S K A I L O N

TÉRMINOS DE SERVICIO

Términos de Servicio de Skailon · versión 1.3

Prestados por

ЕЙ АЙ СИСТЕМИ ЕООД (AI SYSTEMS EOOD)

Versión 1.3 · Ref. TOS-SKAILON-v1.3

Para las altas nuevas, en vigor desde el 25 de noviembre de 2026. Para quienes ya eran Clientes, desde el 26 de diciembre de 2026, salvo que la acepten antes desde el panel.

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

1. Identificación, objeto y definiciones

Estos Términos de Servicio (los «Términos») regulan el acceso y el 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, con 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 cualquiera de las pruebas de la cláusula 5. «DPA» es el Acuerdo de Encargo de Tratamiento de la cláusula 10. «Contenido Generado» es lo que el sistema de IA produce para el Cliente: mensajes, borradores, resúmenes, clasificaciones, transcripciones, traducciones y propuestas de configuración. «Proveedores de IA» son los terceros que proporcionan los modelos de IA que usa el Servicio, que figuran en skailon.com/legal/subprocesadores.

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 obligarle, acepta estos Términos y el DPA, y queda perfeccionado el contrato. La aceptación se registra con la identidad de la Cuenta, la fecha y hora, la dirección IP y la versión de los documentos aceptados, con su huella (hash). Respecto del DPA, esta aceptación electrónica constituye contrato de encargo por escrito en formato electrónico conforme al artículo 28.9 del RGPD. Las versiones posteriores se aceptan conforme a la cláusula 19.

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 es responsable de la exactitud de los datos de la Cuenta y de la confidencialidad de las credenciales de sus Usuarios.

4. Descripción del Servicio, finalidad prevista 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.

Finalidad prevista. El sistema de IA de la Plataforma está destinado a atender conversaciones comerciales y de atención al cliente, cualificar el interés comercial de los Leads, agendar citas y hacer el seguimiento de sus solicitudes, por cuenta del Cliente. El Cliente no lo usará para otras finalidades, y en particular no lo usará para las excluidas en la cláusula 9.

4.1 La herramienta y el servicio del Cliente. El Proveedor proporciona la Plataforma como herramienta de software. El Cliente presta sus propios servicios a sus Leads y decide qué les ofrece, a qué precio, en qué condiciones y cuándo los cita. A todos los efectos, el Cliente es el remitente y, en su caso, el anunciante de las comunicaciones que se envían por su cuenta. El Proveedor no es parte de la relación entre el Cliente y sus Leads, no actúa como su representante ni como su agente comercial, y no revisa ni valida el contenido que el Cliente configura ni los mensajes que se envían por su cuenta.

4.2 Modelos de IA de terceros. El sistema de IA funciona con modelos de IA de propósito general de los Proveedores de IA. El Proveedor los integra en la Plataforma, pero no los desarrolla ni controla su entrenamiento. Su comportamiento puede cambiar cuando los Proveedores de IA los actualizan, los limitan o los retiran. El Proveedor puede sustituirlos por otros conforme a la cláusula 6 del DPA.

4.3 Errores de la IA. El Contenido Generado es de naturaleza probabilística. Puede contener errores, imprecisiones u omisiones aunque la configuración sea correcta. Por ejemplo:

- dar un dato, un precio o una disponibilidad equivocados o desactualizados;
- malinterpretar a un Lead;
- proponer o registrar una cita errónea;
- traducir o transcribir mal;
- no responder, o responder cuando no correspondía;
- clasificar mal a un Lead.

El sistema solo conoce lo que el Cliente le proporciona y lo que consulta en las fuentes que el Cliente conecta. Lo mismo vale para las propuestas de configuración que el sistema hace al Cliente, también las de las plantillas del Proveedor: el Cliente las revisa antes de aplicarlas y, una vez aplicadas, son su configuración.

El Cliente es responsable de:

- comprobar la información y las instrucciones que da a la Plataforma;
- probar los agentes antes de ponerlos en vivo;
- activar la revisión humana antes de enviar cuando el riesgo de un error lo aconseje;
- supervisar su funcionamiento.

