

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO AVI (Técnicos y Operativos)

Versión: 2.4

Fecha de publicación: 23 /Abril / 2026

Ruta de publicación: https://www.infosapiens.mx/legal/terminos/v2_4

1. Prevalencia

Cuando exista un Contrato vigente firmado con el Cliente, prevalecerá el [Contrato](#) en lo comercial y jurídico (precios, plazos, terminación, penalizaciones), y estos Términos en lo técnico y operativo. En caso de discrepancia, prevalecerá lo pactado en el Contrato.

2. Definiciones

- 2.1. EL SERVICIO AVI:** Se refiere al Software Asistente Virtual Inteligente proporcionado por **INFOSAPIENS S.C.**
- 2.2. EL CLIENTE:** La persona física o moral que se registra para usar EL SERVICIO AVI.
- 2.3. Base de conocimiento:** Conjunto de documentos (PDF, Word, Excel, CSV, PowerPoint, Markdown, TXT) o texto extraído de imágenes con OCR (JPEG, PNG, BMP, TIFF, GIF), y en su caso, datos tabulares/relacionales accesibles por conector a bases de datos que EL CLIENTE decide incluir en EL SERVICIO AVI para que responda preguntas basadas en su contenido.
- 2.4. Interacción:** Una pregunta o solicitud hecha al Agente y la respuesta que emite EL SERVICIO AVI.
- 2.5. Usuario:** Cualquier persona (empleado, colaborador o tercero) que use EL SERVICIO AVI bajo autorización de EL CLIENTE.
- 2.6. Plan o paquete:** El nivel de servicio contratado (Básico, Profesional, u otro) que define características como número de documentos, grupos de usuarios, interacciones al mes, etc.
- 2.7. Agente:** Asistente conversacional configurable (nombre, prompt, políticas, trazabilidad y herramientas como RAG). Puede asociarse a múltiples bases de conocimiento y grupos de usuarios. Se gestiona por Portal o API.
- 2.8. Ubicación:** Punto de despliegue del Agente (web, intranet, app, Teams/WhatsApp, iFrame/SDK). Define parámetros de canal (dominio, autenticación, límites y estilo). Se gestiona por Portal o API.

Boulevard Anillo Periférico Adolfo López Mateos, No. 4293, Piso 3, 300, Colonia Jardines de la Montaña,
Alcaldía Tlalpan, C.P. 14210, CDMX

2.9. Relación Agente–Ubicación: Un Agente puede publicarse en varias Ubicaciones; cada Ubicación expone un solo Agente. La Ubicación no amplía permisos del Agente sobre contenidos o usuarios.

2.10. ANEXO DE SEGURIDAD: Documento público y versionado emitido por INFOSAPIENS en https://www.infosapiens.mx/legal/seguridad/v2_4 que describe, de manera complementaria, los controles y prácticas de seguridad aplicables al SERVICIO AVI. La versión vigente y su URL se indican en estos TÉRMINOS Y CONDICIONES.

3. Objeto del servicio

3.1. Provisión de EL SERVICIO AVI

INFOSAPIENS proporcionará acceso y uso del software Asistente Virtual Inteligente (EL SERVICIO AVI) a EL CLIENTE, conforme a los términos y condiciones aquí descritos.

3.2. Alcance

EL SERVICIO AVI permite consultas conversacionales sobre la Base de Conocimiento y, cuando así se configure, sobre fuentes de datos (p. ej., bases relacionales), mediante arquitectura RAG con re-ranking semántico y documentos adjuntos al vuelo.

4. Condiciones de uso

4.1. Formato de base de conocimiento

EL CLIENTE reconoce que EL SERVICIO AVI trabaja principalmente con archivos PDF, Word, Excel, CSV, PowerPoint, Markdown y TXT o texto extraído de imágenes con OCR (JPEG, PNG, BMP, TIFF, GIF), así como con bases de datos, y que la efectividad de las respuestas depende de la calidad y claridad de la información cargada. La precisión de sus respuestas depende directamente de la información proporcionada por EL CLIENTE.

