



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

Soul Voice AI | MONTECHELO INVERSIONES SAS — NIT 901.036.104-1

Versión: 1.0	Fecha de emisión: 22/04/2026
Aplicabilidad: Clientes corporativos, usuarios finales y cualquier persona natural o jurídica que contrate servicios de Soul Voice AI	Próxima revisión: 22/04/2027

1. ACEPTACIÓN Y ALCANCE

Los presentes Términos y Condiciones de Servicio (los «Términos») regulan el acceso y uso de la plataforma Soul Voice AI (la «Plataforma») operada por MONTECHELO INVERSIONES SAS, sociedad identificada con NIT 901.036.104-1, domiciliada en Bogotá D.C., Colombia, Carrera 67 # 7-37 (el «Proveedor»).

Al crear una cuenta, activar un cupón, pagar un plan o utilizar la Plataforma en cualquier forma, el cliente (el «Cliente») declara haber leído, entendido y aceptado los presentes Términos, que constituyen un acuerdo vinculante entre el Cliente y el Proveedor.

Si el Cliente no está de acuerdo con estos Términos, deberá abstenerse de utilizar la Plataforma.

2. DEFINICIONES CLAVE

PLATAFORMA:

El software Soul Voice AI, incluyendo sus aplicaciones web, APIs, SDKs, paneles, consola administrativa, agentes de voz, agentes de video, bots de telefonía y cualquier servicio o integración asociada.

CLIENTE:

Persona natural o jurídica que contrata la Plataforma bajo cualquiera de los planes comerciales ofrecidos por el Proveedor.

USUARIO FINAL:

Toda persona natural que interactúa con la Plataforma como consecuencia de la operación del Cliente (por ejemplo, llamantes, usuarios de chat, participantes de video).

AGENTE IA:

Asistente virtual impulsado por inteligencia artificial y modelos de lenguaje (LLM) que gestiona interacciones de voz, video y mensajería en representación del Cliente.

PLAN:

Modalidad de suscripción seleccionada por el Cliente que determina los límites de uso, funcionalidades y tarifas aplicables.



CREENCIALES:

Email, contraseña, tokens, API keys o cualquier otro medio que permita el acceso a la cuenta del Cliente.

3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

La Plataforma ofrece una solución de call center con inteligencia artificial que permite al Cliente desplegar agentes de voz, video y mensajería, automatizar comunicaciones entrantes y salientes, integrar con CRMs de terceros y analizar métricas de conversación.

El Proveedor ofrece los siguientes planes:

- Plan Starter: servicio básico de call center con IA y funcionalidades esenciales.
- Plan Professional: servicio avanzado con bases de conocimiento (RAG) e integraciones.
- Plan Enterprise: solución personalizada con SLA garantizado y recursos dedicados.
- Servicios de implementación, consultoría y onboarding (una sola vez o recurrentes).
- Créditos de minutos prepagados y paquetes de llamadas.

Las especificaciones de cada plan (minutos incluidos, canales simultáneos, almacenamiento, integraciones, nivel de soporte) se publican en soul-voice.ai/precios y podrán ser actualizadas. La versión vigente a la fecha del pago rige el período de facturación correspondiente.

4. REGISTRO Y CUENTA

Para acceder a la Plataforma, el Cliente debe crear una cuenta proporcionando información veraz, completa y actualizada. El Cliente es responsable de mantener exacta la información de su cuenta y de todas las actividades realizadas bajo ella, hayan sido o no autorizadas.

El Cliente se compromete a (a) proteger sus Credenciales; (b) notificar al Proveedor de inmediato cualquier uso no autorizado; (c) no compartir el acceso con terceros no expresamente autorizados por el Cliente; y (d) configurar autenticación multifactor (MFA) en todas las cuentas con rol de administrador.

5. POLÍTICA DE USO ACEPTABLE

El Cliente se compromete a utilizar la Plataforma únicamente para fines lícitos y, en particular, se obliga a NO:

- Utilizar Agentes IA para acoso, fraude, suplantación de identidad, comunicaciones comerciales no solicitadas (spam) o cualquier actividad prohibida por la ley.
- Contactar Usuarios Finales sin el consentimiento, base legal o autorización exigida por la Ley 1581 de 2012, el GDPR o la normativa de protección de datos aplicable.
- Intentar vulnerar los controles de seguridad, realizar ingeniería inversa, descompilar o extraer componentes propietarios de la Plataforma.
- Reproducir, duplicar, revender o explotar comercialmente cualquier parte de la Plataforma sin consentimiento expreso y por escrito del Proveedor.



- Usar la Plataforma de manera que afecte la disponibilidad, integridad o confidencialidad del servicio para otros Clientes (e.g., DDoS, abuso volumétrico, reintentos excesivos).
- Subir contenido ilegal, difamatorio, que infrinja propiedad intelectual de terceros o que contenga malware.
- Utilizar la Plataforma para procesar categorías sensibles de datos (salud, biometría, menores, credenciales financieras) sin autorización previa escrita y el correspondiente Acuerdo de Tratamiento de Datos.

El incumplimiento de esta cláusula faculta al Proveedor a suspender el servicio de manera inmediata, sin previo aviso y sin perjuicio de las acciones legales que correspondan.

6. PAGOS, FACTURACIÓN Y RENOVACIÓN

Las tarifas se pagan por anticipado por cada ciclo de facturación (mensual o anual, según lo contratado). Los pagos se procesan a través de pasarelas certificadas PCI DSS (Wompi, Stripe, PayPal). Los precios publicados no incluyen IVA o impuestos equivalentes, que se aplican según la jurisdicción.