El Cliente asume la responsabilidad última de las comunicaciones enviadas a sus Leads a través de la Plataforma.

4.4 Contenido Generado. En la medida en que la ley lo permita, el Contenido Generado pertenece al Cliente y es contenido del Cliente a efectos de estos Términos, incluidas las cláusulas 9 y 17. Puede no ser único: el sistema puede generar contenido igual o parecido para otros clientes. El Proveedor no garantiza que no infrinja derechos de terceros. El Contenido Generado no se presentará como escrito por una persona (cláusula 11.5).

4.5 Asesoramiento profesional y usos de alto riesgo. El sistema de IA no presta asesoramiento médico, sanitario, jurídico, fiscal, financiero, de seguros ni de ninguna otra profesión regulada. El Cliente no configurará los agentes para que, sobre una persona concreta:

- interpreten síntomas o resultados;
- recomienden, inicien o cambien un tratamiento;
- den consejo profesional;
- decidan sobre el acceso a un servicio.

Si su actividad lo exige, cada mensaje de ese tipo lo revisará y aprobará antes de enviarse un profesional cualificado, con la revisión previa del panel, y el Lead sabrá que interviene la IA. La información general, los precios, los horarios y la gestión de citas no son asesoramiento.

4.6 Cifras orientativas. Las estimaciones y previsiones que muestra el Servicio son orientativas. Por ejemplo: el consumo previsto, las conversaciones que puede cubrir un plan, el coste estimado de una acción o las métricas de conversión y de ahorro. Lo que se factura es el consumo efectivo registrado (cláusulas 6 y 7).

4.7 Cambios en las funciones de IA. El Proveedor puede mejorar, cambiar o retirar funciones y modelos de IA. Si un cambio reduce de forma sustancial el Servicio contratado, lo avisará con 30 días de antelación, y el Cliente podrá resolver el contrato conforme a la cláusula 19.3.

4.8 Funciones en prueba. Las funciones que el panel identifique como en prueba son opcionales, se ofrecen «tal cual» y pueden cambiar o retirarse en cualquier momento. No tienen compromisos de disponibilidad, y el Proveedor no responde de ellas más allá de lo que la ley no permita excluir.

5. Pruebas

5.1 Quien se registra por su cuenta puede usar gratis un simulador con un tope de gasto de IA de aproximadamente 2 €, sin Leads reales ni canales conectados.

5.2 Además, el Proveedor puede ofrecer, a su criterio y en las condiciones que indique en cada caso, por ejemplo en el proceso de alta de su web, una prueba acompañada con canales y Leads reales durante el plazo que indique, dotando al Monedero de un crédito promocional.

5.3 El crédito promocional no es dinero del Cliente: no se reembolsa, no se puede transferir y caduca al terminar la prueba.

5.4 Durante la prueba acompañada rigen estos Términos y el DPA igual que con una Suscripción. El Cliente solo puede conectar canales o cargar datos de Leads reales después de haber aceptado estos Términos y el DPA. Terminada la prueba sin suscribirse, se aplican los plazos de supresión del DPA.

5.5 El Proveedor puede modificar o retirar las pruebas en cualquier momento. Las pruebas se ofrecen «tal cual» y sin obligación de compra.

5 bis. Programa de afiliados

5 bis.1 El Cliente con Suscripción activa puede recomendar el Servicio y cobrar comisiones conforme al Acuerdo de afiliados de Skailon, que acepta por separado al activar su enlace en el panel.

5 bis.2 Si el Cliente se da de alta con el enlace o el código de un afiliado, ese afiliado sabrá que el Cliente lo es, la fecha de alta, si su Suscripción sigue activa y la comisión que genera, porque cobra una comisión por haberlo recomendado. El afiliado solo puede usar esa información para gestionar su comisión.

6. Suscripción, precios y facturación

La Suscripción tiene el precio mensual que se muestra antes de confirmar el pago, y que después el Cliente puede consultar en todo momento en su panel (Facturación). Se factura por adelantado y se renueva automáticamente 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 (uso de IA, transcripción, 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 que lo supere se debita del Monedero conforme a la cláusula 7.

