

2026

**TÉRMINOS Y CONDICIONES
GENERALES DE CONTRATACIÓN,
ACCESO Y USO**

VOICES COMUNICACIONES
UNIFICADAS, S.A. DE C.V.



VOICES

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN, ACCESO Y USO

Los presentes Términos y Condiciones Generales de Contratación, Acceso y Uso regulan el acceso, contratación y utilización de los sitios web, plataformas, portales, interfaces, aplicaciones, APIs, herramientas y servicios tecnológicos proporcionados por Voices Comunicaciones Unificadas, S.A. de C.V., en adelante "Voices".

Voices tiene su domicilio en Av. Presidente Masaryk 111, Piso 8, Polanco V Sección, Miguel Hidalgo, 11560, Ciudad de México, CDMX, salvo que en una Orden de Servicio, contrato o documento corporativo posterior se indique un domicilio distinto para efectos contractuales.

Voices proporciona soluciones empresariales de comunicación y procesamiento tecnológico que pueden comprender, según la contratación específica, servicios de SMS corto, SMS largo, RCS básico, RCS simple, RCS conversacional, WhatsApp OTP, WhatsApp marketing, plataforma de atención, correo electrónico, voz saliente, blaster de voz, troncalización VoIP, CPaaS, interacción automatizada, bots, asistentes virtuales, analítica de voz, síntesis de voz, plataformas satelitales, APIs, integraciones y demás funcionalidades descritas en la cotización, propuesta comercial, Orden de Servicio o Anexo Técnico aplicable.

Estos Términos no sustituyen las condiciones económicas, técnicas o particulares contenidas en una Orden de Servicio, propuesta comercial, contrato, anexo técnico o acuerdo de nivel de servicio celebrado con el Cliente. Su finalidad es establecer el marco jurídico general aplicable a la relación entre Voices y sus Clientes, Usuarios Autorizados y visitantes de sus sitios o plataformas.

I. Definiciones

Para efectos de estos Términos, los conceptos utilizados tendrán el significado que se indica a continuación:

Cliente. La persona física con actividad empresarial, persona moral, institución pública o privada que contrata uno o más Servicios de Voices.

Usuario Autorizado. La persona habilitada por el Cliente para acceder o utilizar los Servicios por cuenta de éste.

Plataforma. La infraestructura tecnológica, portal, software, panel de control, API, aplicación o sistema proporcionado o habilitado por Voices.



Contenido del Cliente. Mensajes, textos, archivos, bases de datos, grabaciones, imágenes, audios, instrucciones, plantillas, prompts, documentos, datos personales y cualquier información que el Cliente o sus Usuarios Autorizados carguen, transmitan, almacenen, generen o procesen mediante los Servicios.

Destinatario. La persona física o moral a quien el Cliente dirige una comunicación mediante los Servicios.

Orden de Servicio. Cotización, propuesta, carátula, orden de compra, contrato, formulario electrónico o documento en el que se identifiquen los Servicios contratados, precios, vigencia, volumen, condiciones de pago, niveles de servicio y demás condiciones particulares.

Servicios de Terceros. Redes, plataformas, operadores, proveedores de nube, aplicaciones, sistemas, canales o infraestructura que no son propiedad ni están bajo control exclusivo de Voices.

II. Ámbito de aplicación

Estos Términos son aplicables a los Clientes que contraten Servicios de Voices; a los Usuarios Autorizados que accedan a las Plataformas por cuenta de un Cliente; a las personas que utilicen los sitios web o formularios de Voices; y a quienes acepten electrónicamente estos Términos mediante casilla de aceptación, firma electrónica, activación de cuenta, Orden de Servicio, correo electrónico o mecanismo equivalente.

El acceso meramente informativo al sitio web no implica por sí solo la contratación de Servicios. La contratación requerirá la aceptación de una cotización, Orden de Servicio, contrato, formulario electrónico o cualquier otro acto inequívoco mediante el cual el Cliente manifieste su consentimiento.

Los Servicios se encuentran dirigidos principalmente a personas que actúan con fines empresariales, profesionales, institucionales o comerciales. Quien contrate en representación de una persona moral declara que cuenta con facultades suficientes para obligarla.

III. Aceptación y contratación electrónica

El Cliente acepta estos Términos cuando firme una Orden de Servicio o contrato que los incorpore; seleccione una casilla electrónica de aceptación; active o utilice una cuenta después de que los Términos hayan sido puestos a su disposición; envíe una orden de compra que haga referencia a la propuesta de Voices; o manifieste por correo electrónico su aceptación de una cotización o propuesta.



Las partes reconocen la validez de los mensajes de datos, firmas electrónicas, registros de acceso, bitácoras, confirmaciones electrónicas, órdenes de compra y demás evidencias digitales relacionadas con la contratación y ejecución de los Servicios.

La persona que acepte los Términos en nombre del Cliente manifiesta que es mayor de edad, cuenta con capacidad legal y posee las facultades necesarias para celebrar el acto correspondiente.

