

(ESP & ENG)

ESP (Spanish - Español):

Términos y Condiciones del Servicio de Recepcionista IA

1. Objeto del servicio

El presente documento regula las condiciones de contratación del servicio de **Recepcionista IA**, un sistema automatizado de atención telefónica y/o digital basado en inteligencia artificial.

2. Modalidades de contratación

El servicio se ofrece bajo dos modalidades principales:

- **Plan de pago único sin mensualidad (Plan Vitalicio Limitado)**
- **Plan con mantenimiento mensual (Plan Ilimitado / Avanzado)**

Cada modalidad cuenta con límites técnicos y operativos distintos.

3. Plan de pago único sin mensualidad (Plan Vitalicio Limitado)

El plan de pago único consiste en un **pago único de por vida**, sin cuotas mensuales recurrentes.

Este plan utiliza una **infraestructura con recursos limitados** y está sujeto a un sistema de **créditos mensuales**.

3.1 Créditos mensuales incluidos

El plan incluye un máximo de **5.000 créditos mensuales**, que:

- **No son acumulables** de un mes a otro.
- Se reinician automáticamente cada mes.
- Se consumen en función del uso del servicio.

El consumo de créditos puede variar en función de:

- Duración de las llamadas (una llamada larga puede consumir gran parte de los créditos).
- Número de llamadas o interacciones.
- Complejidad de las respuestas generadas por la IA.

3.2 Alcance del plan

Este plan puede ser suficiente para negocios con **bajo volumen de llamadas**, pero **no está diseñado** para negocios con alta demanda de atención telefónica o uso intensivo del servicio.

El cliente reconoce y acepta que el plan de pago único es **limitado por diseño**.

4. Superación del límite de créditos y desactivación del servicio

En caso de que el cliente **consume la totalidad de los 5.000 créditos mensuales**, el servicio de Recepcionista IA:

- **Quedará automáticamente desactivado** hasta el siguiente reinicio mensual de créditos
- No garantizará la atención de nuevas llamadas o solicitudes

La desactivación por falta de créditos **no constituye un fallo del servicio**, sino una consecuencia normal del límite del plan contratado.

5. Cambio a plan con mantenimiento mensual

Si el cliente necesita mayor capacidad, podrá **migrar voluntariamente** a un plan con mantenimiento mensual, que ofrece, entre otras ventajas:

- Mayor o ilimitado número de créditos
- Estabilidad operativa para negocios con alto volumen
- Acceso a mejoras, optimizaciones y nuevas funcionalidades
- Soporte y mantenimiento continuo

La migración a un plan superior será la **única vía** para evitar limitaciones por consumo de créditos.

6. No reembolsos

Todos los pagos realizados son **definitivos y no reembolsables**.

El cliente acepta expresamente que:

- El agotamiento de créditos
- La desactivación del servicio
- La falta de adecuación del plan a su volumen de llamadas
- La negativa a contratar un plan mensual

No dan derecho a devolución total ni parcial del importe abonado.

7. Aceptación expresa

La contratación del servicio implica la **aceptación expresa** de que el plan de pago único es un **plan limitado**, sujeto a créditos mensuales y a la posible desactivación del servicio si dichos créditos se agotan.

ENG (English)

Terms and Conditions of the AI Receptionist Service

1. Service Description

These Terms and Conditions govern the contracting and use of the **AI Receptionist Service**, an automated phone and/or digital customer-service solution based on artificial intelligence.

2. Service Plans

The service is offered under two main plans:

- **One-Time Payment Plan with No Monthly Fee (Limited Lifetime Plan)**
- **Monthly Maintenance Plan (Unlimited / Advanced Plan)**

Each plan has different technical and operational limits.

3. One-Time Payment Plan (Limited Lifetime Plan)

The one-time payment plan consists of a **single lifetime payment**, with no recurring monthly fees.

However, this plan is **limited by design** and operates under restricted technical resources, including a **monthly credit system**.

3.1 Included Monthly Credits

This plan includes a maximum of **5,000 credits per month**, which:

- **Do not accumulate** from month to month
- Are automatically reset each month
- Are consumed based on usage of the service

Credit consumption may vary depending on:

- Call duration (a single long call may consume a large portion of credits)
- Number of calls or interactions
- Complexity of AI-generated responses

3.2 Scope of the Plan

This plan may be suitable for businesses with **low call volume**, but it is **not intended** for businesses with high demand or intensive use of the service.

The client expressly acknowledges and accepts that the one-time payment plan is **limited in capacity**.

4. Credit Exhaustion and Service Deactivation

If the client **uses all 5,000 monthly credits**, the AI Receptionist service:

- Will be **automatically deactivated** until the next monthly credit reset
- Will not guarantee the handling of new calls or requests

Service deactivation due to credit exhaustion **does not constitute a service failure**, but rather a normal consequence of the plan's limitations.

5. Upgrade to Monthly Maintenance Plan

If the client requires higher capacity, they may **voluntarily upgrade** to a monthly maintenance plan, which includes, among other benefits:

- Higher or unlimited credit allowances
- Greater operational stability for high-volume businesses
- Continuous improvements, optimizations, and new features
- Ongoing maintenance and support

Upgrading to a monthly plan is the **only way** to avoid limitations caused by credit exhaustion.

6. No Refund Policy

All payments made are **final and non-refundable**.

The client expressly agrees that:

- Credit exhaustion
- Automatic service deactivation
- The plan being insufficient for their business needs
- The decision not to upgrade to a monthly plan

Do not entitle the client to any full or partial refund.

7. Acceptance of Terms

By contracting the service, the client **fully and expressly accepts** that the one-time payment plan is a **limited plan**, subject to monthly credits and possible service deactivation if those credits are exhausted.