Nota sobre datos tabulares (CSV/Excel).

EL SERVICIO AVI realiza una normalización básica a JSON para procesar tablas. Esto puede perder estructura en casos con celdas combinadas, encabezados múltiples, fórmulas, tablas dinámicas, filas/columnas ocultas o formatos regionales (fechas/decimales). Cuando la precisión de la tabla sea crítica, EL CLIENTE deberá simplificar la estructura o proveer el esquema (nombres de columnas, tipos y unidades) para mejorar la interpretación.

Buenas prácticas:

- Una tabla por hoja; sin celdas combinadas.
- Encabezado único en la fila 1; nombres claros y sin saltos de línea.

Boulevard Anillo Periférico Adolfo López Mateos, No. 4293, Piso 3, 300, Colonia Jardines de la Montaña,
Alcaldía Tlalpan, C.P. 14210, CDMX

- Tipos consistentes por columna (fecha ISO-8601, decimales con punto).
- Unidades explícitas en el nombre de la columna (p. ej., Precio_MXN).
- Evitar fórmulas y tablas dinámicas; exportar valores.

Para tablas complejas, INFOSAPIENS puede ofrecer preprocesamiento (servicio adicional) para generar un JSON canónico acorde a un esquema declarado por EL CLIENTE.

4.2 Administración / autoservicio

EL SERVICIO AVI ofrece pantallas de administración para gestionar usuarios, grupos, documentos, agentes y ubicaciones. Puede habilitarse la vinculación con OneDrive para sincronización de carpetas de documentos.

4.3. Disponibilidad

INFOSAPIENS garantiza una disponibilidad del servicio de 97% durante el mes, salvo por mantenimientos programados que se describen en la cláusula 3.3.

Los aspectos complementarios relativos a seguridad, continuidad operativa y consideraciones técnicas del **SERVICIO AVI** se describen en el **ANEXO DE SEGURIDAD** vigente. En caso de discrepancia, **prevalecerán estos TÉRMINOS Y CONDICIONES** sobre cualquier contenido del **ANEXO DE SEGURIDAD**.

4.4. Mantenimiento Programado

Existirá, a lo más, una ventana de mantenimiento programado al mes, con una duración máxima de **tres horas**.

INFOSAPIENS notificará a EL CLIENTE al menos con **48 horas de anticipación** sobre la fecha y horario de dicho mantenimiento. El tiempo de inactividad por este mantenimiento no afectará la garantía de disponibilidad.

Los lineamientos operativos de mantenimiento y sus prácticas asociadas podrán consultarse, de forma complementaria, en el **ANEXO DE SEGURIDAD** vigente. La actualización del **ANEXO DE SEGURIDAD** **no modifica** lo establecido en estos **TÉRMINOS Y CONDICIONES**.

4.5. Soporte

INFOSAPIENS ofrece soporte a incidencias vía correo electrónico, comprometiéndose a responder en un plazo no mayor a **24 horas hábiles**.

La gestión y escalamiento de incidentes del **SERVICIO AVI** se rige por estos **TÉRMINOS Y CONDICIONES** y podrá complementarse con lo previsto en el **ANEXO DE SEGURIDAD** vigente, sin que esto implique modificación de las obligaciones aquí establecidas.

5. Suscripción y pagos

Boulevard Anillo Periférico Adolfo López Mateos, No. 4293, Piso 3, 300, Colonia Jardines de la Montaña,
Alcaldía Tlalpan, C.P. 14210, CDMX

Esta sección aplica solo a Clientes sin Contrato. Cuando exista Contrato, prevalecen las condiciones económicas y de pago pactadas en dicho instrumento.

5.1. Registro

EL CLIENTE decidirá si desea pagar por medio de Transferencia Bancaria, o por medio de Tarjeta de Crédito. En caso de elegir Tarjeta de Crédito, ingresará su información (incluida una **tarjeta de crédito válida**) dentro de las pantallas de administración del SERVICIO AVI. En cualquier caso, se requiere que EL CLIENTE acepte estos Términos y Condiciones al hacer clic en el botón “He leído y acepto los Términos y Condiciones”.