Los precios se expresan sin IVA. Cuando el Cliente sea un empresario o profesional establecido en otro Estado miembro de la Unión Europea y acredite un número de IVA intracomunitario válido, comprobado en el sistema VIES, la operación queda sujeta a inversión del sujeto pasivo y el Cliente autoliquida el IVA en su país. En los demás casos, el Proveedor aplicará el IVA que corresponda 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 y mensajes de WhatsApp

Los consumos variables que superen el consumo incluido en la Suscripción, 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, pero permanece disponible mientras la Suscripción esté activa, salvo que la normativa imperativa disponga otra cosa. Si un cargo deja el Monedero sin saldo, el Proveedor podrá adelantar su importe, hasta el límite que indique el panel, para que el Servicio no se interrumpa. Lo adelantado no es una bonificación: se descuenta del siguiente importe que entre en el Monedero, ya sea una recarga, un crédito o una devolución. Alcanzado el límite, los servicios que

se cobran del Monedero se detienen hasta que el Cliente recargue. Si el contrato termina con un importe adelantado pendiente, el Proveedor podrá descontarlo de lo que deba devolver al Cliente o reclamarlo.

No obstante, el Proveedor devolverá el saldo no consumido del Monedero, excluido el crédito promocional, si el contrato termina por causa imputable al Proveedor, o si el Cliente lo resuelve tras rechazar una modificación (cláusula 19) o tras oponerse a un subencargado (cláusula 6 del DPA).

Mensajes de WhatsApp. Meta factura directamente al Cliente, en su cuenta de WhatsApp Business, los mensajes de WhatsApp que cobre conforme a sus tarifas y condiciones vigentes en cada momento, incluidas las plantillas y las respuestas que superen los mensajes gratuitos que Meta conceda. Estos importes no se debitan del Monedero. Mantener un método de pago válido en esa cuenta es responsabilidad del Cliente. Si Meta rechaza mensajes por falta de pago, el Servicio se lo indicará al Cliente y dejará de generar respuestas automáticas en ese número, y volverá a intentarlo periódicamente hasta que se resuelva. El Proveedor no responde de los mensajes que Meta no entregue por falta de pago ni por otras restricciones de la cuenta del Cliente.

8. Duración, cancelación y reembolsos

El Cliente puede cancelar la Suscripción en cualquier momento escribiendo a hola@skailon.com, con efecto al final del periodo de facturación en curso, y conserva el acceso hasta esa fecha. Salvo disposición imperativa en contrario y lo previsto en la cláusula 7, las cuotas ya devengadas no son reembolsables y no se practican reembolsos por periodos parciales. Para pasar a otro proveedor o recuperar sus datos se aplica además la cláusula 8 bis. La falta de pago se rige por la cláusula 18.

8 bis. Cambio de proveedor y exportación de datos

Esta cláusula aplica el Reglamento (UE) 2023/2854 (Reglamento de Datos).

8 bis.1 Derecho a cambiar. El Cliente puede pedir en cualquier momento, escribiendo a hola@skailon.com, pasar a otro proveedor, trasladar sus datos a sus propios sistemas o solo suprimirlos. El preaviso dura hasta el final del periodo de facturación en curso y nunca más de dos meses. Durante el preaviso, el Servicio y estos Términos siguen vigentes.

8 bis.2 Transición. Terminado el preaviso, el Proveedor completará la exportación en un máximo de 30 días naturales. Si no fuera técnicamente posible, lo comunicará al Cliente en los 14 días hábiles siguientes a su solicitud, con los motivos y un plazo alternativo de hasta siete meses, durante el cual seguirá prestando el Servicio. El Cliente podrá ampliar una vez el periodo de transición por el tiempo que considere adecuado. Durante la transición, el Proveedor prestará la asistencia razonable, mantendrá la continuidad del Servicio con un nivel alto de seguridad e informará de los riesgos conocidos para esa continuidad.

8 bis.3 Datos exportables. Son exportables los contactos y sus campos; las conversaciones y los mensajes; los archivos (imágenes, audios, vídeos y documentos); las transcripciones y los resúmenes; las notas, etiquetas, etapas, ventas, tareas y citas; los permisos de contacto y los registros de consentimiento; el registro de auditoría de la Cuenta; y la configuración que haya introducido el Cliente (instrucciones, reglas y conocimiento cargado). Se entregan en formatos estructurados y de uso común (CSV o JSON), y los archivos en su formato original. La exportación de la Cuenta completa la entrega el Proveedor por soporte.

8 bis.4 Datos no exportables. No se exportan los datos propios del funcionamiento interno del Servicio cuya entrega pondría en riesgo secretos empresariales del Proveedor: sus instrucciones de sistema, modelos, código, métricas internas y configuración de infraestructura. Esta exclusión no impedirá ni retrasará el cambio.

8 bis.5 Recuperación y supresión. Terminada la transición, el Cliente dispone de al menos 30 días naturales para recuperar sus datos. Transcurrido ese plazo y completado el cambio, el Proveedor suprimirá todos los datos exportables conforme a la cláusula 12 del DPA.

8 bis.6 Coste. El cambio de proveedor no tiene coste para el Cliente.

8 bis.7 Terminación. Completado el cambio, o terminado el preaviso si el Cliente solo pidió la supresión, estos Términos quedan resueltos y el Proveedor lo comunicará al Cliente.

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, se obliga a:

- Cumplir el RGPD y disponer de la base jurídica y los consentimientos necesarios, incluido el exigido por el artículo 21 de la LSSI-CE y las normas equivalentes para las comunicaciones comerciales.
- Cumplir las políticas de los canales, en especial las de WhatsApp Business y Meta, y no emplear la Plataforma como chatbot de propósito general, sino como asistente comercial del negocio.
- No enviar comunicaciones no solicitadas ni contenido ilícito, engañoso o que infrinja derechos de terceros.
- Tratar datos de categorías especiales (artículo 9 del RGPD) solo en los términos de la cláusula 18 del DPA y después de declararlo en el panel.
- Ejercer una supervisión humana razonable sobre los agentes de IA y responder de las comunicaciones enviadas.
- Si sus agentes pueden atender a menores, cumplir la normativa y adoptar las salvaguardas que exijan la ley y las políticas de los Proveedores de IA.
- Responder de las integraciones, conexiones y automatizaciones que monte con la Plataforma o con su API. Si da acceso a su Cuenta a terceros, como quien le implanta el Servicio, hacerlo con un usuario propio para cada uno, bajo su responsabilidad y con el contrato de encargo que exija el artículo 28 del RGPD.
- No enviar al Proveedor datos personales de los Leads por correo electrónico ni por el WhatsApp de soporte (cláusula 14).
- Cumplir las políticas de los Proveedores de IA vigentes en cada momento, en particular la Política de uso de Anthropic (anthropic.com/legal/aup). También a hacer que las cumplan sus Usuarios y quienes acceden a su Cuenta.
- Si activa la grabación o la transcripción de llamadas, informar a los interesados y obtener su consentimiento cuando la ley lo exija.
- Informar a sus Leads, por los medios que considere adecuados (por ejemplo, su política de privacidad o sus condiciones), de que las respuestas automáticas pueden contener errores y de que lo importante conviene confirmarlo.

El Cliente no usará la Plataforma:

- para decidir sobre el acceso de una persona al empleo, al crédito, a los seguros, a la vivienda, a la educación o a servicios esenciales, ni para evaluar su solvencia o su idoneidad;
- para prácticas prohibidas por el artículo 5 del Reglamento (UE) 2024/1689, en particular técnicas manipuladoras o que exploten vulnerabilidades derivadas de la edad, la discapacidad o la situación social o económica;
- para diagnosticar, tratar o priorizar clínicamente a personas (triaje), para clasificar o priorizar llamadas de emergencia ni para adoptar decisiones clínicas.

