



WHATSAPP BUSINESS - TÉRMINOS Y CONDICIONES

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

Aviso importante: BVN es un proveedor tecnológico independiente que facilita el acceso a la plataforma WhatsApp Business. BVN no es Meta Platforms, Inc. ni WhatsApp LLC, no está afiliada a ellas y no controla sus decisiones. El uso de WhatsApp está sujeto en todo momento a las políticas de Meta, que el Cliente se obliga a conocer y cumplir.

1. IDENTIFICACIÓN Y ACEPTACIÓN

1.1. Estos Términos y Condiciones (los "Términos") regulan el acceso y uso del servicio de mensajería empresarial mediante la integración con la API de WhatsApp Business (el "Servicio"), ofrecido 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 contratar, activar, acceder o usar el Servicio, la persona natural o jurídica que lo contrata (el "Cliente") declara que ha leído, entendido y aceptado estos Términos, así como las Políticas de Meta descritas en la Sección 4. Si el Cliente actúa en nombre de una empresa, declara tener facultades suficientes para obligarla.

1.3. Si el Cliente no está de acuerdo con estos Términos o con las Políticas de Meta, no debe usar el Servicio.

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

2. DEFINICIONES

Meta: Meta Platforms, Inc., WhatsApp LLC y sus afiliadas, propietarias y operadoras de WhatsApp.

Plataforma WhatsApp Business: la API de WhatsApp Business (incluida la Cloud API) y demás servicios empresariales de WhatsApp provistos por Meta. Cuenta WABA: la cuenta de WhatsApp Business (WhatsApp Business Account) del Cliente, junto con sus números de teléfono, nombre visible, perfil, plantillas y configuraciones. Políticas de Meta: el conjunto de términos, políticas y lineamientos de Meta enumerados en la Sección 4, en su versión vigente en cada momento.

Usuario Final: toda persona que recibe o envía mensajes hacia o desde el Cliente por medio del Servicio. Plantilla: mensaje con formato preaprobado por Meta, necesario para iniciar conversaciones o escribir fuera de la ventana de atención. Ventana de atención: periodo de 24 horas que se abre o reinicia cada vez que un Usuario Final escribe al Cliente. Cargos de Meta: las tarifas que Meta cobra por el uso de la Plataforma WhatsApp Business, incluidas las tarifas por mensaje entregado.



3. NATURALEZA DEL SERVICIO Y ROL DE BVN

3.1. BVN actúa únicamente como facilitador tecnológico: proporciona al Cliente una plataforma, herramientas, integraciones y soporte técnico de primer nivel para conectar su Cuenta WABA con la Plataforma WhatsApp Business. Para ello BVN puede apoyarse en socios tecnológicos y proveedores autorizados.

3.2. Meta es quien presta, controla y decide sobre el servicio de WhatsApp. Corresponden exclusivamente a Meta, entre otras, las decisiones sobre: verificación del negocio; aprobación o rechazo del nombre visible y de las Plantillas; categorización y

precio de los mensajes; calificación de calidad (quality rating); límites de mensajería; restricciones, suspensiones, bloqueos o cierres de cuentas y números; y cambios a sus productos, precios y políticas.

3.3. BVN no puede revertir, anular, impedir ni garantizar el resultado de ninguna decisión de Meta. BVN no garantiza que Meta apruebe, mantenga activa o restablezca la Cuenta WABA, los números o las Plantillas del Cliente.

3.4. El Cliente es el único responsable del contenido de los mensajes, de las listas de contactos, de la forma en que obtiene el consentimiento de sus Usuarios Finales y del uso que hace del Servicio. BVN no revisa ni aprueba previamente el contenido enviado por el Cliente.

4. CUMPLIMIENTO OBLIGATORIO DE LAS POLÍTICAS DE META

4.1. El Cliente se obliga a cumplir, en todo momento y en su versión vigente, las siguientes políticas de Meta, que forman parte integral de estos Términos:

Términos de Servicio de WhatsApp Business (WhatsApp Business Terms of Service). Términos de la Solución WhatsApp Business (WhatsApp Business Solution Terms). Política de Mensajería de WhatsApp Business (WhatsApp Business Messaging Policy). Política de Comercio de WhatsApp (WhatsApp Commerce Policy). Lineamientos de Mensajería de WhatsApp (WhatsApp Messaging Guidelines). Lineamientos de Marca y Política de Propiedad Intelectual de WhatsApp. Condiciones comerciales de Meta y demás documentación técnica y de producto aplicable.

