

CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO "EMPLEADO IA ZYNERONIX"

PRESTADOR: D. Isaac Medina Suárez, con NIF 45176645E y domicilio en C/ El Curato 72, 35420 Moya (Las Palmas), España, actuando bajo el nombre comercial **ZYNERONIX** (en adelante, "ZYNERONIX" o el "PRESTADOR"). Contacto: hola@zyneronix.com.

CLIENTE: la persona física o jurídica que contrata el servicio a través del proceso de pago online, actuando en todo caso en su condición de **empresario o profesional** (contratación B2B). Queda expresamente excluida la aplicación de la normativa de protección de consumidores y usuarios, sin perjuicio de las garantías comerciales voluntarias recogidas en estas condiciones.

EXPONEN

I. Que ZYNERONIX presta, bajo modalidad de suscripción mensual, un servicio de asistente de inteligencia artificial para la atención de clientes por WhatsApp, denominado "EMPLEADO IA".

II. Que el CLIENTE desea contratar dicho servicio para atender consultas y gestionar citas de su negocio.

Ambas partes se reconocen capacidad jurídica suficiente para suscribir las presentes condiciones, que tienen la consideración de contrato de prestación de servicios de naturaleza mercantil, y

CLÁUSULAS

PRIMERA. — OBJETO

El servicio "EMPLEADO IA" comprende:

1. Activación de un asistente de inteligencia artificial en el **WhatsApp Business del propio CLIENTE**, sin necesidad de instalación de hardware ni cambio de número, coexistiendo con el uso normal de la aplicación por el CLIENTE.
2. Respuesta automática a los clientes del CLIENTE usando **exclusivamente la información que el CLIENTE haya aprobado** (precios, horarios, servicios, condiciones).
3. Gestión y agendado de citas.
4. Aviso al CLIENTE por correo electrónico de las interacciones relevantes (nuevas citas, consultas sin resolver).
5. Acceso a un panel (CRM) con el histórico de conversaciones y citas.
6. Alta de una **cuenta de WhatsApp Business Platform (API)** a nombre del CLIENTE, con los datos que este facilite, conforme a la cláusula tercera bis.

SEGUNDA. — LÍMITES DEL SERVICIO

El asistente **no presta asesoramiento médico ni sanitario, ni trata datos de salud** de los clientes del CLIENTE. Su función se limita a informar y agendar con base en el contenido aprobado por el CLIENTE. Cuando la consulta lo requiera (urgencias, cuestiones médicas o sensibles), el asistente indicará que la atención pasa a una persona del negocio del CLIENTE.

TERCERA. — RESPONSABILIDAD SOBRE LA INFORMACIÓN

El CLIENTE es el **único responsable de la veracidad, legalidad y actualización de la información** que aprueba para que el asistente la utilice, así como de la idoneidad de dicha información

para su sector de actividad.

TERCERA BIS. — CUENTA DE WHATSAPP API Y CONTINUIDAD DEL NÚMERO

La cuenta de WhatsApp Business Platform (API) que da soporte al asistente se crea **a nombre del CLIENTE y con los datos que este facilita**; el número de teléfono y la titularidad de dicha cuenta corresponden en todo momento al CLIENTE, no a ZYNERONIX. ZYNERONIX se limita a **gestionar técnicamente** la cuenta durante la vigencia del contrato (configuración, conexión del asistente, soporte). Si el CLIENTE se da de baja, conserva su número y puede solicitar el traspaso de la cuenta o su desconexión conforme al procedimiento que ZYNERONIX le facilite.

Si Meta restringe, suspende o desactiva el número **por una causa imputable a ZYNERONIX** (incumplimiento de las políticas de la plataforma en el uso que ZYNERONIX hace de la cuenta), ZYNERONIX **no facturará la mensualidad en curso** y prestará asistencia razonable al CLIENTE en el proceso de apelación ante Meta. Esta garantía no cubre restricciones originadas por el propio contenido o conducta del CLIENTE o de sus clientes finales.

CUARTA. — PRECIO Y FORMA DE PAGO

El precio del servicio es de **ciento cuarenta y cinco euros (145 €/mes)**. El cobro se realiza mensualmente por adelantado mediante la pasarela de pago (Stripe) asociada a la cuenta del CLIENTE.

Mensajes incluidos. La cuota incluye hasta **mil (1.000) mensajes** de recordatorio o de servicio enviados al mes natural. Los mensajes que excedan de esa cifra se facturan a **0,03 € por mensaje** en la mensualidad siguiente, previa comunicación por email al CLIENTE.

Precio fundador. Para los **diez (10) primeros** CLIENTES del servicio, el precio queda congelado en **ciento veintinueve euros (129 €/mes) de por vida (mientras la suscripción siga activa e ininterrumpida)**, y ZYNERONIX incluye sin coste adicional la suscripción "Web Zyneronix" (valor 69 €/mes), que se entrega **a partir del segundo cobro**. Si el CLIENTE ejercita la Garantía 1 de la cláusula sexta, la web no llega a entregarse. Si el CLIENTE se da de baja y vuelve a contratar más adelante, se aplica el precio vigente en ese momento.

Packs para cadenas y varias sedes. Cuando el CLIENTE contrate varios números para distintas sedes de un mismo negocio, se aplican los descuentos por volumen recogidos en el **Anexo I (tarifas)**: 5 % (2-4 números), 10 % (5-9 números), 15 % (10-19 números) y 20 % (20 o más números) sobre el precio de 145 €/mes por número; para más de 50 números se pacta individualmente.