IV. Documentos contractuales y orden de prelación

La relación entre Voices y el Cliente podrá integrarse por uno o más de los siguientes documentos: contrato firmado; orden de servicio; anexo económico o propuesta comercial; anexo técnico; acuerdo de nivel de servicio; acuerdo de tratamiento de datos personales; estos Términos; Política de Uso Aceptable; Política de Cookies; Aviso de Privacidad Integral; y Documentación técnica.

En caso de contradicción, prevalecerá el documento que ocupe la posición superior en el orden anterior, salvo que expresamente se establezca una prelación diferente.

Las condiciones incluidas unilateralmente por el Cliente en una orden de compra, portal de proveedores o documento administrativo no modificarán la propuesta ni estos Términos, salvo aceptación expresa y por escrito de un representante autorizado de Voices.

V. Descripción y alcance de los Servicios

Voices prestará exclusivamente los Servicios identificados en la Orden de Servicio correspondiente. La descripción pública de productos, demostraciones, materiales comerciales, casos de uso o información contenida en el sitio web tiene fines informativos y no constituye por sí misma una garantía, oferta irrevocable ni compromiso de funcionalidad, capacidad, volumen, resultado o disponibilidad.

Las características específicas, capacidad contratada, canales habilitados, territorios, volumen de comunicaciones, integraciones, soporte, horarios y niveles de servicio serán los que consten en la Orden de Servicio o anexo técnico aplicable.



Voices podrá realizar mejoras, actualizaciones y ajustes técnicos que no reduzcan de manera sustancial la funcionalidad principal contratada. Cuando una modificación implique una reducción material del Servicio, Voices lo notificará al Cliente con anticipación razonable y procurará ofrecer una solución equivalente.

VI. Portafolio de Servicios cubierto

El presente marco contractual puede aplicarse, de manera enunciativa más no limitativa a soluciones de mensajería móvil SMS corto y SMS largo; RCS básico, simple y conversacional; WhatsApp OTP y marketing; plataforma Asisst; interacción automatizada; correo electrónico; plataforma de agregación; CpaaS ; Omnichannel Intelligence; voz saliente; plataforma omnicanal; troncalización VoIP; Asistente por voz IA; herramientas de detección de buzones, rotación de números y filtrado de líneas activas; análisis de voz; síntesis de voz; plataforma satelital y servicios vinculados a APIs, integraciones, reportes y analítica.

Cada producto o servicio podrá tener reglas específicas de activación, entrega, disponibilidad, soporte, elegibilidad, tarifas, volúmenes, canales, territorios, políticas de terceros, restricciones de contenido y tiempos de implementación.

VII. Alta, activación y configuración

La activación de los Servicios podrá estar sujeta a aceptación de la propuesta económica; pago del anticipo o saldo inicial; entrega de documentación de identificación, poderes, constancia de situación fiscal, comprobante de domicilio, carátula bancaria e identificación; validación técnica; aprobación de plantillas, remitentes, números, cuentas o perfiles por operadores y plataformas de terceros; entrega de información necesaria para integraciones; cumplimiento de requisitos de seguridad; y verificación de que el uso proyectado sea compatible con la legislación y la Política de Uso Aceptable.

Los plazos de implementación comenzarán a computarse una vez que el Cliente haya entregado completa y correctamente la información que le corresponda. Las demoras atribuibles al Cliente, a operadores, plataformas, autoridades o proveedores externos no serán imputables a Voices.

Para efectos de referencia operativa, los tiempos de implementación podrán variar por producto: SMS puede implementarse en plazos cortos cuando la documentación se encuentre completa; RCS puede requerir entre tres y seis semanas; Servicios de Voz de 2 a 3 semanas; WhatsApp puede depender de validaciones de cuenta Business; y los proyectos de automatización, IA o desarrollo especializado dependerán del alcance técnico aprobado.



VIII. Cuentas, usuarios y credenciales

El Cliente es responsable de designar a sus Usuarios Autorizados, administrar permisos y mantener actualizada la información de contacto de su cuenta. Las credenciales, contraseñas, tokens, certificados, llaves de API y demás elementos de autenticación son personales o se encuentran vinculados a un sistema específico y no podrán compartirse con personas no autorizadas.

El Cliente deberá aplicar prácticas razonables de seguridad, incluyendo contraseñas robustas, autenticación multifactor cuando esté disponible, rotación de llaves, administración de accesos y revocación inmediata de permisos cuando una persona deje de requerirlos.

El Cliente será responsable de toda actividad realizada mediante sus credenciales, salvo que demuestre que la actividad derivó directamente de una vulneración imputable a Voices. Cualquier pérdida, robo, filtración, uso no autorizado o sospecha de compromiso de credenciales deberá informarse de inmediato a Voices.

IX. Precios, impuestos y facturación

Los precios aplicables serán los señalados en el Contrato u Orden de Servicio correspondiente y se expresarán en la moneda ahí indicada. Salvo indicación expresa en contrario, los precios no incluyen impuesto al valor agregado, derechos, cargos regulatorios, costos de operadores, cargos de plataformas de terceros o contribuciones aplicables.

El Cliente proporcionará información fiscal completa y correcta. Voices emitirá los comprobantes fiscales correspondientes conforme a la legislación aplicable.

Los cargos podrán calcularse con base en suscripción periódica, consumo efectivo, mensajes enviados, procesados, aceptados o entregados, minutos, llamadas, eventos, usuarios, licencias, almacenamiento, procesamiento, volumen contratado o cualquier otra unidad establecida en la Orden de Servicio.

X. Pagos, crédito, saldos y morosidad

Salvo pacto distinto, Voices podrá operar bajo esquema de facturación a treinta días y pago a treinta días una vez facturado salvo pacto en contrario, así como bajo modalidades de prepago, pospago, crédito autorizado, consumo comprometido o suscripción.



En caso de mora, Voices podrá suspender los Servicios, restringir capacidad, exigir pago anticipado, cancelar líneas de crédito y cobrar intereses moratorios equivalentes a TIEE más seis puntos porcentuales, salvo pacto en contrario dependiendo el servicio, riesgo o niveles de consumo, según se establezca en la Orden de Servicio o contrato aplicable, sin perjuicio de las acciones legales procedentes.

Los saldos, créditos promocionales o beneficios no tendrán valor monetario fuera de la Plataforma y no podrán transferirse, salvo autorización escrita de Voices. La insuficiencia de saldo podrá impedir el procesamiento de comunicaciones sin que ello constituya incumplimiento de Voices.

XI. Renovación, cancelación y reembolsos

Los contratos podrán ser de vigencia indefinida cuando así se establezca en la Orden de Servicio o contrato. Salvo pacto distinto, cualquiera de las partes podrá dar por terminada la relación mediante aviso por escrito con al menos treinta días naturales de anticipación.

La cancelación no liberará al Cliente de pagar consumos efectuados, compromisos mínimos, servicios ya prestados, importes vencidos ni cargos de terceros ya devengados.

Los reembolsos sólo procederán cuando así se establezca expresamente en la en los contratos y estén debidamente demostrados que son responsabilidad directa de Voices, cuando deriven de un acuerdo de nivel de servicio aplicable, cuando Voices incumpla una obligación esencial no subsanada o cuando exista disposición imperativa que así lo exija. Las bonificaciones por SLA, de proceder, se otorgarán conforme a las reglas específicas pactadas con el Cliente.

XII. Disponibilidad, mantenimiento y soporte

Voices realizará esfuerzos razonables para mantener los Servicios disponibles de acuerdo con su naturaleza y con los niveles establecidos en la Orden de Servicio o acuerdo de nivel de servicio. Salvo que se pacte expresamente un SLA, no se garantiza un porcentaje específico de disponibilidad ni la operación ininterrumpida de todos los canales.

Cuando resulte aplicable un SLA, los niveles de disponibilidad, tiempos de respuesta, tiempos de resolución, clasificación de incidentes, generación de tickets y matriz de escalamiento serán los descritos en el documento específico aprobado para el Servicio correspondiente.



El soporte se canalizará preferentemente a través de ayuda@voices.com.mx o los medios señalados en la Orden de Servicio y contrato o SLA. El Cliente deberá proporcionar empresa, usuario o portal, nombre y cargo de quien reporta, teléfono, correo, solución afectada, descripción del problema, evidencia disponible y hora aproximada de incidencia.

XIII. Entrega de mensajes y comunicaciones

El Cliente reconoce que la entrega efectiva de mensajes, correos, llamadas, notificaciones o comunicaciones puede depender de operadores, redes, dispositivos, filtros, disponibilidad y/o ubicación del Destinatario, configuraciones externas, reputación del remitente y políticas de terceros.

La confirmación de que una comunicación fue aceptada por la Plataforma no necesariamente implica que haya sido leída, escuchada o recibida por el Destinatario final. Voices no garantiza tasas específicas de apertura, respuesta, conversión, entrega o rendimiento comercial, salvo pacto expreso y siempre que dichas métricas se encuentren bajo su control razonable.

El Cliente deberá utilizar identificadores, remitentes, números y plantillas válidamente autorizados y respetar las reglas específicas de cada canal, incluyendo políticas de operadores, Carriers, Meta, Google, WhatsApp, RCS y plataformas externas.

XIV. Obligaciones generales del Cliente

El Cliente se obliga a utilizar los Servicios exclusivamente para fines lícitos; proporcionar información exacta y actualizada; cumplir la legislación aplicable a sus actividades, campañas, contenidos y Destinatarios; obtener y conservar autorizaciones, consentimientos y bases jurídicas necesarias; proporcionar avisos de privacidad y mecanismos de oposición cuando proceda; y respetar solicitudes de baja, exclusión o cancelación de comunicaciones.

