



ASISTENTE VIRTUAL CON INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Broadcast Voice Networks, Inc. (BVN Telecom Group) · Última actualización: Oct 13, 2026

Aviso importante: El Asistente Virtual es una herramienta de software basada en inteligencia artificial que genera respuestas de forma automática a partir de la información, instrucciones y sistemas que el Cliente le proporciona. Sus respuestas pueden contener errores. El Cliente es responsable de la información que entrega, de supervisar el funcionamiento del Asistente y de las decisiones que tome con base en él.

1. IDENTIFICACIÓN Y ACEPTACIÓN

1.1. Estos Términos y Condiciones (los "Términos") regulan el diseño, la implementación, el acceso y el uso de la plataforma de asistente virtual con inteligencia artificial y sus integraciones (el "Servicio"), ofrecidos por Broadcast Voice Networks, Inc., sociedad constituida bajo las leyes del Estado de Florida, Estados Unidos, con domicilio en West Palm Beach, Florida, que opera comercialmente como BVN Telecom Group ("BVN", "nosotros").

1.2. Al aceptar un estimado, propuesta u orden de servicio de BVN, o al acceder o usar el Servicio, la persona natural o jurídica que lo contrata (el "Cliente") declara que ha leído, entendido y aceptado estos Términos. Si el Cliente actúa en nombre de una empresa,

declara tener facultades suficientes para obligarla.

1.3. El Servicio está dirigido exclusivamente a empresas y profesionales para fines comerciales. No está destinado a consumidores para uso personal o doméstico.

2. DEFINICIONES

Asistente: el agente conversacional o asistente virtual basado en inteligencia artificial configurado para el Cliente, a través de cualquier canal (chat web, WhatsApp, voz, correo u otros). Plataforma: el software, panel de administración, infraestructura e integraciones que BVN pone a disposición del Cliente. Integraciones: las conexiones por API u otros medios entre el Asistente y sistemas del Cliente o de terceros (por ejemplo, inventarios, CRM, calendarios, agendas, sistemas de cuentas o facturación). Datos del Cliente: toda información, documentos, bases de conocimiento, instrucciones, credenciales y contenidos que el Cliente o sus sistemas entregan al Asistente. Resultados: las respuestas, textos, audios, acciones o cualquier contenido generado por el Asistente. Usuario Final: toda persona que interactúa con el Asistente del Cliente. Proveedores de IA: los terceros que suministran los modelos de inteligencia artificial, servicios de voz, transcripción o nube que utiliza la Plataforma.



3. NATURALEZA DEL SERVICIO

3.1. BVN diseña y pone a disposición del Cliente una Plataforma a la medida, con las Integraciones que el Cliente solicite y cotice, para que el Cliente opere su propio Asistente. El alcance concreto (funciones, canales, Integraciones, número de usuarios, volúmenes y plazos) es el indicado en el estimado u orden de servicio aceptado. Cualquier funcionalidad no incluida en dicho documento queda fuera del alcance y podrá cotizarse por separado.

3.2. El Asistente responde únicamente con base en los Datos del Cliente, las instrucciones configuradas y las capacidades generales del modelo de IA. BVN no crea, revisa ni verifica el contenido de los Datos del Cliente.

3.3. La Plataforma utiliza modelos y servicios de Proveedores de IA. BVN puede seleccionar, cambiar o actualizar dichos proveedores y modelos para mantener o mejorar el Servicio, procurando no afectar de forma sustancial las funciones contratadas.

3.4. El Asistente es una herramienta de apoyo. No sustituye el criterio humano ni constituye asesoría legal, médica, financiera, contable, tributaria ni de ninguna otra profesión regulada.

4. LIMITACIONES PROPIAS DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL

El Cliente reconoce y acepta que:

4.1. Los sistemas de IA funcionan de forma probabilística y pueden generar Resultados inexactos, incompletos, desactualizados o inventados, aun cuando la información entregada sea correcta.

4.2. La calidad de los Resultados depende directamente de la calidad, exactitud y actualización de los Datos del Cliente y del correcto funcionamiento de sus sistemas integrados.

4.3. El Asistente puede interpretar mal una solicitud, no entenderla o responder de forma distinta ante preguntas similares.

4.4. BVN no garantiza que los Resultados sean exactos, apropiados para un fin concreto ni libres de errores, sesgos u omisiones.

5. RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

El Cliente es el único responsable de:

5.1. Sus datos: la exactitud, legalidad, actualización y titularidad de los Datos del Cliente, incluidos precios, existencias, saldos, horarios, políticas y cualquier información que el Asistente comunique.

5.2. Supervisión humana: revisar periódicamente el funcionamiento del Asistente y sus conversaciones, corregir errores y mantener un canal para que los Usuarios Finales puedan comunicarse con una persona.

5.3. Acciones y decisiones: las acciones ejecutadas por el Asistente a través de las Integraciones que el Cliente autorizó (por ejemplo, reservar o cancelar citas, consultar o modificar inventarios, consultar información de cuentas) y las decisiones que el Cliente o los Usuarios Finales tomen con base en los Resultados.



5.4. Permisos de las Integraciones: definir qué puede consultar o modificar el Asistente, otorgar solo los accesos mínimos necesarios, custodiar sus credenciales y API keys, y revocar accesos cuando corresponda.

5.5. Aviso de IA a los Usuarios Finales: informar de manera clara, a más tardar al inicio de la interacción, que el Usuario Final está interactuando con un sistema de inteligencia artificial y no con una persona, y responder con la verdad cuando un Usuario Final pregunte si habla con una IA. El Asistente nunca deberá presentarse como humano ni como un profesional licenciado.

5.6. Consentimientos y privacidad: contar con su propia política de privacidad y con los avisos, autorizaciones y consentimientos exigidos por la ley para tratar los datos de los Usuarios Finales a través del Asistente.

5.7. Usos de alto riesgo: no usar el Asistente para tomar o determinar de forma automática decisiones con efectos legales o significativos sobre personas (por ejemplo, otorgar o negar créditos, empleo, vivienda, seguros, servicios de salud o educación) sin revisión humana, y cumplir las leyes que regulan esos usos si decide emplearlo en ellos.

5.8. Cumplimiento legal: cumplir todas las leyes aplicables a su actividad y a los países de sus Usuarios Finales (ver Sección 7).

6. USOS PROHIBIDOS

Queda prohibido usar el Servicio para:

Hacer creer a los Usuarios Finales que interactúan con una persona, o suplantar a una persona, empresa o autoridad. Brindar diagnósticos médicos, asesoría legal o financiera, o presentarse como profesional licenciado. Procesar datos de salud protegidos (PHI) sujetos a HIPAA, números completos de tarjetas de pago o datos bancarios sensibles, salvo acuerdo escrito previo con BVN que incluya las salvaguardas exigidas por la ley y por las normas aplicables (por ejemplo, un Business Associate Agreement o requisitos PCI DSS). Dirigir el Servicio a menores de edad o recolectar sus datos sin cumplir la ley aplicable. Realizar llamadas o enviar mensajes automatizados o con voz artificial sin el consentimiento previo exigido por la ley. Discriminar ilegalmente, manipular, engañar, acosar o difundir contenido ilegal, difamatorio o que infrinja derechos de terceros.

Fraude, phishing, actividades ilícitas, o intentos de vulnerar, saturar o hacer ingeniería inversa de la Plataforma o de los modelos de IA. Usar los Resultados para entrenar modelos de IA que compitan con los Proveedores de IA, en contravención de sus políticas. Infringir las políticas de uso aceptable de los Proveedores de IA y de los canales empleados (por ejemplo, las Políticas de Meta para WhatsApp).

7. MARCO LEGAL APLICABLE AL USO DEL ASISTENTE

7.1. El Cliente, como titular y operador de su Asistente frente a sus Usuarios Finales, se obliga a cumplir, según corresponda a su actividad y a los lugares donde opera, entre otras:



Estados Unidos – federal: la Ley de la Comisión Federal de Comercio (FTC Act, Sección 5) sobre prácticas engañosas, incluidas las afirmaciones sobre las capacidades de la IA; la Telephone Consumer Protection Act (TCPA), que según la FCC aplica a las llamadas con voces generadas por IA y exige consentimiento previo expreso; y, cuando corresponda, HIPAA, GLBA y COPPA. Estados Unidos – estatal: las leyes estatales sobre transparencia y uso de IA y chatbots, como la Ley de Política de IA de Utah, la Ley de Gobernanza Responsable de IA de Texas (TRAIGA), la Ley de IA de Colorado (SB 24-205) para decisiones relevantes y su Ley de Seguridad de Chatbots (HB 26-1263, vigente desde el 1 de enero de 2027), las leyes de California (incluida la SB 243 y la ley de bots SB 1001), y las leyes estatales de privacidad del consumidor. Florida: la Ley de Seguridad de las Comunicaciones de Florida (Fla. Stat. cap. 934), que exige el consentimiento de todas las partes para grabar comunicaciones, la Florida Telephone Solicitation Act y la Florida Deceptive and Unfair Trade Practices Act (FDUTPA). Unión Europea: el Reglamento de Inteligencia Artificial (Reglamento (UE) 2024/1689), cuyas obligaciones de transparencia del artículo 50 aplican desde el 2 de agosto de 2026 y exigen informar al usuario que interactúa con un sistema de IA, y el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD). Colombia y Latinoamérica: la Ley 1581 de 2012 de protección de datos personales, la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) y las normas equivalentes de los demás países donde opere el Cliente.

7.2. Las leyes sobre inteligencia artificial cambian con frecuencia. Es responsabilidad del Cliente mantenerse informado de las normas que le aplican y adaptar su uso del Asistente. BVN podrá ajustar la Plataforma para facilitar ese cumplimiento, sin que ello constituya asesoría legal.

8. GRABACIÓN DE CONVERSACIONES Y LLAMADAS

8.1. Si el Asistente opera por voz o graba, transcribe o almacena conversaciones, el Cliente es responsable de informar a los Usuarios Finales y de obtener su consentimiento cuando la ley lo exija (por ejemplo, al inicio de la llamada).

8.2. BVN pondrá a disposición del Cliente mensajes de aviso configurables, pero su contenido y su uso son decisión y responsabilidad del Cliente.

9. DATOS PERSONALES, CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD

9.1. Respecto de los datos de los Usuarios Finales y de los Datos del Cliente, el Cliente es el responsable del tratamiento y BVN actúa como encargado del tratamiento, procesándolos solo por cuenta del Cliente, según sus instrucciones y para prestar el Servicio.

9.2. Los Datos del Cliente pueden ser procesados por Proveedores de IA y de nube, bajo obligaciones de confidencialidad y seguridad. BVN procurará contratar con proveedores que no utilicen los Datos del Cliente para entrenar sus modelos generales, cuando el proveedor ofrezca esa opción.

9.3. BVN aplica medidas administrativas, técnicas y físicas razonables de seguridad. Ningún sistema es completamente invulnerable; BVN notificará al Cliente sin demora injustificada cualquier incidente de seguridad que afecte sus datos, conforme a la ley aplicable.



9.4. BVN mantendrá la confidencialidad de la información no pública del Cliente y la usará solo para prestar el Servicio. El tratamiento de datos por BVN se rige además por su Política de Privacidad, publicada en <https://www.bvntelecomgroup.com/privacy-policy.html>.

9.5. Al terminar el Servicio, BVN pondrá a disposición del Cliente sus datos exportables durante treinta (30) días y luego podrá eliminarlos, salvo que la ley exija conservarlos.

10. PROPIEDAD INTELECTUAL

10.1. Del Cliente: el Cliente conserva la propiedad de los Datos del Cliente y, en la medida permitida por la ley y por los términos de los Proveedores de IA, de los Resultados generados para él.

10.2. De BVN: la Plataforma, su código, flujos, configuraciones genéricas, plantillas, integraciones reutilizables, metodologías, mejoras y marcas son propiedad de BVN o de sus licenciantes. El Cliente recibe una licencia limitada, no exclusiva e intransferible de uso durante la vigencia del Servicio. Los desarrollos hechos exclusivamente para el Cliente se rigen por lo pactado en el estimado u orden de servicio.

10.3. El Cliente garantiza que tiene los derechos necesarios sobre los Datos del Cliente y que su uso en el Servicio no infringe derechos de terceros.

10.4. BVN podrá usar datos técnicos y estadísticos agregados y anonimizados sobre el uso de la Plataforma para operarla y mejorarla, sin identificar al Cliente ni a los Usuarios Finales.

11. IMPLEMENTACIÓN, CAMBIOS Y SOPORTE

11.1. Los plazos de implementación dependen de que el Cliente entregue a tiempo la información, accesos y aprobaciones requeridos. Los retrasos atribuibles al Cliente o a terceros prolongan los plazos.

11.2. Una vez entregado el Asistente, el Cliente dispondrá de cinco (5) días hábiles para reportar fallas respecto del alcance pactado. Vencido ese plazo, o desde que el Cliente lo ponga en producción, se entenderá aceptado.