QUINTA. — IMPAGO

Si el cobro de una mensualidad no puede efectuarse, ZYNERONIX lo comunicará al CLIENTE. Transcurridos **siete (7) días naturales** sin regularizar el pago, ZYNERONIX podrá suspender el servicio hasta que se abonen las cantidades adeudadas, sin perjuicio de la resolución del contrato conforme a la cláusula octava.

SEXTA. — DURACIÓN, COMPROMISO MÍNIMO, BAJA Y GARANTÍA DE SATISFACCIÓN

El contrato tiene un **compromiso mínimo de tres (3) mensualidades** a contar desde la fecha del primer cobro, sin perjuicio de la Garantía 1 de esta cláusula. Cumplido dicho plazo mínimo, el contrato se **renueva automáticamente mes a mes**.

El CLIENTE podrá solicitar la baja, una vez cumplido el compromiso mínimo, en cualquier momento mediante **preaviso de treinta (30) días naturales**, comunicado por escrito (panel de cliente o email a hola@zyneronix.com). Durante el preaviso el servicio sigue activo y se devenga la cuota correspondiente.

Garantía 1 — satisfacción. Si el CLIENTE lo solicita **dentro de los treinta (30) días naturales siguientes al primer cobro**, por email a hola@zyneronix.com, ZYNERONIX **reembolsará íntegramente todo el importe que el CLIENTE haya pagado** hasta ese momento y dará por resuelto el contrato con efectos inmediatos, sin necesidad de agotar el compromiso mínimo, sin preaviso y sin penalización alguna. Transcurrido ese plazo de treinta (30) días sin ejercitar esta garantía, se completa el compromiso mínimo de tres mensualidades; el CLIENTE no puede darse de baja antes de completarlo salvo por resolución conforme a la cláusula octava. Si el CLIENTE deja de pagar antes de completar el compromiso mínimo, las mensualidades pendientes hasta completarlo son exigibles en su totalidad y ZYNERONIX podrá reclamarlas, sin perjuicio de la suspensión del servicio prevista en la cláusula quinta. La configuración inicial (alta) no lleva ningún cargo aparte de la mensualidad.

Garantía 2 — tiempo de respuesta. Si en un mes natural el asistente **no responde en menos de sesenta (60) segundos al 95 % de los mensajes entrantes** que le corresponde atender, **ZYNERONIX no facturará la mensualidad de ese mes**. El cálculo se realiza sobre el registro del panel y ZYNERONIX lo aplica de oficio, sin necesidad de reclamación. Quedan excluidos del cómputo los periodos de indisponibilidad ajenos a ZYNERONIX (incidencias de WhatsApp o de Meta, suspensión del número por Meta, o desactivación del asistente por el propio CLIENTE desde su panel).

SÉPTIMA. — GARANTÍA DE CITA PERDIDA

Si un error atribuible al funcionamiento del asistente ocasiona la **pérdida demostrable de una cita** ya agendada (por ejemplo, doble reserva del mismo hueco, cancelación no solicitada por el cliente final, o confirmación errónea de fecha/hora), y el CLIENTE lo notifica por email a ZYNERONIX en el plazo de siete (7) días naturales desde que tuvo conocimiento del hecho, aportando evidencia razonable del error (capturas de la conversación o del panel), **ZYNERONIX no facturará la mensualidad correspondiente al mes en que se produjo el incidente**. Esta garantía es aplicable como máximo una vez por trimestre natural, no es acumulable con la Garantía 2 de la cláusula sexta en el mismo mes y no genera derecho a reembolso de mensualidades ya abonadas ni a indemnización adicional.

OCTAVA. — RESOLUCIÓN POR INCUMPLIMIENTO

Además de la baja por impago (cláusula quinta), cualquiera de las partes podrá resolver el contrato de forma inmediata en caso de incumplimiento grave de la otra parte de las obligaciones aquí recogidas, previo requerimiento fehaciente no atendido en el plazo de siete (7) días.

NOVENA. — PROTECCIÓN DE DATOS

El tratamiento de datos personales derivado de la prestación del servicio (conversaciones de WhatsApp, datos de contacto y citas de los clientes del CLIENTE) se rige por el Contrato de Encargado de Tratamiento (Anexo RGPD) que forma parte integrante de las presentes condiciones. ZYNERONIX actúa como **encargado del tratamiento** y el CLIENTE como **responsable del tratamiento** de dichos datos.

DÉCIMA. — MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES

ZYNERONIX podrá actualizar estas condiciones, notificándolo al CLIENTE por email con una antelación mínima de quince (15) días antes de su entrada en vigor para clientes ya activos.

UNDÉCIMA. — ACEPTACIÓN

El CLIENTE acepta las presentes condiciones marcando la casilla "Acepto las condiciones" en el proceso de pago, recibiendo tras el pago una copia en PDF por correo electrónico.

UNDÉCIMA BIS. — LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Salvo en los casos de dolo o negligencia grave, la responsabilidad total de ZYNERONIX frente al CLIENTE derivada de este contrato queda limitada, en todo caso, al **importe efectivamente abonado por el CLIENTE en los tres (3) meses anteriores** al hecho que motive la reclamación. ZYNERONIX no responde de daños indirectos, lucro cesante ni pérdida de clientela del CLIENTE.

DUODÉCIMA. — LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

El presente contrato se rige por la ley española. Para cualquier controversia, ambas partes se someten expresamente a los **Juzgados y Tribunales de Las Palmas de Gran Canaria**, con renuncia a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles.