

Términos y Condiciones – Búhos

Última actualización: 01/12/2025

Estos Términos y Condiciones regulan el uso del sitio web y los servicios prestados por **Buhos LLC** (“Búhos”, “nosotros”, “nuestro”).

Al acceder a nuestros servicios o contratar una implementación, aceptás plenamente las disposiciones aquí establecidas.

1. Identidad del Prestador

- **Razón social:** Buhos LLC
- **Tipo de entidad:** Limited Liability Company
- **Jurisdicción:** Estado de Wyoming, Estados Unidos
- **Correo de contacto:** ventas@buhosonline.com

2. Naturaleza de los servicios

Búhos ofrece exclusivamente **servicios digitales y remotos**, incluyendo:

- Desarrollo de flujos conversacionales, modelos, prompts y protocolos de atención
- Venta, activación y gestión administrativa de licencias y suscripciones de plataformas de terceros
- Implementación y configuración de CRM (Kommo, entre otros)
- Diseño y puesta en marcha de asistentes con IA y automatizaciones
- Integraciones mediante Make, n8n, APIs y conectores
- Consultoría técnica, operativa, comercial y de experiencia del cliente
- Servicios de atención al cliente mediante agentes humanos (BPO/tercerización)
- Capacitación, documentación y acompañamiento en procesos digitales

Todos los servicios se entregan por medios digitales, sin productos físicos.

3. Uso del sitio web

El uso del sitio implica que el usuario se compromete a:

- proporcionar información veraz,
- no realizar actividades ilícitas o que vulneren la seguridad del sitio,
- no copiar, reproducir o distribuir contenidos de Búhos sin autorización.

Búhos puede modificar secciones del sitio o suspender funcionalidades sin previo aviso.

4. Proceso de contratación

La contratación de servicios se considera formal cuando el cliente:

1. Acepta una propuesta comercial o presupuesto;
2. Realiza el pago correspondiente;
3. Proporciona accesos, información, credenciales y aprobaciones necesarias para iniciar el trabajo.

Todas las propuestas se encuentran automáticamente sujetas a estos **Términos y Condiciones**, sin necesidad de adjuntarlos nuevamente.

5. Entregas y tiempos de implementación

Los servicios comienzan una vez confirmado el pago y entregados los accesos requeridos.

Los tiempos estimados son:

- **Activaciones simples, accesos y licencias:** 24 a 72 horas hábiles
- **Implementaciones estándar:** 2 a 6 semanas
- **Desarrollos avanzados o personalizados:** según el alcance definido

5.1 Plazos estimativos (no garantizados como fecha fija)

Los tiempos publicados son **referenciales**. La naturaleza de los servicios digitales, las dependencias de terceros (APIs, CRMs, plataformas) y la interacción con el cliente pueden generar variaciones razonables.

Búhos no garantiza entregas en fechas exactas salvo acuerdo contractual específico.

5.2 Demoras atribuibles al cliente

Las demoras generadas por los siguientes motivos **extenderán los plazos sin que implique incumplimiento de Búhos**:

- falta de credenciales, accesos o información necesaria;
- postergación o ausencia en reuniones clave;
- demoras en revisiones, pruebas o aprobaciones;
- cambios de decisión, indecisiones o solicitudes contradictorias;
- pedidos de rehacer trabajo ya realizado por cambios en el criterio del cliente;
- incorporación tardía de requisitos no incluidos originalmente.

En estos casos, se ajustará el cronograma y no aplicarán compensaciones.

5.3 Demoras atribuibles exclusivamente a Búhos

En caso de que se produzcan **demoras atribuibles exclusivamente a Búhos**, las Partes reconocen que:

1. Las demoras en la ejecución de servicios digitales **no constituyen un error**, incumplimiento grave ni causal de reembolso.
2. Las demoras pueden deberse a factores operativos, técnicos o logísticos propios de proyectos digitales y no implican fallas en la calidad del servicio.
3. Ante una demora exclusiva de Búhos, se acordarán de buena fe **compensaciones razonables**, tales como:
 - horas adicionales de soporte,
 - ajustes menores,
 - mantenimiento puntual.
4. En ningún caso las demoras darán lugar a **reembolsos totales o parciales**, ya que no se consideran errores de ejecución, sino variaciones operativas dentro de lo normal para este tipo de servicios.

6. Alcance del servicio y cambios posteriores

Cada servicio incluye únicamente lo detallado en la propuesta comercial aceptada.

Cualquier agregado, modificación o pedido adicional será presupuestado como desarrollo complementario o bolsa de horas.

7. Cancelaciones

Los servicios pueden cancelarse únicamente **antes de que comience la implementación**.

Una vez iniciado el proyecto (incluyendo análisis, configuraciones preliminares o entrega de material), **no se aceptan cancelaciones**, ya que se trata de servicios digitales y personalizados.