5.2. Procesador de pagos

Los pagos por medio de Tarjeta de Crédito se gestionan a través de **OpenPay**, un proveedor externo certificado bajo el estándar **PCI-DSS**, lo que garantiza la seguridad en el manejo de datos de la tarjeta. INFOSAPIENS no almacena directamente la información completa de la tarjeta.

5.3. Plan contratado

EL CLIENTE selecciona un plan (Básico, Profesional, Corporativo u otro) con características específicas (número de documentos, interacciones, grupos de usuarios, etc.) y un costo mensual determinado.

5.4. Forma de pago

En caso de elegir como medio de pago Tarjeta de Crédito, EL CLIENTE autoriza a INFOSAPIENS a **cobrar automáticamente** la tarifa mensual a través de la tarjeta registrada, conforme al ciclo de facturación establecido.

5.5. Facturación y recibos

INFOSAPIENS emitirá factura o comprobante fiscal cada mes, en los 5 días posteriores a la recepción del pago de EL CLIENTE. La fecha de corte de EL CLIENTE será la del día de Aceptación de los Términos y Condiciones del Servicio. Se realizará el cobro mensual de EL SERVICIO AVI el mismo día de cada mes en que se aceptaron los Términos y Condiciones del Servicio, o el día 1 de cada mes, en caso de haberse aceptado el servicio en días 29, 30 o 31 de mes.

5.6. Falta de pago

INFOSAPIENS podrá suspender el acceso a EL SERVICIO AVI si no se recibe el pago en un plazo de 15 días naturales posteriores a la fecha de corte.

6. Confidencialidad y aviso de privacidad

6.1. Información confidencial

Toda la información que EL CLIENTE comparta con INFOSAPIENS se tratará con el mayor nivel de confidencialidad. Esto incluye, de manera enunciativa, más no limitativa, la Base de conocimiento que EL CLIENTE decida cargar en EL SERVICIO AVI.

6.2. Uso apropiado

INFOSAPIENS utilizará dicha información exclusivamente para la correcta operación de EL SERVICIO AVI y no hará un uso distinto al contemplado en este documento.

6.3. Término de confidencialidad

La obligación de confidencialidad permanecerá vigente durante todo el tiempo que EL CLIENTE mantenga activa la suscripción y hasta por dos años posteriores a la terminación del servicio.

6.4. Aviso de privacidad

INFOSAPIENS recaba y trata datos personales conforme a la legislación aplicable y las políticas de privacidad descritas en su [Aviso de Privacidad](#). EL CLIENTE reconoce y acepta el tratamiento de sus datos personales conforme a dicho Aviso de Privacidad.

7. Responsabilidad

7.1. Limitación de responsabilidad

INFOSAPIENS no será responsable por:

- Errores en las respuestas de EL SERVICIO AVI debidos a información incorrecta o desactualizada en la Base de conocimiento.
- Errores en las respuestas de EL SERVICIO AVI producto de la alucinación de un LLM o de la imprecisión en una consulta por parte del usuario. EL CLIENTE asume la responsabilidad de verificar la exactitud de las respuestas antes de tomar decisiones críticas.
- Fallas técnicas o interrupciones que surjan de caso fortuito o fuerza mayor.
- En la máxima medida permitida por la ley aplicable, INFOSAPIENS y sus filiales **no serán responsables** frente a EL CLIENTE ni frente a ningún tercero por **ningún tipo de daño indirecto, consecuente, incidental, ejemplar, punitivo ni especial**, incluyendo, de manera enunciativa más no limitativa, **lucro cesante, pérdida de ingresos, interrupción de negocios, pérdida de información o costos de adquisición de bienes o servicios sustitutos**, derivados o relacionados con (a) el uso o la imposibilidad de uso de EL SERVICIO AVI, (b) cualquier falla técnica, error o indisponibilidad del Servicio, o (c) cualquier otro motivo vinculado directa o indirectamente con estos Términos y Condiciones, aun cuando INFOSAPIENS hubiera sido advertida de la posibilidad de tales daños.
- En ningún caso la responsabilidad total que pudiera tener INFOSAPIENS, bajo cualquier teoría legal, excederá el **monto total que EL CLIENTE haya pagado a INFOSAPIENS** por la suscripción a EL SERVICIO AVI en los **últimos 3 (tres) meses** anteriores al evento que dio origen a la reclamación.