El Cliente también deberá proteger sus credenciales e infraestructura; evitar actividades que afecten la estabilidad o seguridad de los Servicios; atender oportunamente requerimientos de Voices relacionados con seguridad, abuso o cumplimiento; verificar la exactitud de configuraciones, plantillas, listas y contenidos antes de su envío y pagar oportunamente los importes contratados.

El Cliente responderá por los actos y omisiones de sus Usuarios Autorizados, empleados, contratistas, integradores y personas que utilicen sus credenciales.



XV. Responsabilidad sobre Destinatarios, campañas y bases de datos

El Cliente es el único responsable de determinar a quién dirige sus comunicaciones, la frecuencia, contenido, horario, finalidad y fundamento jurídico de cada campaña. Antes de utilizar los Servicios, deberá asegurarse de que cuenta con autorizaciones necesarias para contactar a los Destinatarios y de que sus bases de datos fueron obtenidas legítimamente, así como la liberación y propiedad de la información que comparte con Voices. El cliente sacará en paz y a salvo de cualquier responsabilidad que emane de la propiedad u origen de la información que comparte El Cliente.

Voices podrá solicitar evidencia razonable sobre origen de una base de datos, consentimiento o relación jurídica con los Destinatarios, mecanismos de alta y baja, aviso de privacidad aplicable, fecha y fuente de obtención de datos y atención de oposiciones o exclusiones.

Voices no adquiere la titularidad de las bases de datos del Cliente ni autoriza por sí misma la legalidad de una campaña. El Cliente no podrá interpretar la activación técnica de un envío como validación jurídica de su contenido, finalidad o base de datos.

XVI. Política de Uso Aceptable

El Cliente deberá cumplir la Política de Uso Aceptable de Voices, la cual se incorpora por referencia a estos Términos. Queda prohibido utilizar los Servicios para spam, fraude, phishing, smishing, vishing, suplantación de identidad, malware, acceso no autorizado, amenazas, acoso, extorsión, discriminación, contenidos ilícitos, engañosos o que vulneren derechos de terceros.

También se prohíbe el mal uso de credenciales, el uso no autorizado o inapropiado de la marca Voices, el envío de mensajes incorrectos o contrarios a la ley, a derechos de terceros, a las buenas costumbres comerciales o a políticas de operadores y plataformas.

Voices podrá investigar reportes de abuso y adoptar medidas proporcionales, incluyendo bloqueo de campañas, suspensión de cuentas, eliminación de contenido, restricción de canales o terminación.

XVII. Contenido del Cliente

El Cliente conserva los derechos que legítimamente le correspondan sobre su Contenido. Otorga a Voices una licencia no exclusiva, limitada, mundial y temporal para alojar, reproducir, transmitir, transformar técnicamente y



procesar el Contenido únicamente en la medida necesaria para prestar, proteger y mejorar los Servicios contratados.

Voices no utilizará el Contenido del Cliente para fines publicitarios propios ni lo comercializará como una base de datos independiente. El Cliente declara que cuenta con los derechos, permisos y bases jurídicas necesarios para proporcionar el Contenido y permitir su tratamiento.

Las bases de datos de contacto cargadas por el Cliente y la información utilizada para alimentar bots o soluciones de inteligencia artificial seguirán siendo responsabilidad del Cliente únicamente, salvo que otra cosa se pacte expresamente.

XVIII. Inteligencia artificial y automatización

Cuando los Servicios incorporen inteligencia artificial, modelos automatizados, procesamiento de lenguaje, análisis de voz, transcripción, clasificación, generación de contenidos o recomendaciones, estas funcionalidades se regirán por esta sección y por las condiciones particulares aplicables.

El Cliente reconoce que los resultados generados mediante inteligencia artificial pueden contener errores, imprecisiones, sesgos, omisiones o respuestas no adecuadas para un contexto determinado. El Cliente deberá revisar los resultados antes de utilizarlos para tomar decisiones, comunicarlos a terceros o integrarlos en procesos jurídicos, financieros, médicos, laborales, crediticios, de seguridad o de alto impacto.

Salvo acuerdo expreso, los Servicios no están diseñados para adoptar de manera autónoma decisiones que produzcan efectos jurídicos o afecten significativamente a una persona. El Cliente no utilizará IA para discriminar ilícitamente, inferir información sensible sin base jurídica, realizar vigilancia encubierta o reconocimiento biométrico no autorizado, manipular personas, generar contenido ilegal o sustituir la revisión profesional obligatoria.

XIX. Datos personales y roles de tratamiento

Cuando Voices determine las finalidades y medios del tratamiento de datos relacionados con administración de cuentas, facturación, seguridad, relación comercial, soporte o cumplimiento, actuará como responsable conforme a su Aviso de Privacidad Integral.

Cuando Voices trate datos personales por cuenta del Cliente y siguiendo sus instrucciones, Voices actuará como persona encargada y el Cliente tendrá el carácter de responsable. En este supuesto, el Cliente deberá contar con base jurídica válida, proporcionar información exigida a titulares, atender derechos

ARCO, instruir a Voices de manera documentada, no ordenar tratamientos ilícitos y asegurar que los datos sean adecuados, pertinentes y limitados.

Cuando corresponda, las partes celebrarán un acuerdo de tratamiento de datos que regule instrucciones, confidencialidad, medidas de seguridad, subencargados, transferencias, asistencia, conservación, devolución y supresión. El Aviso de Privacidad Integral de Voices estará disponible en la URL o código QR que Voices publique para tal efecto, así como en la página de internet.

XX. Seguridad de la información

Voices implementará medidas administrativas, técnicas y físicas razonables y proporcionales a la naturaleza de los Servicios y riesgos identificados. Estas medidas podrán incluir controles de acceso, autenticación, gestión de privilegios, cifrado, monitoreo, registros de actividad, respaldos, segmentación, administración de vulnerabilidades, continuidad y capacitación.

El Cliente es responsable de la seguridad de sus propios sistemas, dispositivos, integraciones, redes, software y configuraciones. Ningún sistema es absolutamente inmune a incidentes. En caso de una vulneración que afecte información del Cliente, Voices actuará conforme a sus obligaciones contractuales y legales.

El Cliente notificará inmediatamente cualquier incidente, anomalía o actividad sospechosa relacionada con los Servicios y colaborará en medidas de contención.

XXI. Confidencialidad

Se entenderá por Información Confidencial toda información técnica, comercial, financiera, estratégica, operativa, contractual o de seguridad revelada por una parte a la otra y que sea identificada como confidencial o que, por su naturaleza, razonablemente deba considerarse como tal.

La parte receptora deberá utilizarla exclusivamente para la relación contractual, protegerla con un grado de cuidado no inferior al utilizado para su propia información equivalente, limitar su acceso a personas que necesiten conocerla y no divulgarla sin autorización.

Las obligaciones de confidencialidad subsistirán durante la vigencia de la relación y por cinco años posteriores, salvo secretos industriales y datos personales, cuya protección se mantendrá durante el plazo legal aplicable.

XXII. Propiedad intelectual de Voices

Voices y sus licenciantes conservan todos los derechos sobre plataformas, software, APIs, código, interfaces, arquitectura, diseños, marcas, nombres comerciales, documentación, metodologías, algoritmos, bases tecnológicas y materiales propios.

Prácticamente todo el material, desarrollos, plantillas, reportes, dashboards, documentación técnica y configuraciones creados por Voices serán propiedad de Voices, salvo bases de datos del Cliente o información proporcionada por éste para alimentar bots o soluciones de inteligencia artificial.

La contratación no implica transmisión de propiedad intelectual. Durante la vigencia, Voices concede al Cliente un derecho limitado, no exclusivo, no sublicenciable y no transferible para acceder y utilizar los Servicios conforme a la Orden de Servicio.

XXIII. Servicios, plataformas y componentes de terceros

Los Servicios pueden interoperar con redes, operadores, carriers, plataformas y aplicaciones de terceros, incluyendo Meta, Telcel, Movistar (cualquier Carrier), Google, proveedores de nube, operadores de telecomunicaciones y plataformas de mensajería entre otros.

El uso de componentes externos puede estar sujeto a sus propios términos, tarifas, políticas y restricciones. Voices no controla modificaciones realizadas unilateralmente por terceros ni garantiza la continuidad indefinida de una integración externa.

Si un tercero suspende, modifica o elimina una funcionalidad esencial, Voices procurará informar al Cliente y evaluar alternativas razonables, pero no será responsable por eventos fuera de su control.

XXIV. Suspensión de los Servicios

Voices podrá suspender total o parcialmente los Servicios cuando exista falta de pago, riesgo de seguridad, uso contrario a estos Términos o a la Política de Uso Aceptable, orden de autoridad, exigencia de operador o tercero, actividad que pueda causar daño a Destinatarios, redes o reputación, indicios de fraude, abuso, acceso no autorizado o falta de colaboración del Cliente.

Cuando las circunstancias lo permitan, Voices notificará previamente y otorgará un plazo razonable para subsanar. En casos urgentes podrá



suspender de inmediato. La suspensión no exime del pago de importes devengados.

XXV. Vigencia, terminación y efectos

La vigencia será la indicada en la Orden de Servicio. En contratos indefinidos, cualquiera de las partes podrá terminar mediante aviso con treinta días naturales de anticipación, salvo que se haya pactado un plazo distinto.

Cualquiera de las partes podrá terminar por incumplimiento esencial no subsanado dentro de diez días hábiles siguientes a la notificación; por incumplimiento no subsanable; por insolvencia, liquidación o cese de operaciones; o por disposición de autoridad o imposibilidad legal de continuar.