11.3. Los cambios de alcance, nuevas Integraciones o nuevas funciones se cotizarán por separado.

11.4. BVN no es responsable del funcionamiento, disponibilidad, cambios de API ni costos de los sistemas y servicios de terceros integrados, ni de los ajustes necesarios por cambios en ellos.

12. PRECIOS Y PAGOS

12.1. Los precios, cargos de implementación, mensualidades y cargos por consumo (por ejemplo, mensajes, minutos o volumen de uso de IA) son los indicados en el estimado u orden de servicio.

12.2. Los cargos de terceros por uso de modelos de IA, voz, telefonía o mensajería podrán trasladarse al Cliente. Los cambios de precios de dichos terceros se reflejarán desde su entrada en vigor.



12.3. Los pagos no son reembolsables salvo disposición legal imperativa. La falta de pago faculta a BVN para suspender el Servicio hasta que el Cliente se ponga al día.

13. SUSPENSIÓN Y TERMINACIÓN

13.1. BVN podrá suspender total o parcialmente el Servicio, sin responsabilidad, cuando: (a) detecte o sospeche razonablemente un incumplimiento de estos Términos o de la ley; (b) un Proveedor de IA, un canal o una autoridad lo requiera; (c) exista falta de pago; o (d) el uso del Cliente ponga en riesgo la Plataforma, a otros clientes o a terceros.

13.2. Cualquiera de las partes podrá terminar el Servicio conforme a lo pactado en el estimado u orden de servicio. BVN podrá terminarlo por incumplimiento grave del Cliente o con un preaviso de treinta (30) días por cualquier otra causa.

13.3. La terminación no extingue las obligaciones de pago causadas ni las de indemnidad.

14. EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS

14.1. EL SERVICIO, LA PLATAFORMA, EL ASISTENTE Y LOS RESULTADOS SE PROPORCIONAN "TAL CUAL" Y "SEGÚN DISPONIBILIDAD". EN LA MEDIDA MÁXIMA PERMITIDA POR LA LEY, BVN NO OTORGA GARANTÍAS EXPRESAS NI IMPLÍCITAS, INCLUIDAS LAS DE COMERCIABILIDAD, IDONEIDAD PARA UN FIN PARTICULAR, EXACTITUD DE LOS RESULTADOS, NO INFRACCIÓN O FUNCIONAMIENTO ININTERRUMPIDO O LIBRE DE ERRORES.

14.2. BVN no garantiza la disponibilidad de los Proveedores de IA, de internet, de redes telefónicas o de los sistemas del Cliente.

15. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

15.1. BVN NO SERÁ RESPONSABLE POR LOS DAÑOS DERIVADOS DE: (A) RESULTADOS INEXACTOS, INCOMPLETOS O INAPROPIADOS DEL ASISTENTE; (B) ERRORES O DESACTUALIZACIÓN DE LOS DATOS DEL CLIENTE; (C) ACCIONES EJECUTADAS A TRAVÉS DE LAS INTEGRACIONES AUTORIZADAS POR EL CLIENTE; (D) DECISIONES

TOMADAS POR EL CLIENTE O LOS USUARIOS FINALES CON BASE EN LOS RESULTADOS; O (E) FALLAS DE PROVEEDORES DE IA, SISTEMAS DE TERCEROS O DEL CLIENTE.

15.2. EN NINGÚN CASO BVN SERÁ RESPONSABLE POR DAÑOS INDIRECTOS, INCIDENTALES, ESPECIALES, CONSECUENCIALES, EJEMPLARES O PUNITIVOS, NI POR LUCRO CESANTE, PÉRDIDA DE INGRESOS, DE DATOS, DE CLIENTES O DE REPUTACIÓN, AUN SI HUBIERA SIDO ADVERTIDA DE SU POSIBILIDAD.

15.3. LA RESPONSABILIDAD TOTAL Y ACUMULADA DE BVN POR CUALQUIER CAUSA RELACIONADA CON EL SERVICIO NO EXCEDERÁ EL VALOR EFECTIVAMENTE PAGADO POR EL CLIENTE A BVN POR EL SERVICIO DURANTE LOS TRES (3) MESES ANTERIORES AL HECHO QUE ORIGINÓ LA RECLAMACIÓN.

15.4. Estas limitaciones no aplican en los casos en que la ley no permita limitar la responsabilidad, como el dolo o la culpa grave.