- Renovación automática: los planes se renuevan automáticamente por períodos equivalentes salvo que el Cliente cancele la suscripción desde el panel de administración antes del final del ciclo vigente.
- Minutos adicionales: los minutos que excedan la cuota del plan se facturan al cierre del período a la tarifa de excedente publicada.
- Mora: las facturas vencidas por más de 15 días calendario podrán resultar en la suspensión temporal del servicio.
- Reembolsos: regidos por la Política de Reembolsos y Devoluciones publicada en soul-voice.ai/politicas.

7. PROPIEDAD INTELECTUAL

La Plataforma, incluyendo código fuente, diseño, logotipos, marcas, documentación, modelos de IA (fine-tuning, embeddings, prompts), videos, gráficos y demás componentes, es propiedad exclusiva del Proveedor o de sus licenciantes. El acceso a la Plataforma no otorga al Cliente ningún derecho de propiedad intelectual más allá de la licencia limitada de uso descrita en estos Términos.

El contenido y los datos cargados por el Cliente (configuraciones, bases de conocimiento, prompts personalizados, grabaciones) seguirán siendo propiedad del Cliente. El Proveedor recibe una licencia limitada para procesar ese contenido exclusivamente con el fin de prestar el servicio contratado, sujeto a la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales.

8. TRATAMIENTO DE DATOS Y PRIVACIDAD

El tratamiento de datos personales se rige por la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR — Reglamento UE 2016/679) cuando aplique, y la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales y el Aviso de Privacidad de Soul Voice AI, que forman parte integral de estos Términos.

Cuando el Cliente utilice la Plataforma para tratar datos de sus propios Usuarios Finales, el Cliente actúa como responsable del tratamiento y el Proveedor como encargado del tratamiento. Ambas partes se comprometen a suscribir un Acuerdo de Tratamiento de Datos (DPA) a solicitud del Cliente.



9. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO Y SLA

El Proveedor se compromete a realizar esfuerzos comercialmente razonables para mantener una disponibilidad del 99,5% en los planes Starter y Professional, y del 99,95% en el plan Enterprise, medida en base mensual, excluyendo ventanas de mantenimiento programado comunicadas con al menos 48 horas de antelación.

Las ventanas de mantenimiento programado, eventos de fuerza mayor y fallas atribuibles a proveedores externos (telecomunicaciones, nubes públicas, proveedores de LLM) se excluyen del cálculo de disponibilidad.

10. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Dentro de los límites permitidos por la ley aplicable, el Proveedor no será responsable por: (a) interrupciones del servicio causadas por factores fuera de su control razonable; (b) daños indirectos, incidentales, especiales, consecuentes o punitivos; (c) la exactitud o idoneidad de las respuestas generadas por los Agentes IA, las cuales son de naturaleza automatizada y no constituyen asesoría profesional, legal, médica o financiera; (d) el uso indebido que el Cliente haga de la Plataforma o de las grabaciones.

En cualquier caso, la responsabilidad total agregada del Proveedor no excederá el monto pagado por el Cliente durante los doce (12) meses previos al evento que dé origen al reclamo.

11. CONFIDENCIALIDAD

Cada parte se obliga a mantener la confidencialidad de la información confidencial recibida de la otra parte, utilizándola únicamente para los fines de la relación contractual y aplicando medidas de seguridad al menos equivalentes a las que aplica a su propia información confidencial. Esta obligación subsistirá durante cinco (5) años después de terminada la relación.

12. VIGENCIA Y TERMINACIÓN

Los presentes Términos entran en vigor en la fecha de su aceptación y permanecerán vigentes mientras el Cliente mantenga una cuenta activa o un servicio contratado. El Proveedor podrá suspender o terminar la cuenta en los siguientes casos:

- Incumplimiento material de estos Términos, incluyendo la política de uso aceptable.
- Uso fraudulento, abusivo o ilegal de la Plataforma.
- Facturas impagadas por un período superior a 30 días calendario.
- Solicitud expresa del Cliente a través del panel de administración.
- Requerimiento legal u orden de autoridad competente.

Al terminar la relación, el Cliente dispondrá de 30 días calendario para exportar sus datos. Transcurrido este plazo, el Proveedor podrá proceder con la eliminación segura de los datos, salvo obligaciones legales de retención.

13. MODIFICACIONES



El Proveedor se reserva el derecho de modificar los presentes Términos. Las modificaciones materiales serán comunicadas al Cliente con al menos 15 días hábiles de antelación vía correo electrónico o notificación dentro de la Plataforma. El uso continuado de la Plataforma después de la fecha efectiva de las modificaciones constituye aceptación de las mismas.

14. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Los presentes Términos se rigen por las leyes de la República de Colombia. Cualquier controversia que surja en relación con estos Términos se someterá a la jurisdicción ordinaria de los jueces y tribunales de la ciudad de Bogotá D.C., Colombia, renunciando las partes expresamente a cualquier otro fuero.

Para clientes internacionales, las partes podrán pactar un mecanismo alternativo de resolución de disputas (mediación o arbitraje bajo reglas ICC) en el contrato comercial correspondiente.

15. CONTACTO

Para cualquier consulta, notificación o reclamación relacionada con estos Términos:

- Email: legal@soul-voice.ai
- Facturación: facturacion@soul-voice.ai
- Teléfono: +57 (60) 744 1527
- Dirección: Carrera 67 # 7-37, Bogotá D.C., Colombia
- Horario: Lunes a viernes, 8:00 a.m. – 6:00 p.m. (hora Colombia, UTC-5)

Revisado y aprobado por:

Oficial de Cumplimiento
MONTECHELO INVERSIONES SAS — Soul Voice AI

Representante Legal / Legal Representative
Fecha: 22/04/2026