Al terminar la relación cesará el derecho de acceso, serán exigibles los importes pendientes, el Cliente dejará de utilizar credenciales y propiedad intelectual de Voices, y cada parte devolverá o destruirá Información Confidencial cuando proceda. Las cláusulas que por su naturaleza deban subsistir continuarán vigentes.

XXVI. Garantías limitadas y exclusiones

Voices garantiza que prestará los Servicios con diligencia profesional razonable y de manera sustancialmente consistente con la Documentación aplicable. Si el Cliente identifica una falta material, deberá informarla oportunamente y proporcionar información suficiente para su reproducción.

Salvo garantías expresamente establecidas, los Servicios se proporcionan conforme a su disponibilidad y características contratadas. Voices no garantiza funcionamiento ininterrumpido, entrega o lectura de todos los mensajes, compatibilidad con sistemas no informados, resultados comerciales determinados, infalibilidad de inteligencia artificial, permanencia de terceros o eliminación de todos los riesgos de fraude o ciberseguridad.

Ninguna exclusión será aplicable cuando la responsabilidad derive de dolo, mala fe, incumplimiento de obligación imperativa o derecho que legalmente no pueda renunciarse.

XXVII. Limitación de responsabilidad e indemnización

En la máxima medida permitida por la legislación aplicable, ninguna parte será responsable frente a la otra por daños indirectos, consecuenciales, especiales o pérdida de utilidades, ingresos, oportunidades, reputación o información, salvo que deriven de conducta dolosa o supuestos no limitables por ley.



La responsabilidad acumulada de Voices derivada de un Servicio no excederá el importe efectivamente pagado por el Cliente por el Servicio afectado durante los tres meses inmediatamente anteriores al hecho que originó la reclamación, sobre el servicio que hizo la afectación, salvo excepciones pactadas o no limitables por ley.

El Cliente defenderá, indemnizará y mantendrá a salvo a Voices frente a reclamaciones de terceros derivadas de Contenido del Cliente, uso ilícito de bases de datos, falta de consentimiento, campañas, productos o servicios del Cliente, infracción de propiedad intelectual por materiales del Cliente, incumplimiento de la Política de Uso Aceptable o violación de políticas de operadores y plataformas.

XXVIII. Caso fortuito, fuerza mayor y cumplimiento normativo

Ninguna parte será responsable por retrasos o incumplimientos causados por acontecimientos fuera de su control razonable, incluyendo desastres naturales, incendios, fallas generalizadas de energía o Internet, caída de las redes de comunicaciones, actos de autoridad, conflictos laborales, disturbios, guerra, terrorismo, epidemias, ataques masivos, fallas de operadores y eventos equivalentes.

Cada parte cumplirá la normativa aplicable a sus propias actividades. El Cliente será responsable de la regulación específica de sus campañas, productos, sectores y Destinatarios. El Cliente no utilizará los Servicios para ofrecer productos o actividades sujetas a autorización sin contar con ella.

Las partes se abstendrán de realizar actos de corrupción, soborno, lavado de dinero o prácticas ilícitas relacionadas con la contratación.

XXIX. Registros y evidencia electrónica

Las partes reconocen que los registros de la Plataforma, bitácoras, logs, confirmaciones, mensajes de datos, reportes de consumo, correos electrónicos y evidencias electrónicas podrán utilizarse para acreditar operaciones, accesos, instrucciones, aceptación y prestación de los Servicios.

Voices podrá aplicar mecanismos de integridad, sellado de tiempo, conservación o trazabilidad conforme a la normativa aplicable. El Cliente será responsable de conservar documentación y autorizaciones relacionadas con Destinatarios y campañas durante los plazos legales correspondientes.

XXX. Modificaciones, avisos y comunicaciones

Voices podrá modificar estos Términos para reflejar cambios legales, regulatorios, tecnológicos, de seguridad o de los Servicios. Las modificaciones materiales serán notificadas mediante correo electrónico, Plataforma o sitio web con al menos quince días naturales de anticipación, salvo que deban aplicarse inmediatamente por disposición legal, riesgo de seguridad o requerimiento de tercero indispensable.

Las comunicaciones operativas podrán enviarse mediante Plataforma, correo electrónico, ticket o canal de soporte. Las notificaciones contractuales deberán enviarse a domicilios o correos indicados en la Orden de Servicio. El Cliente será responsable de mantener actualizada su información.

XXXI. Disposiciones generales

El Cliente no podrá ceder sus derechos u obligaciones sin autorización previa de Voices. Voices podrá ceder la relación a una afiliada, sucesora o adquirente de su negocio, notificándolo al Cliente. Las partes son contratistas independientes; estos Términos no crean sociedad, asociación, mandato, representación, franquicia, relación laboral ni agencia.

La falta o demora en ejercer un derecho no implicará renuncia. Si una disposición es declarada inválida o inexigible, se ajustará en la medida necesaria para preservar su finalidad legítima. Las demás disposiciones conservarán su validez.

