

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO - SECCIÓN AGENTE IA ("VICKY")

1. PARTES DEL ACUERDO

Este acuerdo (en adelante, el "Acuerdo") se celebra entre el usuario final o la entidad comercial que suscribe el servicio (en adelante, el "Cliente") y HAME TOUR & TRAVELS CORP, operando bajo el nombre comercial (DBA) HAME Automations, una corporación debidamente registrada y existente bajo las leyes del estado de Florida, con domicilio principal en 15290 SW 181ST TER, MIAMI, FL 33187 (en adelante, "HAME Automations" o la "Empresa"). Al utilizar el software y el agente virtual, el Cliente acepta estar legalmente vinculado por los términos aquí descritos.

2. DESCARGO DE RESPONSABILIDAD SOBRE INTELIGENCIA ARTIFICIAL

El Cliente reconoce, entiende y acepta que el agente virtual comercializado bajo el nombre de "Vicky" está impulsado por modelos de lenguaje grande (LLMs) e infraestructura de inteligencia artificial provista por terceros, incluyendo, pero no limitado a, Anthropic y Google Gemini. Debido a la naturaleza probabilística inherente a la inteligencia artificial generativa, el sistema puede producir respuestas inexactas, incorrectas, fuera de contexto o inesperadas (comúnmente conocidas como "alucinaciones"). HAME Automations no emite ninguna garantía, expresa o implícita, respecto a la precisión, idoneidad, exhaustividad o fiabilidad de las respuestas, textos o interacciones generadas por el agente virtual. El Cliente asume la responsabilidad exclusiva de supervisar, auditar y corregir las interacciones del agente con sus prospectos comerciales. El Cliente exime de toda responsabilidad a HAME Automations por cualquier daño, pérdida o reclamación derivada de errores en la precalificación de prospectos, agendamiento incorrecto de citas, o información errónea transmitida por el agente virtual. Adicionalmente, el Cliente se obliga a cumplir con las Políticas de Uso Aceptable publicadas por Anthropic y Google aplicables a sus respectivos modelos, asumiendo total responsabilidad por cualquier infracción a las mismas.

3. RESTRICCIONES DE DATOS Y USO ACEPTABLE

El agente virtual está diseñado técnica y funcionalmente de manera exclusiva para la recopilación de información de contacto general (incluyendo nombre y apellidos, dirección de correo electrónico, número de teléfono, dirección física) y la determinación del motivo comercial del contacto (por ejemplo, interés en compra, venta o refinanciamiento de vehículos). Queda estrictamente prohibido que el Cliente configure, instruya, manipule o permita que el agente virtual solicite, recopile, procese, transmita o almacene Información Sensible de los usuarios finales. Para los efectos de este Acuerdo, "Información Sensible" incluye, de manera enunciativa mas no limitativa: Números de Seguro Social (SSN), información de tarjetas de crédito o débito, datos sujetos a la normativa PCI-DSS, información financiera no pública, puntajes de crédito, y cualquier historial médico o de salud protegido por la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros Médicos (HIPAA). HAME Automations se reserva el derecho absoluto e inapelable de suspender o cancelar de forma inmediata y sin previo aviso cualquier cuenta que utilice la plataforma para la recopilación de Información Sensible.

4. PLATAFORMAS DE TERCEROS E INTEGRACIONES

El funcionamiento del servicio depende de integraciones y webhooks conectados a plataformas de mensajería y redes sociales propiedad de terceros (incluyendo, pero no limitado a, WhatsApp y plataformas operadas por Meta Platforms, Inc.). HAME Automations no ejerce ningún control sobre las políticas operativas, términos de servicio, tiempos de actividad, limitaciones de API o regulaciones comerciales de dichas plataformas. Si la cuenta, perfil o número de teléfono del Cliente es suspendido, restringido, bloqueado o inhabilitado por un proveedor externo debido a presuntas violaciones de sus políticas (incluyendo políticas de mensajería comercial o comercio electrónico), HAME Automations no será responsable bajo ninguna circunstancia por la interrupción del servicio, la pérdida de datos o los daños consecuentes, ni existirá obligación alguna de emitir reembolsos por el tiempo de inactividad.

5. TARIFAS, FACTURACIÓN Y POLÍTICA DE CANCELACIÓN

El acceso a los servicios del agente virtual está condicionado al pago de una tarifa inicial de instalación (Setup Fee) de carácter único y estrictamente no reembolsable, seguida de una tarifa de suscripción recurrente continua. Todos los cargos se facturan y cobran por adelantado. El Cliente goza del derecho a cancelar su suscripción en cualquier momento a través del panel de administración de su cuenta. La cancelación efectiva detendrá cualquier cargo recurrente futuro; sin embargo, HAME Automations opera bajo una política estricta de no emisión de reembolsos. No se otorgarán créditos prorrateados, devoluciones por meses parciales de uso, reembolsos de tarifas de instalación previas, ni compensaciones por periodos en los cuales el Cliente haya mantenido la suscripción activa sin utilizar activamente el software.

6. LIMITACIÓN ABSOLUTA DE RESPONSABILIDAD

EN LA MEDIDA MÁXIMA PERMITIDA POR LA LEY APLICABLE DEL ESTADO DE FLORIDA, EN NINGÚN CASO HAME TOUR & TRAVELS CORP (DBA HAME AUTOMATIONS), SUS DIRECTORES, OFICIALES, EMPLEADOS, CONTRATISTAS O AFILIADOS SERÁN RESPONSABLES ANTE EL CLIENTE O TERCEROS POR CUALQUIER DAÑO INDIRECTO, PUNITIVO, INCIDENTAL, ESPECIAL O CONSECUENTE. ESTO INCLUYE, SIN LIMITACIÓN ALGUNA, LA PÉRDIDA DE BENEFICIOS, PÉRDIDA DE INGRESOS, PÉRDIDA DE VENTAS, CITAS PERDIDAS, DAÑO A LA REPUTACIÓN, PÉRDIDA DE DATOS O INTERRUPCIÓN DEL NEGOCIO, YA SEA BASADO EN CONTRATO, AGRAVIO (INCLUYENDO NEGLIGENCIA), RESPONSABILIDAD ESTRICTA O CUALQUIER OTRA TEORÍA LEGAL, INCLUSO SI HAME AUTOMATIONS HA SIDO ADVERTIDO DE LA POSIBILIDAD DE TALES DAÑOS. EN CUALQUIER CIRCUNSTANCIA, LA RESPONSABILIDAD TOTAL Y ACUMULADA DE HAME AUTOMATIONS DERIVADA O RELACIONADA CON ESTE ACUERDO NO EXCEDERÁ LA CANTIDAD TOTAL PAGADA DIRECTAMENTE POR EL CLIENTE A HAME AUTOMATIONS POR EL SERVICIO ESPECÍFICO DURANTE LOS TRES (3) MESES INMEDIATAMENTE ANTERIORES AL EVENTO QUE DIO LUGAR A LA RECLAMACIÓN.

7. PRIVACIDAD Y PROCESAMIENTO DE DATOS El procesamiento de los datos personales y comerciales recopilados a través de nuestros servicios se rige por nuestra Política de Privacidad, la cual se incorpora a este Acuerdo por referencia. Al utilizar nuestros servicios, el Cliente reconoce y acepta las prácticas descritas en nuestra Política de Privacidad, disponible en www.hameautomations.com. Adicionalmente, las obligaciones técnicas y legales específicas respecto al procesamiento de datos de los usuarios finales del Cliente se rigen por nuestro Acuerdo de Procesamiento de Datos (DPA), el cual se adjunta a estos términos como Anexo A.

ANEXO A: ACUERDO DE PROCESAMIENTO DE DATOS (DPA)

Este Acuerdo de Procesamiento de Datos ("DPA") forma parte integral de los Términos de Servicio ("Acuerdo Principal") entre HAME TOUR & TRAVELS CORP, operando como HAME Automations ("Procesador"), y el Cliente ("Controlador").

1. DEFINICIONES

- **"Controlador de Datos"** se refiere al Cliente, quien determina los propósitos y medios del procesamiento de los datos personales de los usuarios finales.
- **"Procesador de Datos"** se refiere a HAME Automations, quien procesa datos personales únicamente en nombre del Controlador y según sus instrucciones documentadas.
- **"Datos Personales"** significa cualquier información relacionada con una persona física identificada o identificable proporcionada por los usuarios finales a través de las interacciones con el agente de IA ("Vicky").
- **"Subprocesador"** significa cualquier tercero contratado por HAME Automations para asistir en el procesamiento de Datos Personales.

2. OBJETO Y ALCANCE DEL PROCESAMIENTO El Procesador tratará los Datos Personales con el único y exclusivo propósito de proporcionar los servicios del agente de Inteligencia Artificial ("Vicky") descritos en el Acuerdo Principal, los cuales incluyen la interacción automatizada, precalificación comercial y agendamiento de citas. La duración del procesamiento coincidirá con la vigencia de la suscripción del Controlador.

3. OBLIGACIONES DEL PROCESADOR (HAME AUTOMATIONS) HAME Automations se compromete a:

- A. Procesar los Datos Personales únicamente siguiendo las instrucciones documentadas del Controlador.
- B. Garantizar que todas las personas autorizadas para procesar los Datos Personales (empleados, contratistas) se hayan comprometido a mantener una estricta confidencialidad.
- C. No vender, retener, usar ni divulgar los Datos Personales para ningún propósito ajeno a la prestación directa del servicio estipulado.
- D. No utilizar bajo ninguna circunstancia los Datos Personales proporcionados por el Controlador para entrenar, mejorar o afinar Modelos de Lenguaje Grande (LLMs) fundacionales propios o de terceros.

4. SUBPROCESADORES AUTORIZADOS El Controlador autoriza a HAME Automations a contratar Subprocesadores para la prestación del servicio. Los Subprocesadores autorizados iniciales incluyen proveedores de infraestructura en la nube, proveedores de modelos de inteligencia artificial a través de API (ej. Anthropic, Google Gemini) y proveedores de plataformas de mensajería (ej. Meta Platforms). HAME Automations impondrá a dichos Subprocesadores obligaciones de protección de datos equivalentes a las establecidas en este DPA.