Y el Cliente no:

- intentará extraer las instrucciones del sistema, los modelos ni sus parámetros;
- usará el Servicio ni el Contenido Generado para desarrollar modelos o servicios que compitan con él;
- dará a terceros acceso a los modelos fuera de los agentes de su Cuenta.

9 bis. Contenido ilícito y punto de contacto

Esta cláusula aplica el Reglamento (UE) 2022/2065 (Reglamento de Servicios Digitales).

9 bis.1 Punto de contacto. Las autoridades de los Estados miembros, la Comisión Europea y los destinatarios del Servicio pueden comunicarse con el Proveedor en hola@skailon.com, en búlgaro, español o inglés.

9 bis.2 Notificaciones. Cualquier persona puede notificar a hola@skailon.com un contenido alojado en la Plataforma que considere ilícito. La notificación indicará dónde está el contenido, por qué se considera ilícito y los datos de contacto de quien notifica. El Proveedor la revisará y comunicará su decisión.

9 bis.3 Restricciones. El Proveedor puede retirar o bloquear contenido, o suspender una Cuenta, cuando sea ilícito o contrario a la cláusula 9. En ese caso informará al Cliente de los motivos y de cómo reclamar, salvo que la ley lo impida.

9 ter. Afiliados, implantadores y otros terceros

Los afiliados de Skailon, quienes implantan el Servicio (incluidos los que aparezcan en la web de Skailon como expertos que lo implementan) y cualquier otro tercero que el Cliente contrate son independientes del Proveedor. No son sus empleados, agentes ni representantes. Que aparezcan en la web de Skailon es informativo y no supone una garantía.

El Proveedor no responde de sus servicios, consejos, precios ni compromisos, que no le obligan, ni de la configuración que hagan en la Cuenta del Cliente. Su relación es solo con el Cliente.

La Cuenta y sus canales son del Cliente. El Cliente conserva siempre un administrador propio y da a esos terceros un usuario propio (cláusula 9 y DPA).

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 en su versión vigente, forma parte de estos Términos. Aceptar estos Términos implica aceptar el DPA, en un único acto de aceptación electrónica (artículo 28.9 del RGPD). Si hay contradicción en materia de protección de datos personales, prevalece el DPA.

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

11. Transparencia del sistema de IA

11.1 Papeles. A efectos del Reglamento (UE) 2024/1689 de Inteligencia Artificial, el Proveedor es el proveedor del sistema de IA del Servicio y el Cliente es el responsable de su despliegue. Esta cláusula no traslada al Cliente las obligaciones que ese Reglamento impone al Proveedor.

11.2 Aviso de IA. Cuando el sistema de IA se comunica con un Lead sin que una persona del equipo del Cliente revise y envíe el mensaje, el Servicio informa al Lead de que interactúa con un sistema de IA, de forma clara y a más tardar en su primera interacción con el sistema. Esto incluye las respuestas, los seguimientos, los pasos de las secuencias y los recordatorios de cita cuyo texto redacta la IA, y los primeros contactos automáticos. Cuando el primer contacto por WhatsApp se hace con una plantilla aprobada por Meta, cuyo texto es fijo y no lo genera la IA al enviarla, el aviso se da en la primera respuesta del sistema de IA, salvo que la propia plantilla ya lo incluya. El aviso se da una vez por Lead. El Servicio lo repite, además:

a) en las Cuentas que hayan declarado el tratamiento de datos de salud, al inicio de cada sesión, entendida como la conversación que se reanuda tras 24 horas sin mensajes;

b) si el Cliente lo activa en el panel, en el primer mensaje automático después de que una persona haya atendido la conversación.

Si la IA envía notas de voz, el aviso escrito que las precede indica que las genera la IA. Si el Servicio ofrece llamadas en las que habla la IA, el aviso se da de viva voz al inicio de cada llamada. El primer aviso y los de la letra a) no se pueden desactivar, salvo en el caso del apartado 11.7. En Instagram y en Facebook Messenger, las normas de Meta pueden pedir que el aviso se repita tras un tiempo sin mensajes o al pasar de una persona

a la automatización: el Cliente puede activar la repetición de la letra b) y responde de cumplir las políticas de Meta.

