

Políticas de Servicio y Términos de Uso - AAE Systems

Este documento define los términos de servicio para las soluciones de automatización, integración de sistemas y desarrollo de chatbots implementados por **AAE Systems**.

1. Alcance de los Servicios

■ Automatizaciones e Integraciones

AAE Systems diseña flujos de trabajo automatizados para optimizar procesos empresariales.

* **Entregables:** El servicio se considera "entregado" cuando el flujo de automatización ejecuta correctamente la lógica aprobada en el documento de alcance inicial. * **Plataformas de Terceros:** Trabajamos integrando herramientas externas (CRM, Email, Hojas de Cálculo, APIs de IA, Pasarelas de Pago, Redes Sociales). **AAE Systems no es responsable** por cambios en las APIs, caídas de servicio o bloqueos realizados por estas plataformas ajenas a nuestro control.

■ Chatbots y Asistentes IA

- **Lógica Conversacional:** El bot se programa para responder según los flujos aprobados. No garantizamos una "inteligencia humana" fuera de los parámetros definidos.
- **Canales:** La disponibilidad depende 100% de la plataforma de mensajería (WhatsApp, Telegram, Messenger).

2. Soporte y Mantenimiento

■ Horario de Atención

- **Lunes a Viernes:** 9:00 AM - 5:00 PM (Hora Ciudad de México)
- **Sábados y Domingos:** Sin servicio de soporte activo.

■ Póliza de Mantenimiento Mensual

La cuota de mantenimiento garantiza que tus automatizaciones sigan funcionando ante cambios menores y asegura la disponibilidad de la infraestructura.

* **Incluye:**

- * **Hosting y Servidores:** Ejecución de los flujos en nuestra infraestructura VPS optimizada.
- * **Monitoreo Proactivo:** Vigilancia para detectar caídas o errores de conexión.
- * **Actualización de Credenciales:** Renovación de tokens de API conectados (siempre que el cliente proporcione los accesos).
- * **Corrección de Bugs:** Solución de errores lógicos imputables a nuestro desarrollo.
- * **Ajustes Menores:** Hasta 5 cambios mensuales en textos, horarios o variables simples.

* **NO Incluye:**

- * Desarrollo de nuevas funcionalidades o flujos adicionales.
- * Reconfiguración completa por cambio de software del cliente (ej. migrar de HubSpot a Salesforce).

3. Costos y Servicios de Terceros

Las soluciones de automatización a menudo requieren suscripciones a software (SaaS) para funcionar.

* **Responsabilidad del Cliente:** El Cliente es responsable de pagar directamente las licencias de su software (OpenAI, Twilio, UltraMSG, Google Workspace, Make, etc.).

* **Interrupciones:** Si una automatización falla porque una licencia de software venció o se agotaron los créditos (ej. saldo de OpenAI), la reactivación por parte de AAE Systems puede generar costos administrativos si requiere reconfiguración técnica.

4. Pagos y Cancelación

■ Condiciones Comerciales (Proyectos)

- **Anticipo:** 50% para inicio del desarrollo.
- **Liquidación:** 50% contra entrega y validación funcional.
- **Suscripciones (Mantenimiento):** Pagaderas por adelantado dentro de los primeros 5 días del mes.

■ Suspensión y Cancelación

- **Falta de Pago:** El servicio de mantenimiento se suspende tras 5 días de vencimiento. Esto **detendrá** las automatizaciones y chatbots alojados en nuestros servidores.

- **Propiedad Intelectual:** Al cancelar el servicio, el cliente conserva sus datos. Los flujos de código (n8n/Python) permanecen como propiedad intelectual de AAE Systems bajo modelo de licencia de uso, salvo acuerdo de "Buyout" (compra de código fuente).

5. Privacidad y Confidencialidad

- **Protección de Datos:** AAE Systems actúa como "Encargado del Tratamiento" de los datos. No vendemos, compartimos ni utilizamos los datos de tus clientes para fines propios.
- **Seguridad:** Implementamos medidas estándar de industria para proteger las credenciales y accesos otorgados.