5. MEDIDAS DE SEGURIDAD Y NOTIFICACIÓN DE BRECHAS HAME Automations implementará medidas de seguridad técnicas y organizativas razonables para proteger los Datos Personales contra la destrucción, pérdida, alteración o divulgación no autorizada. En el caso de una violación de seguridad que afecte los Datos Personales del Controlador, HAME Automations notificará al Controlador sin demoras indebidas tras tener conocimiento del incidente, proporcionando la información necesaria para que el Controlador cumpla con sus propias obligaciones de notificación bajo las leyes aplicables (incluyendo la Ley FIPA de Florida).

6. ASISTENCIA AL CONTROLADOR Teniendo en cuenta la naturaleza del procesamiento, HAME Automations asistirá al Controlador, mediante medidas técnicas y organizativas apropiadas, en la medida de lo posible, para el cumplimiento de la obligación del Controlador de responder a las solicitudes de los usuarios finales para ejercer sus derechos de privacidad (ej. solicitudes de acceso, corrección o eliminación de datos).

7. ELIMINACIÓN DE DATOS Tras la terminación del Acuerdo Principal o la cancelación de la cuenta del Cliente, HAME Automations, a elección del Controlador, eliminará de forma segura o devolverá todos los Datos Personales procesados, a menos que la ley aplicable exija o permita su conservación.

ANEXO B: ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

1. COMPROMISO DE DISPONIBILIDAD HAME Automations realizará esfuerzos comercialmente razonables para mantener la plataforma y el agente virtual ("Vicky") disponibles y operativos, buscando alcanzar un tiempo de actividad mensual del 95.0%. Sin embargo, el Cliente reconoce y acepta que este porcentaje representa un objetivo operativo y técnico, y no constituye una garantía legal estricta ni un compromiso vinculante de tiempo de actividad ininterrumpido.

2. DEFINICIÓN DE TIEMPO DE INACTIVIDAD (DOWNTIME) A efectos de medición interna, el "Tiempo de Inactividad" se define como cualquier período continuo superior a cinco (5) minutos en el que el servicio del agente virtual resulta totalmente inaccesible o incapaz de procesar mensajes entrantes debido a fallos técnicos que ocurran exclusiva y directamente en los servidores o la infraestructura interna bajo el control absoluto de HAME Automations.

3. MANTENIMIENTO PROGRAMADO El Tiempo de Inactividad no incluirá las interrupciones necesarias para realizar actualizaciones de software, instalación de parches de seguridad, mejoras del sistema o mantenimiento rutinario de la infraestructura técnica ("Mantenimiento Programado"). HAME Automations hará esfuerzos razonables para notificar al Cliente con antelación a través del panel de control o por correo electrónico sobre cualquier Mantenimiento Programado que requiera la suspensión temporal del servicio, y procurará programar dichas ventanas de mantenimiento fuera de las horas pico de tráfico comercial.

4. LIMITACIÓN DE CRÉDITOS Y RECURSOS Durante esta fase de los Servicios, HAME Automations opera estrictamente bajo un modelo de "mejor esfuerzo comercial". Las interrupciones temporales, fallos de conexión, latencia en las respuestas de la inteligencia artificial o tiempos de inactividad no darán derecho al Cliente a reclamar ni recibir créditos de servicio, reembolsos parciales, prorrates, ni compensaciones financieras de ningún tipo. La única compensación y el recurso exclusivo disponible para el Cliente ante tiempos de inactividad prolongados, interrupciones o insatisfacción con el rendimiento del sistema, será ejercer su derecho a cancelar la suscripción de acuerdo con la política de cancelación estipulada en los Términos de Servicio principales.

5. EXCLUSIONES DEL SLA Cualquier métrica de rendimiento y objetivo operativo de HAME Automations excluye expresamente, y no se considerará responsabilidad de la Empresa, las interrupciones, problemas de rendimiento o falta de disponibilidad causados directa o indirectamente por: A. Factores fuera del control razonable de HAME Automations, incluyendo casos fortuitos o eventos de fuerza mayor (tales como desastres naturales, actos de terrorismo, guerras, huelgas, fallos masivos del servicio de internet global o de la red eléctrica). B. Fallos, suspensiones, estrangulamiento de velocidad (throttling), cambios de algoritmos o APIs, o tiempos de inactividad de plataformas, modelos de lenguaje y proveedores de terceros (incluyendo, de manera destacada y sin limitación, caídas en los servidores de Meta Platforms/WhatsApp,

Anthropic, Google Gemini, o interrupciones de proveedores de red celular). C. Acciones, omisiones o inacciones del Cliente o de terceros que actúen en su nombre, incluyendo configuraciones incorrectas del sistema, manejo inadecuado de credenciales, o violación de las Políticas de Uso Aceptable de HAME Automations o de sus proveedores tecnológicos externos. D. Suspensiones o bloqueos de la cuenta del Cliente por parte de plataformas externas, o por parte de HAME Automations debido a falta de pago, sospecha de fraude o violaciones a los Términos de Servicio.