11.3 Redacción. El Cliente puede elegir la redacción del aviso escrito. La redacción incluirá siempre la expresión «inteligencia artificial» o «IA», o su equivalente en el idioma del Lead. El Servicio no guarda una redacción que no la incluya, y su texto por defecto se envía en el idioma en que el sistema atiende al Lead. El aviso puede ir dentro del saludo del agente, sin un mensaje aparte, por ejemplo: «Hola, soy Ana, asistente de IA de [negocio]». Cuando el sistema actúe en nombre de un miembro del equipo, se presentará como asistente con IA del Cliente de parte de esa persona, y nunca como esa persona. Esa presentación se hace en el primer aviso y se repite solo si cambia la persona que lleva al Lead. Los borradores que prepara para revisión no atribuyen el mensaje a una persona distinta de la que lo aprueba.

11.4 Mensajes revisados por personas. Los mensajes que una persona del equipo del Cliente escribe, o que revisa, puede editar y aprueba uno a uno, son mensajes de esa persona y el Servicio no les añade el aviso. También lo son cuando se retienen hasta el horario del negocio y salen sin cambios. Un mensaje retenido se cancela si el Lead pide que no le escriban, y vuelve a revisión si el Lead escribe antes de que salga. Los mensajes que genera la IA y salen sin esa aprobación son automáticos a efectos del apartado 11.2, aunque se programen. El Cliente garantiza que la revisión es real y que no aprobará mensajes de forma masiva ni sin leerlos. Si el Proveedor detecta envíos sin revisión efectiva, podrá exigir al Cliente que corrija ese uso y, si no lo hace, aplicar la cláusula 18.

11.5 Pregunta del Lead. Si un Lead pregunta si interactúa con una IA, el sistema responde con la verdad. Es una instrucción fija del sistema, que el Cliente no puede editar ni quitar y que prevalece sobre sus instrucciones, y el Proveedor la verifica con pruebas periódicas. En los borradores que prepara para que los envíe una persona, el sistema no niega que en la conversación haya intervenido la IA. El Cliente no instruirá al sistema para que se presente como una persona, y su equipo no negará la intervención de la IA cuando se le pregunte por ella.

11.6 Voz e imagen de personas reales. El Cliente solo podrá usar una voz clonada, o cualquier contenido que imite a una persona real, con el consentimiento de esa persona. Como responsable del despliegue, el Cliente advertirá de que ese contenido ha sido generado o manipulado por IA (artículo 50.4 del Reglamento de IA).

11.7 Negocios y Leads fuera de la Unión Europea. El Cliente establecido fuera del Espacio Económico Europeo puede desactivar el aviso del apartado 11.2 en las conversaciones por WhatsApp, SMS y llamadas con números de teléfono de fuera del Espacio Económico Europeo. Para ello declara en el panel que está establecido fuera del Espacio Económico Europeo, que sus Leads están fuera de la Unión Europea y que cumple la ley de los países donde están; el Servicio guarda esa declaración con su fecha y su autor. En Instagram, Messenger y correo, donde no se puede saber dónde está el Lead, el aviso se mantiene. Aunque el aviso esté desactivado, el sistema sigue respondiendo con la verdad si un Lead pregunta si es una IA (apartado 11.5). El Cliente responde de cumplir la ley de los países de sus Leads y las políticas de Meta, y mantiene indemne al Proveedor frente a cualquier reclamación o sanción derivada de no avisar. Si el Cliente deja de cumplir estas condiciones, el Proveedor puede reactivar el aviso.

11.8 Responsabilidad del Cliente. El Cliente es el remitente de los mensajes que el sistema envía por su cuenta y decide cómo se presenta su agente: su nombre, su tono y la redacción del aviso. Responde de cumplir las obligaciones de información y transparencia que le correspondan según la ley de los países de sus Leads, incluidas las de protección de los consumidores. Mantiene indemne al Proveedor frente a cualquier reclamación o sanción derivada de cómo configure o use el aviso, o de incumplir esta cláusula.