Cuando una persona tenga la calidad de consumidor conforme a la legislación mexicana, ninguna disposición se interpretará como renuncia a derechos irrenunciables. En esos casos se respetarán los derechos y mecanismos que resulten legalmente aplicables.

XXXII. Legislación aplicable y solución de controversias

Estos Términos se regirán por las leyes mercantiles de los Estados Unidos Mexicanos y, supletoriamente, por las disposiciones civiles aplicables.

Antes de iniciar un procedimiento judicial, las partes procurarán resolver la controversia mediante negociación directa durante treinta días naturales contados desde la notificación escrita. De no alcanzarse una solución, las partes se someten a los tribunales competentes de la Ciudad de México y renuncian a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles por razón de sus domicilios presentes o futuros.

Lo anterior no limitará la competencia administrativa de autoridades de protección al consumidor cuando resulte legalmente aplicable.



XXXIII. Contacto y aceptación

Para consultas comerciales, soporte técnico, notificaciones contractuales o privacidad se utilizarán los canales señalados en la Orden de Servicio, el sitio web de Voices o los correos institucionales correspondientes, incluyendo ayuda@voices.com.mx para soporte y datospersonales@voices.com.mx para asuntos de datos personales.

Al firmar una Orden de Servicio, seleccionar la casilla correspondiente, activar una cuenta o utilizar los Servicios después de haber tenido acceso a estos Términos, el Cliente declara haberlos leído y comprendido, aceptar su contenido, contar con capacidad y facultades suficientes, obligarse a que sus Usuarios Autorizados los cumplan y reconocer la validez de la contratación y evidencia electrónica asociada.

POLÍTICA DE USO ACEPTABLE

I. Objeto

La presente Política de Uso Aceptable regula las conductas permitidas y prohibidas en el uso de los servicios, plataformas, APIs, canales de mensajería, voz, automatización, inteligencia artificial y demás soluciones proporcionadas por Voices. Su finalidad es proteger a Voices, sus clientes, destinatarios, carriers, socios tecnológicos, redes, plataformas de terceros y usuarios finales frente a riesgos de abuso, fraude, uso indebido, afectación reputacional, incumplimiento normativo o daño operativo.

II. Principio general de uso lícito y responsable

El Cliente deberá utilizar los Servicios exclusivamente para finalidades lícitas, legítimas, informadas y compatibles con la relación que mantenga con sus destinatarios. Queda prohibido cualquier uso que pueda comprometer la seguridad, disponibilidad, reputación, integridad o continuidad de los Servicios o de terceros.

III. Conductas prohibidas



Se prohíbe el envío de spam, comunicaciones no solicitadas, phishing, smishing, vishing, suplantación de identidad, fraude, extorsión, amenazas, acoso, contenidos discriminatorios, ilícitos, engañosos o contrarios a derechos de terceros. También se prohíbe el uso de bases de datos sin autorización, mensajes que induzcan al error, promociones falsas, prácticas de ingeniería social, malware, ataques a la población y/o grupos vulnerables, explotación de vulnerabilidades y cualquier uso que pueda afectar redes, plataformas o infraestructura.

Queda prohibido el mal uso de credenciales, claves API, tokens, usuarios o contraseñas; el uso no autorizado de marcas, nombres comerciales o elementos distintivos de Voices; la alteración de rutas, remitentes, identificadores o cabeceras; y el envío de mensajes incorrectos, ofensivos o contrarios a la ley, a la moral, a las buenas costumbres comerciales o a políticas de operadores y plataformas.

IV. Bases de datos y consentimiento

El Cliente deberá acreditar, cuando Voices lo solicite razonablemente, que cuenta con base jurídica válida para contactar a los destinatarios. Voices podrá requerir evidencia sobre el origen de bases de datos, fecha de obtención, mecanismo de consentimiento, aviso de privacidad aplicable, mecanismos de baja, exclusión o cancelación, y cumplimiento de solicitudes de oposición.

V. Reglas especiales para mensajería, WhatsApp, RCS, SMS, voz y correo electrónico

El Cliente deberá respetar las reglas específicas de cada canal, incluyendo plantillas, remitentes, máscaras, números, horarios, frecuencia, contenidos permitidos, reglas de opt-in y opt-out, límites de volumen, calidad, reputación y políticas de terceros. Las comunicaciones transaccionales, de cobranza, marketing, autenticación o atención deberán estar claramente vinculadas a una finalidad legítima.

VI. Inteligencia artificial y automatización

El Cliente no deberá utilizar bots, IA, asistentes virtuales, análisis de voz, síntesis de voz o automatización para manipular personas, generar contenido ilícito, discriminar, inferir datos sensibles sin base jurídica, realizar vigilancia encubierta, tomar decisiones de alto impacto sin revisión humana o suplantar identidades. Los prompts, instrucciones, datos de entrenamiento o información cargada por el Cliente serán responsabilidad de éste.