16. INDEMNIDAD

16.1. El Cliente se obliga a defender, indemnizar y mantener indemne a BVN, sus accionistas, directivos, empleados, socios tecnológicos y proveedores frente a toda reclamación, demanda, multa, sanción, daño, pérdida, costo o gasto (incluidos honorarios razonables de abogados y costas) que se derive de: (a) los Datos del Cliente; (b) los Resultados o acciones del Asistente usados o autorizados por el Cliente; (c) reclamaciones de Usuarios Finales; (d) la falta de avisos o consentimientos exigidos por la ley; (e) el incumplimiento de estos Términos o de la ley; o (f) la infracción de derechos de terceros por el Cliente.

16.2. BVN notificará al Cliente cualquier reclamación cubierta y podrá participar en su defensa con abogados de su elección.

17. FUERZA MAYOR

BVN no será responsable por incumplimientos o retrasos causados por hechos fuera de su control razonable, incluyendo fallas, cambios, restricciones o suspensiones de Proveedores de IA, de nube, de internet o de telecomunicaciones; cambios legales o regulatorios; ciberataques; actos de autoridad; desastres naturales; pandemias o conflictos laborales.

18. MODIFICACIONES A ESTOS TÉRMINOS

BVN podrá modificar estos Términos en cualquier momento, en especial para reflejar cambios legales o de los Proveedores de IA. La versión vigente se publicará en este sitio web con su fecha de actualización. Los cambios sustanciales se informarán al Cliente por correo electrónico o a través de la Plataforma. El uso continuado del Servicio tras la publicación implica su aceptación.

19. LEY APLICABLE, JURISDICCIÓN Y RENUNCIAS

19.1. Estos Términos se rigen por las leyes del Estado de Florida y las leyes federales aplicables de los Estados Unidos de América, sin consideración a sus normas sobre conflicto de leyes.

19.2. Las partes procurarán resolver de buena fe cualquier controversia mediante negociación directa durante treinta (30) días. De no lograrse, la controversia se someterá a los tribunales estatales o federales con sede en el Condado de Palm Beach, Florida, a cuya jurisdicción el Cliente se somete expresamente.

19.3. RENUNCIA A JUICIO POR JURADO: EN LA MEDIDA PERMITIDA POR LA LEY, AMBAS PARTES RENUNCIAN DE FORMA VOLUNTARIA E INFORMADA A SU DERECHO A UN JUICIO POR JURADO EN CUALQUIER ACCIÓN RELACIONADA CON ESTOS TÉRMINOS O CON EL SERVICIO.

19.4. RENUNCIA A ACCIONES COLECTIVAS: EN LA MEDIDA PERMITIDA POR LA LEY, TODA RECLAMACIÓN SE PRESENTARÁ DE FORMA INDIVIDUAL Y NO COMO PARTE DE UNA ACCIÓN COLECTIVA O REPRESENTATIVA.

19.5. Toda reclamación contra BVN deberá presentarse dentro del año siguiente al hecho que la origine, salvo que la ley imponga un plazo mayor que no pueda modificarse por acuerdo.



20. DISPOSICIONES GENERALES

Acuerdo completo: estos Términos, el estimado u orden de servicio aceptado y las políticas aquí referidas constituyen el acuerdo completo entre las partes sobre el Servicio. En caso de conflicto, prevalecerá lo pactado por escrito en el estimado u orden de servicio aceptado. Divisibilidad: si alguna cláusula fuera declarada inválida, las demás conservarán plena vigencia.

Cesión: el Cliente no puede ceder estos Términos sin autorización escrita de BVN. BVN puede cederlos a afiliadas o a un sucesor. Contratista independiente: las partes son independientes; nada en estos Términos crea una sociedad, agencia o relación laboral. No renuncia: la falta de ejercicio de un derecho no implica renuncia al mismo. Supervivencia: las secciones de pagos, propiedad intelectual, datos, exclusión de garantías, limitación de responsabilidad, indemnidad y ley aplicable subsisten a la terminación. Idioma: estos Términos se publican en español y en inglés. En caso de discrepancia, prevalecerá la versión en español. Comunicaciones: las notificaciones se enviarán al correo electrónico registrado por el Cliente.

21. CONTACTO

Broadcast Voice Networks, Inc. (BVN Telecom Group) West Palm Beach, Florida, Estados Unidos
Correo: support@bvntelecomgroup.com Teléfono: +1 (305) 590-8080 Sitio web: <https://www.bvntelecomgroup.com/index.html#contacto>