Estas políticas están publicadas por Meta en business.whatsapp.com/policy y whatsapp.com/legal.

4.2. Meta puede modificar sus políticas en cualquier momento, incluso sin previo aviso. Es responsabilidad exclusiva del Cliente revisarlas periódicamente y adaptar su operación a cualquier cambio. El uso continuado del Servicio implica la aceptación de dichos cambios.

4.3. En caso de contradicción entre estos Términos y las Políticas de Meta en lo relativo al uso de WhatsApp, prevalecerán las Políticas de Meta.

5. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

El Cliente se obliga, como mínimo, a:



5.1. Consentimiento (opt-in): enviar mensajes únicamente a Usuarios Finales que le hayan dado su número y su consentimiento previo, expreso y verificable para recibir mensajes de su negocio por WhatsApp, e identificar claramente a su empresa al solicitarlo. El Cliente debe conservar prueba de dicho consentimiento y entregarla a BVN o a Meta cuando se le solicite.

5.2. Baja (opt-out): respetar de inmediato toda solicitud de un Usuario Final de no recibir más mensajes, y ofrecer mecanismos sencillos para darse de baja.

5.3. Plantillas y ventana de atención: usar Plantillas aprobadas para iniciar conversaciones o escribir fuera de la ventana de atención, y clasificar sus Plantillas en la categoría correcta (marketing, utilidad, autenticación), sin intentar disfrazar mensajes de marketing en otras categorías.

5.4. Calidad: mantener una buena calificación de calidad, evitando mensajes no deseados, repetitivos, engañosos o que generen bloqueos y reportes por parte de los Usuarios Finales.

5.5. Identidad veraz: no suplantar a otra persona, marca o entidad, y mantener información de negocio exacta y actualizada ante BVN y Meta.

5.6. Legislación aplicable: cumplir todas las leyes y regulaciones que apliquen a su actividad y a los países de sus Usuarios Finales, incluyendo, según corresponda, normas de protección al consumidor, de contacto y telemarketing (por ejemplo, la Telephone Consumer Protection Act y la Florida Telephone Solicitation Act en EE. UU.; la Ley 1480 de 2011 y la Ley 2300 de 2023 en Colombia), de protección de datos personales (por ejemplo, la Ley 1581 de 2012 en Colombia o el RGPD cuando aplique) y de sectores regulados.

5.7. Sectores regulados: abstenerse de enviar mensajes sobre actividades que Meta restringe o permite solo en ciertos países y bajo condiciones (por ejemplo, alcohol, apuestas, servicios financieros, salud, medicamentos), salvo que la actividad esté expresamente permitida por Meta en el país correspondiente y el Cliente cumpla todos los requisitos adicionales.

5.8. Credenciales: custodiar sus usuarios y contraseñas y responder por toda actividad realizada desde su cuenta.

6. USOS PROHIBIDOS

Queda estrictamente prohibido usar el Servicio para:

Enviar mensajes masivos no solicitados (spam), comprar o alquilar bases de datos, o contactar números obtenidos sin consentimiento. Ofrecer, vender o promover productos o servicios prohibidos por la Política de Comercio de WhatsApp (entre otros: drogas, armas, contenido para adultos, animales, productos falsificados, servicios fraudulentos o esquemas engañosos). Fraude, phishing, estafas, suplantación de identidad o cualquier actividad ilícita. Contenido ilegal, difamatorio, discriminatorio, violento, que acose o que infrinja derechos de terceros, incluida la propiedad intelectual. Compartir datos sensibles de Usuarios Finales (por ejemplo, números completos de tarjetas, cuentas bancarias o documentos de identidad) en contravención de las



Políticas de Meta. Eludir, manipular o abusar de los límites, sistemas de calidad o controles técnicos de Meta o de BVN. Revender, sublicenciar o ceder el Servicio a terceros sin autorización escrita de BVN.

7. BLOQUEOS, RESTRICCIONES Y SANCIONES IMPUESTAS POR META

7.1. El Cliente reconoce que Meta puede, a su sola discreción y sin intervención de BVN, limitar el número de mensajes, rechazar o pausar Plantillas, reducir la calificación de calidad, restringir funciones, suspender o eliminar números de teléfono, o desactivar temporal o definitivamente la Cuenta WABA del Cliente.

7.2. BVN no será responsable de ninguna de esas medidas ni de sus consecuencias, incluidas la interrupción de comunicaciones, la pérdida de contactos, conversaciones o datos, la pérdida de ventas, clientes o ingresos, ni de daños a la reputación del Cliente.

7.3. Cuando la medida derive del contenido, conducta o incumplimiento del Cliente, no habrá lugar a reembolsos de los valores pagados a BVN por el periodo afectado, ni de saldos consumidos con Meta, y el Cliente seguirá obligado a pagar los cargos causados.

7.4. Si el Cliente lo solicita, BVN podrá orientarlo sobre los canales de revisión o apelación que Meta ponga a disposición, sin que ello implique garantía de resultado ni obligación de lograr el restablecimiento de la cuenta.

8. PRECIOS, CARGOS DE META Y FACTURACIÓN

8.1. El Servicio puede incluir: (a) tarifas propias de BVN (plataforma, usuarios, licencias, implementación, soporte); y (b) Cargos de Meta por el uso de WhatsApp. Los precios de BVN se informan en la propuesta comercial, orden de servicio o portal del Cliente.

8.2. Meta cobra por mensaje entregado, según la categoría del mensaje (marketing, utilidad, autenticación y servicio) y el país del número del destinatario, con posibles escalas por volumen. A la fecha de estos Términos, conforme a los anuncios de Meta, desde el 1 de octubre de 2026 los mensajes de servicio dentro de la ventana de atención también pueden generar cargo. Meta puede actualizar sus tarifas hasta cuatro veces al año (1 de enero, 1 de abril, 1 de julio y 1 de octubre).

8.3. El Cliente asume todos los Cargos de Meta generados por su Cuenta WABA, incluidos los causados por el mal uso, por envíos erróneos, por la categorización que Meta asigne a sus Plantillas, o por el uso de terceros con acceso a su cuenta. BVN podrá trasladar estos cargos al Cliente en su factura, descontarlos de su saldo prepagado o requerir que el Cliente los pague directamente a Meta mediante un método de pago propio.

8.4. Cualquier cambio de precios de Meta se trasladará al Cliente desde su entrada en vigor, sin que constituya modificación unilateral de BVN.

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



9. MULTAS, SANCIONES E INDEMNIDAD

9.1. El Cliente será el único responsable de cualquier multa, sanción, cargo, penalidad, reclamación, demanda o requerimiento impuesto o presentado por Meta, autoridades administrativas o judiciales, operadores de telecomunicaciones, Usuarios Finales o cualquier tercero, que se derive de: (a) el contenido de sus mensajes; (b) el incumplimiento de estos Términos, de las Políticas de Meta o de la ley; (c) la falta de consentimiento de los Usuarios Finales; o (d) el uso del Servicio por el Cliente, sus empleados, contratistas o cualquier persona que acceda con sus credenciales.

9.2. El Cliente se obliga a defender, indemnizar y mantener indemne a BVN, sus accionistas, directivos, empleados, socios tecnológicos y proveedores frente a todo daño, pérdida, costo, multa, sanción o gasto (incluidos honorarios razonables de abogados y costas) derivados de los supuestos anteriores.

9.3. Si BVN o sus socios tecnológicos llegaran a pagar, o a sufrir descuentos, cargos o penalidades por causa del Cliente, el Cliente deberá reembolsar el valor total dentro de los diez (10) días calendario siguientes al requerimiento, y BVN podrá compensarlo con cualquier saldo a favor del Cliente.

10. SUSPENSIÓN Y TERMINACIÓN POR BVN

10.1. BVN podrá suspender total o parcialmente el Servicio, sin previo aviso y sin responsabilidad, cuando: (a) detecte o sospeche razonablemente un incumplimiento de estos Términos, de las Políticas de Meta o de la ley; (b) Meta, un socio tecnológico o una autoridad lo requieran; (c) exista falta de pago; o (d) el uso del Cliente ponga en riesgo la plataforma, a otros clientes o la relación de BVN con sus proveedores.

10.2. BVN podrá terminar el Servicio por incumplimiento grave o reiterado, o con un preaviso de treinta (30) días por cualquier otra causa.

10.3. El Cliente podrá terminar el Servicio conforme a lo pactado en su orden de servicio. La terminación no extingue las obligaciones de pago causadas ni las de indemnidad.

11. DATOS PERSONALES Y PRIVACIDAD

11.1. Respecto de los datos de sus Usuarios Finales, el Cliente es el responsable del tratamiento y debe contar con una política de privacidad, avisos y autorizaciones conforme a la ley aplicable. BVN actúa como encargado del tratamiento y procesará esos datos únicamente por cuenta del Cliente, según sus instrucciones y para prestar el Servicio.

11.2. Meta trata la información de la Plataforma WhatsApp Business conforme a sus propios términos y políticas de privacidad, sobre los cuales BVN no tiene control.

11.3. BVN aplica medidas administrativas, técnicas y físicas razonables de seguridad. El tratamiento de datos por parte de BVN se rige además por su Política de Privacidad publicada en <https://www.bvntelecomgroup.com/privacy-policy.html>.



12. TITULARIDAD Y PORTABILIDAD DE LA CUENTA WABA

12.1. La Cuenta WABA, los números de teléfono y el nombre visible registrados a nombre del Cliente son del Cliente. BVN no adquiere derechos sobre ellos.

12.2. Si el Cliente decide trasladar su Cuenta WABA a otro proveedor o asumir su control directo, BVN lo apoyará de forma razonable y dentro de los plazos exigidos por Meta, sin perjuicio del cobro de los saldos pendientes.

12.3. La plataforma, software, integraciones, marcas y demás desarrollos de BVN y de sus socios tecnológicos son de su propiedad. El Cliente recibe solo una licencia limitada, no exclusiva e intransferible de uso durante la vigencia del Servicio. WhatsApp y Meta son marcas de sus respectivos titulares.

13. DISPONIBILIDAD Y EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS

13.1. EL SERVICIO SE PRESTA "TAL CUAL" Y "SEGÚN DISPONIBILIDAD". EN LA MEDIDA MÁXIMA PERMITIDA POR LA LEY, BVN NO OTORGA GARANTÍAS EXPRESAS NI IMPLÍCITAS, INCLUIDAS LAS DE COMERCIALIZACIÓN, IDONEIDAD PARA UN FIN PARTICULAR O AUSENCIA DE INTERRUPCIONES O ERRORES.

13.2. La disponibilidad del Servicio depende de Meta, de proveedores de nube, de redes de terceros y de la conectividad del Cliente. BVN no garantiza la entrega, lectura ni tiempo de entrega de ningún mensaje.

14. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

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

14.2. LA RESPONSABILIDAD TOTAL Y ACUMULADA DE BVN POR CUALQUIER CAUSA RELACIONADA CON EL SERVICIO NO EXCEDERÁ EL VALOR DE LAS TARIFAS PROPIAS DE BVN (EXCLUIDOS LOS CARGOS DE META) EFECTIVAMENTE PAGADAS POR EL CLIENTE EN LOS TRES (3) MESES ANTERIORES AL HECHO QUE ORIGINÓ LA RECLAMACIÓN.

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

15. FUERZA MAYOR Y HECHOS DE TERCEROS

BVN no será responsable por incumplimientos o retrasos causados por hechos fuera de su control razonable, incluyendo decisiones, fallas, cambios de producto, de precios o de políticas de Meta; fallas de proveedores de nube, internet o telecomunicaciones; ciberataques; actos de autoridad; desastres naturales; pandemias; o conflictos laborales.



16. MODIFICACIONES A ESTOS TÉRMINOS

BVN podrá modificar estos Términos en cualquier momento, en especial para reflejar cambios en las Políticas de Meta o en la ley. 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.

17. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

17.1. 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.

17.2. 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, sin perjuicio de las normas imperativas que resulten aplicables en el país del Cliente.

18. DISPOSICIONES GENERALES

Acuerdo completo: estos Términos, la orden de servicio o propuesta comercial 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 la orden de servicio firmada. 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. No renuncia: la falta de ejercicio de un derecho no implica renuncia al mismo.

Supervivencia: las secciones de pagos, indemnidad, limitación de responsabilidad, datos y ley aplicable subsisten a la terminación. Idioma: estos Términos se redactan en español; cualquier traducción es solo referencial. Comunicaciones: las notificaciones se enviarán al correo electrónico registrado por el Cliente.

19. 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>