11.9 Marcado de lo que genera la IA. Lo que genera el sistema de IA lleva marcas legibles por máquina que permiten detectar que lo ha generado una IA (artículo 50.2 del Reglamento de IA). El Cliente no las quitará ni las alterará a propósito.

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 anonimizada de forma irreversible y agregada, que no identifique ni singularice a ninguna persona, para operar y mejorar el Servicio (cláusula 13 del DPA). Se exceptúan los datos obtenidos a través de las plataformas de Meta (WhatsApp, Instagram y Facebook), incluidos los anonimizados, agregados o derivados, que solo se tratan para prestar el Servicio al Cliente.

13. Confidencialidad

Cada parte mantendrá la confidencialidad de la información no pública de la otra a la que acceda con ocasión del contrato y solo la usará para ejecutarlo, salvo obligación legal de divulgarla.

14. Disponibilidad y soporte

El Proveedor empleará esfuerzos comercialmente razonables para mantener la Plataforma disponible, sin garantizar un funcionamiento ininterrumpido o libre de errores. Puede haber ventanas de mantenimiento e interrupciones por causas ajenas, incluidos los proveedores de canal, los Proveedores de IA y los de infraestructura. Las interrupciones, limitaciones o suspensiones que decidan los Proveedores de IA o los canales no son un incumplimiento del Proveedor. Esta versión no incluye compromisos de nivel de servicio (SLA) con créditos por indisponibilidad.

El soporte se presta en hola@skailon.com, por el WhatsApp de «Hablar con el equipo» y desde el panel. El correo y el WhatsApp de soporte no son canales para tratar datos personales de los Leads: el soporte que los requiera se presta desde el panel, conforme a la cláusula 20 del DPA. Si el Cliente envía esos datos por esas vías, el Proveedor los trasladará al panel y los borrará de ellas.

15. Garantías y exención

En la medida permitida por la ley, el Servicio se presta «tal cual» y «según disponibilidad», sin garantías implícitas de idoneidad para un fin concreto o de ausencia de errores. El Proveedor no garantiza resultados comerciales concretos ni la exactitud del Contenido Generado, ni que los Proveedores de IA mantengan disponibles sus modelos o su comportamiento, ni que los canales entreguen los mensajes. Ninguna información del Proveedor, oral o escrita, crea una garantía que no figure en estos Términos.

16. Limitación de responsabilidad

En la medida permitida por la ley, la responsabilidad total del Proveedor derivada del contrato o relacionada con él, sea contractual o extracontractual, quedará limitada a las cantidades efectivamente pagadas por el Cliente en los doce (12) meses anteriores al hecho que la origine, o a 500 € si esta cantidad es mayor. El Proveedor no responderá de daños indirectos, lucro cesante, pérdida de datos, de negocio o de oportunidades.

En particular, el Proveedor no responde de:

a) el Contenido Generado que se envía por cuenta del Cliente, ni de las decisiones que el Cliente, sus Leads o terceros tomen basándose en él;

b) los precios, las ofertas, las citas o los compromisos comunicados a los Leads con la configuración del Cliente;

c) la restricción, la suspensión o el bloqueo de las cuentas del Cliente en los canales, ni de los cambios en sus condiciones, sus precios o sus interfaces;

d) la falta de disponibilidad, los cambios, la limitación o la suspensión de los modelos por los Proveedores de IA;

e) los servicios de terceros de la cláusula 9 ter.

Estas limitaciones no se aplican a los daños causados por dolo o culpa grave, ni a ninguna responsabilidad que no pueda excluirse conforme a la normativa imperativa aplicable, ni limitan los derechos de los interesados

frente a cualquiera de las partes (artículo 82 del RGPD).