VII. Seguridad y credenciales

El Cliente deberá proteger sus credenciales, usuarios, tokens, certificados, llaves API e integraciones. Cualquier uso no autorizado, filtración, pérdida, robo, acceso indebido o incidente deberá notificarse inmediatamente a Voices. Voices podrá suspender credenciales o accesos cuando exista riesgo razonable de abuso o afectación.

VIII. Monitoreo, investigación y medidas

Voices podrá monitorear patrones de uso, reportes de abuso, indicadores de reputación, incidencias, quejas, rechazos de operadores y eventos de seguridad. Cuando exista sospecha razonable de incumplimiento, Voices podrá requerir información, bloquear campañas, limitar volumen, suspender canales, revocar credenciales o terminar servicios.

IX. Responsabilidad e indemnidad

El Cliente será responsable por el contenido, destinatarios, bases de datos, campañas, autorizaciones, horarios, frecuencia y finalidad de sus comunicaciones. Deberá mantener indemne a Voices frente a reclamaciones de terceros derivadas de uso indebido de los Servicios o incumplimiento de esta Política.

X. Actualizaciones

Voices podrá actualizar esta Política para reflejar cambios regulatorios, técnicos, operativos, de seguridad o políticas de terceros. Las actualizaciones serán comunicadas por medios razonables y formarán parte de los Términos y Condiciones.

POLÍTICA DE COOKIES Y TECNOLOGÍAS DE RASTREO

I. Objeto y alcance



La presente Política de Cookies y Tecnologías de Rastreo regula el uso de cookies, web beacons, píxeles, etiquetas, identificadores digitales, analítica y tecnologías similares utilizadas por Voices en sus sitios web, plataformas y servicios digitales. Esta política complementa el Aviso de Privacidad Integral y los Términos y Condiciones.

II. Qué son las cookies

Las cookies son pequeños archivos o fragmentos de información que se almacenan en el navegador o dispositivo del usuario cuando accede a un sitio o plataforma. Permiten recordar preferencias, mantener sesiones, proteger accesos, analizar navegación, medir desempeño y, en su caso, personalizar contenidos o publicidad.

III. Información que puede recopilarse

Mediante estas tecnologías Voices podrá recopilar dirección IP, identificadores de dispositivo, tipo de navegador, sistema operativo, idioma, configuración regional, fecha y hora de acceso, páginas visitadas, tiempo de permanencia, rutas de navegación, clics, formularios iniciados, interacciones, datos de rendimiento, cookies de sesión, identificadores persistentes y otros datos técnicos relacionados con el uso de los servicios digitales.

IV. Tipos de cookies

Voices podrá utilizar cookies estrictamente necesarias para funcionamiento y seguridad; cookies funcionales para recordar preferencias; cookies de analítica para medir uso, rendimiento y experiencia; cookies de publicidad o marketing para personalizar campañas; y cookies de terceros operadas por proveedores de analítica, redes sociales, publicidad, monitoreo o seguridad.

V. Finalidades

Las cookies podrán utilizarse para autenticar usuarios, mantener sesiones, prevenir fraude, proteger cuentas, medir disponibilidad, monitorear errores, generar estadísticas, analizar comportamiento digital, optimizar contenidos, mejorar funcionalidades, medir campañas, segmentar audiencias y, en su caso, personalizar comunicaciones comerciales.

VI. Cookies propias y de terceros

Las cookies propias son gestionadas directamente por Voices. Las cookies de terceros son gestionadas por proveedores externos, quienes pueden tratar la información conforme a sus propios avisos o políticas. Voices procurará utilizar



proveedores que cuenten con estándares razonables de protección de datos, seguridad y confidencialidad.

VII. Analítica, publicidad y perfilamiento

La información obtenida mediante cookies podrá utilizarse para generar métricas agregadas, reportes internos, segmentos, perfiles de navegación y análisis de comportamiento. Cuando estas tecnologías se integren con herramientas automatizadas o de inteligencia artificial, Voices procurará aplicar principios de proporcionalidad, minimización, transparencia y control de riesgos.

VIII. Consentimiento y control

El uso de cookies estrictamente necesarias no requiere deshabilitación para el funcionamiento básico del sitio. El usuario podrá configurar su navegador para bloquear, eliminar o rechazar cookies, así como modificar preferencias cuando Voices habilite un panel o banner de configuración. La deshabilitación de determinadas cookies puede afectar funcionalidades, acceso, seguridad o experiencia de usuario.

IX. Relación con el Aviso de Privacidad

Cuando la información obtenida mediante cookies sea considerada dato personal, su tratamiento se sujetará al Aviso de Privacidad Integral de Voices. La URL oficial del Aviso de Privacidad Integral o el código QR correspondiente deberá mantenerse disponible para consulta permanente.

X. Actualizaciones

Voices podrá actualizar esta Política para reflejar cambios tecnológicos, regulatorios, operativos o de proveedores. La versión vigente será publicada en el sitio web o medio electrónico oficial de Voices.