7.2. Uso Indevido

EL CLIENTE se compromete a que sus Usuarios no usarán EL SERVICIO AVI para actividades ilícitas ni para difundir información que infrinja derechos de terceros.

8. Propiedad intelectual

8.1. Derechos de INFOSAPIENS

EL SERVICIO AVI, su marca, algoritmos, diseños e interfaz son propiedad exclusiva de INFOSAPIENS.

8.2. Derechos de EL CLIENTE

EL CLIENTE conserva sus derechos sobre la información y documentos que cargue en la Base de conocimiento.

9. Vigencia y cancelación

9.1. Vigencia

El servicio se contrata en periodos mensuales con renovación automática, salvo notificación escrita de cualquiera de las partes para dar de baja la suscripción.

9.2. Cancelación

EL CLIENTE podrá cancelar la suscripción en cualquier momento avisando por escrito a INFOSAPIENS vía correo electrónico al menos cinco días antes de su fecha de corte; la cancelación surtirá efecto al finalizar el mes de facturación en curso.

9.3. Terminación anticipada

INFOSAPIENS podrá dar por terminado el servicio con 30 días de aviso por escrito dirigido a EL CLIENTE. Las partes se obligan a tomar las medidas necesarias para evitar perjuicios a terceros o interrumpir bruscamente el uso del servicio.

9.4. Conservación y eliminación de datos

Al finalizar la suscripción o en caso de terminación de este servicio, INFOSAPIENS conservará la Base de conocimiento y cualquier información cargada por EL CLIENTE durante un periodo de [30] días naturales para facilitar cualquier migración o respaldo que EL CLIENTE desee realizar. Transcurrido dicho plazo, INFOSAPIENS procederá a la eliminación o destrucción definitiva de la Base de conocimiento, salvo que exista obligación legal o requerimiento expreso por parte de EL CLIENTE de eliminarla de forma inmediata.

Durante este periodo, EL CLIENTE podrá solicitar por escrito la entrega de la información en un formato estándar (ej. archivos Word, PDF o un volcado de base de datos). Los costos y tiempos asociados a la entrega de dicha información serán comunicados a EL CLIENTE previamente, en caso de que apliquen.

10. Modificaciones

10.1. Actualizaciones de planes y precios

INFOSAPIENS puede actualizar o modificar los planes y sus costos, notificando a EL CLIENTE con al menos 30 días de antelación.

10.2. Cambios en términos y condiciones

Cualquier modificación a estos Términos y Condiciones se comunicará a EL CLIENTE vía correo electrónico o a través de EL SERVICIO AVI.

11. Ley aplicable y controversias

11.1. Ley aplicable

Estos Términos se rigen por la legislación y tribunales competentes de la Ciudad de México, renunciando las partes a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles.

11.2. Acuerdo completo

Este documento constituye el acuerdo total entre INFOSAPIENS y EL CLIENTE, reemplazando entendimientos previos, verbales o escritos.

11.3. Divisibilidad de las disposiciones

Si cualquier disposición de estos Términos y Condiciones fuera declarada inválida o inejecutable por un tribunal competente, tal declaración no afectará la validez o exigibilidad de las restantes disposiciones, las cuales continuarán vigentes y surtirán plenos efectos, a menos que la eliminación de dicha disposición afecte sustancialmente los derechos y obligaciones de las partes, en cuyo caso se procurará llegar a un acuerdo para enmendar la disposición afectada de la forma más cercana a la intención original.

ACEPTACIÓN DE TÉRMINOS Y CONDICIONES

Al hacer clic en el botón de “He leído y acepto los Términos y Condiciones”, EL CLIENTE declara haber leído, comprendido y aceptado en su totalidad lo dispuesto en este documento, obligándose a su cumplimiento.