17. Indemnidad del Cliente

El Cliente mantendrá indemne al Proveedor frente a reclamaciones, sanciones, daños y gastos, incluidos honorarios razonables de defensa, derivados de:

- el uso del Servicio por el Cliente o sus Usuarios en infracción de estos Términos o de la ley;
- los contenidos, mensajes o instrucciones del Cliente;
- la falta de base jurídica, de consentimiento, incluido el del artículo 21 de la LSSI-CE, o de la información debida a los interesados;
- la infracción de derechos de terceros por el contenido del Cliente;
- el Contenido Generado que se envía a los Leads con la configuración del Cliente, salvo que el daño se deba a un incumplimiento de estos Términos por parte del Proveedor;
- las integraciones, las fuentes de datos y las automatizaciones que el Cliente conecte o monte;
- lo que hagan los terceros a los que el Cliente da acceso o contrata (cláusula 9 ter);
- el incumplimiento, por el Cliente o sus Usuarios, de las políticas de los Proveedores de IA o de los canales.

El Proveedor avisará sin demora de la reclamación y colaborará en la defensa. El Cliente no cerrará un acuerdo que reconozca culpa del Proveedor sin su consentimiento.

Esta cláusula es coherente con las cláusulas 14 y 18 del DPA.

18. Suspensión y resolución

18.1 Suspensión. El Proveedor podrá suspender el Servicio, total o parcialmente, en caso de incumplimiento grave de estos Términos, uso ilícito o contrario a las políticas de los canales, o riesgo para la seguridad, o cuando un Proveedor de IA o un canal lo exija, o limite el uso de la Cuenta. El Proveedor puede limitar o suspender solo las funciones de IA. Salvo riesgo para la seguridad o uso ilícito, avisará al Cliente antes de suspender, indicando el motivo y cómo resolverlo. Durante la suspensión, los datos del Cliente se conservan y no corre el plazo de supresión del DPA.

18.2 Impago. Si un cobro falla, el Proveedor avisa al Cliente por correo, y el proveedor de pagos puede reintentarlo. Durante los 7 días siguientes el Servicio sigue funcionando, y el panel muestra cuántos días quedan para pagar. Si en ese plazo el pago no se completa, el Servicio queda suspendido hasta que se pague: el panel solo permite pagar, y se detienen todas las funciones que consumen IA, también las que se cobran del Monedero. Durante la suspensión, los mensajes de los Leads se siguen recibiendo y guardando; el Cliente sigue siendo responsable de esos datos, y el Proveedor atiende por correo sus peticiones sobre ellos, como una exportación, una supresión o el ejercicio de un derecho por un interesado. Los datos se conservan y no corre el plazo de supresión del DPA. Este apartado no se aplica a las Cuentas con una Suscripción de cortesía.

18.3 Resolución. Si el incumplimiento grave no se corrige tras el aviso, o si la suspensión por impago dura más de 60 días, el Proveedor podrá resolver el contrato, avisándolo al Cliente. Terminado el contrato por cualquier causa, se aplica la cláusula 12 del DPA sobre la devolución y la supresión de los datos.

19. Modificaciones de los Términos

19.1 El Proveedor podrá modificar estos Términos y el DPA publicando una nueva versión con su fecha de efecto.

19.2 Los cambios sustanciales se notificarán por correo electrónico a la dirección del administrador de la Cuenta y mediante un aviso en el panel, con una antelación mínima de 30 días contados desde el envío del correo.

19.3 El Cliente puede aceptar la nueva versión antes desde el panel. El uso continuado del Servicio tras la fecha de efecto implica su aceptación. Si el Cliente no la acepta, podrá resolver el contrato antes de esa fecha, sin penalización y con la devolución prevista en la cláusula 7.

20. Fuerza mayor

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

21. Cesión

El Cliente no podrá ceder el contrato sin el 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 a los que remiten, 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.

Las cláusulas 8 bis, 12, 13, 16, 17 y 23, y las obligaciones de devolución y supresión de datos del DPA, siguen vigentes tras la terminación del contrato en lo necesario para cumplirlas.

23. Legislación aplicable y jurisdicción

Estos Términos se rigen 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); el Proveedor podrá también demandar al Cliente ante los tribunales de su domicilio. 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 o botón de aceptación en el panel) y no requiere firma manuscrita. La constancia de la aceptación (Cuenta, fecha y hora, IP y versión) obra en los registros del Proveedor.