quien informa a los interesados (arts. 13 y 14 RGPD) y quien determina los fines y medios del tratamiento.

11. Transparencia del sistema de IA (Reglamento de IA)

El Proveedor, como **proveedor** del sistema de IA, lo diseña de modo que informe al interlocutor de que interactúa con una inteligencia artificial, conforme al artículo 50 del Reglamento (UE) 2024/1689. El Cliente, como **desplegador**, se obliga a no desactivar ni alterar dicha divulgación y a cumplir las obligaciones que le correspondan.

12. Propiedad intelectual

La Plataforma, el software, la marca Skailon y todo el material asociado son titularidad del Proveedor. El Cliente conserva la titularidad de sus datos y contenidos, y concede al Proveedor una licencia limitada para tratarlos con la única finalidad de prestar el Servicio. El Proveedor podrá usar la información en forma anonimizada y agregada, que no identifique a ninguna persona, para operar y mejorar el Servicio.

13. Confidencialidad

Cada parte mantendrá la confidencialidad de la información no pública de la otra a la que acceda con ocasión del contrato, empleándola solo para su ejecución, salvo obligación legal de divulgación.

14. Disponibilidad y soporte

El Proveedor empleará esfuerzos comercialmente razonables para mantener la Plataforma disponible, sin garantizar un funcionamiento ininterrumpido o libre de errores. Podrán existir ventanas de mantenimiento e interrupciones por causas ajenas (incluidos los proveedores de canal y de infraestructura). El soporte se presta a través de **hola@skailon.com**. La presente versión no incluye compromisos de nivel de servicio (SLA) con créditos por indisponibilidad.

15. Garantías y exención

En la medida permitida por la ley, el Servicio se presta “tal cual” y “según disponibilidad”, sin garantías implícitas de comerciabilidad, idoneidad para un fin concreto o ausencia de errores. El Proveedor no garantiza resultados comerciales concretos ni la exactitud de las respuestas generadas por IA.

16. Limitación de responsabilidad

En la medida permitida por la ley, la responsabilidad total del Proveedor derivada del contrato quedará limitada a las cantidades efectivamente pagadas por el Cliente en los **doce (12) meses** anteriores al hecho que la origine. El Proveedor no responderá de daños indirectos, lucro cesante, pérdida de datos, de negocio o de oportunidades. Estas limitaciones no se aplican a los daños causados por dolo o culpa grave, ni a cualquier responsabilidad que no pueda excluirse conforme a la normativa imperativa aplicable.

17. Indemnidad del Cliente

El Cliente mantendrá indemne al Proveedor frente a reclamaciones, sanciones, daños y gastos (incluidos honorarios razonables de defensa) derivados de: (i) el uso del Servicio por el Cliente o sus Usuarios en infracción de estos Términos o de la ley; (ii) los contenidos, mensajes o instrucciones del Cliente; (iii) la falta de base jurídica, de consentimiento (incluido el del art. 21 LSSI-CE) o de la información debida a los interesados; y (iv) la infracción de derechos de terceros por el contenido del Cliente. Esta cláusula es coherente con la cláusula 14 del DPA.

18. Suspensión y resolución

El Proveedor podrá suspender o resolver el Servicio, total o parcialmente, en caso de impago, incumplimiento grave de estos Términos, uso ilícito o contrario a las políticas de los canales, o riesgo para la seguridad. Resuelto el contrato, se estará a lo previsto en el DPA respecto de la devolución o supresión de los datos.

19. Modificaciones de los Términos

El Proveedor podrá modificar estos Términos y el DPA publicando una nueva versión con su fecha de efecto. Los cambios sustanciales se notificarán con una antelación mínima de 30 días. El uso continuado del Servicio tras la fecha de efecto implica la aceptación de la nueva versión; si el Cliente no la acepta, podrá resolver el contrato antes de dicha fecha.

20. Fuerza mayor

Ninguna parte responderá por el incumplimiento debido a causas ajenas a su control razonable, incluidos fallos de proveedores de canal o de infraestructura, cortes de red o decisiones de autoridades.

21. Cesión

El Cliente no podrá ceder el contrato sin consentimiento previo del Proveedor. El Proveedor podrá cederlo a una entidad de su grupo o en el marco de una operación societaria, informando al Cliente.

22. Miscelánea

Estos Términos, junto con el DPA y los documentos referenciados, constituyen el acuerdo íntegro entre las partes. La nulidad de una cláusula no afectará a la validez de las demás. La tolerancia no supone renuncia. Las comunicaciones se dirigirán a hola@skailon.com y a los datos de contacto de la Cuenta. Las partes son contratistas independientes.

23. Legislación aplicable y jurisdicción

Estos Términos se rigen por el Derecho de la Unión Europea y por el **Derecho de la República de Bulgaria**. Para cualquier controversia, las partes se someten a los **juzgados y tribunales competentes de la ciudad de Sofía (Bulgaria)**. Lo anterior se entiende sin perjuicio de las normas imperativas que resulten aplicables, en particular el RGPD y las normas sobre comunicaciones comerciales electrónicas del país de los destinatarios, así como de la competencia de las autoridades de control en materia de protección de datos.

24. Idioma

La versión en **español es la versión auténtica** y prevalente de estos Términos. Cualquier traducción a otros idiomas se ofrece a título de cortesía; en caso de discrepancia, prevalecerá la versión en español.

La aceptación de estos Términos se produce por medios electrónicos (casilla en el registro); no requiere firma manuscrita. La constancia de la aceptación (cuenta, fecha y hora, IP y versión) obra en los registros del Proveedor.