8. Reembolsos

8.1 Política general de reembolsos

No se realizan reembolsos por:

- servicios ya iniciados, activados, entregados o configurados,
- falta de uso de las plataformas, CRM o herramientas contratadas,
- demoras atribuibles al Cliente o a proveedores externos,
- modificaciones, restricciones o fallas de plataformas de terceros.

Los servicios de Búhos son digitales, configurables y, en muchos casos, personalizados; por lo tanto, una vez iniciados, no aplican reembolsos por desistimiento.

8.2 Reembolsos por errores imputables a Búhos

Solo se evaluarán reembolsos cuando exista un **error técnico directo, comprobable y exclusivamente atribuible a Búhos**, que:

- afecte la funcionalidad comprometida en la Propuesta Comercial, y
- no se deba a terceros, cambios de plataformas externas, problemas de infraestructura del Cliente ni demoras operativas.

8.3 Aclaración sobre demoras

A los efectos de este punto, se deja constancia de que:

- Las demoras no constituyen un error,
- incluso si son atribuibles a Búhos, se rigen por el punto 5.3,
- y no generan derecho a reembolso bajo ningún concepto.

8.4 Procedimiento

El Cliente deberá enviar un correo a ventas@buhosonline.com con evidencia del supuesto error.

Búhos analizará la situación en un plazo de 3 a 5 días hábiles.

8.5 Reembolsos aprobados

En caso excepcional de aprobarse un reembolso parcial, se realizará por el mismo método de pago dentro de los 5 a 10 días hábiles siguientes.

9. Mantenimiento, soporte y actualizaciones

La contratación de un servicio de implementación **no incluye mantenimiento continuo, soporte permanente, ni soporte ocasional, ni actualizaciones posteriores**, salvo acuerdo expreso o contratación de un plan de mantenimiento o de paquetes de horas de soporte.

El cliente comprende que:

- el soporte posterior a la entrega requiere contratar un **plan de mantenimiento**,
- las plataformas externas (CRM, WhatsApp, Meta, APIs, Make, n8n, etc.) pueden cambiar sin intervención de Búhos,
- cualquier ajuste, corrección, migración, actualización o mejora posterior tendrá costo adicional,
- Búhos no garantiza disponibilidad permanente de las integraciones si los proveedores externos modifican sus políticas, endpoints o requisitos técnicos.

Se ofrecen **planes de mantenimiento opcionales** o **paquete de horas de soporte bajo demanda**, según necesidad del cliente.

10. Venta de licencias y suscripciones a plataformas de terceros

Cuando el Cliente contrate licencias, planes o suscripciones de plataformas de terceros a través de Búhos (por ejemplo: CRM, WhatsApp API, herramientas de mensajería, automatización o IA), las partes aceptan que:

1. **Búhos actúa como distribuidor autorizado o intermediario**, no como desarrollador de dichas plataformas.
2. Las condiciones de uso, limitaciones, políticas y alcances de cada plataforma se rigen por los **Términos y Condiciones propios del proveedor**, que el Cliente declara conocer y aceptar.
3. Las licencias se activan una vez confirmado el pago y tienen carácter **mensual o anual**, según lo informado en la propuesta comercial.
4. La falta de pago de la licencia autoriza a Búhos a **suspender o revocar el acceso** hasta su regularización.
5. El hecho de que el Cliente no utilice la plataforma o no implemente ciertos procesos **no genera derecho a reembolso**.
6. Búhos no se responsabiliza por:
 - fallas, cambios o interrupciones de servicios ajenos a su control,
 - decisiones comerciales o técnicas del proveedor,
 - modificaciones en planes, precios o políticas de terceros.

7. El soporte incluido por Búhos, si corresponde, se limita a la activación inicial. Cualquier soporte o gestión adicional deberá contratarse mediante un plan de mantenimiento o paquetes de horas.

11. Infraestructura del Cliente y de Terceros

La calidad del servicio puede depender de:

- la infraestructura del Cliente (equipos, internet, hosting, accesos),
- proveedores externos del ecosistema (CRMs, APIs, WhatsApp API, Make, n8n, Meta, servidores, IA).

Por lo tanto:

1. Búhos no es responsable por fallas, limitaciones, cambios o interrupciones ajenas a su control.
2. Búhos hará esfuerzos razonables ante incidencias externas, pero no implican incumplimiento.
3. Si la incidencia deriva de infraestructura del Cliente, se podrá requerir soporte adicional o replanificación.

12. Garantías y limitación de responsabilidad

Búhos garantiza que el trabajo será entregado conforme al alcance acordado.

No se garantizan resultados comerciales (ventas, citas, conversiones, métricas de rendimiento, etc.).

Búhos no será responsable por:

- interrupciones o cambios en servicios de terceros;
- errores derivados de configuraciones externas o decisiones del cliente;
- impacto económico o comercial de las decisiones operativas del cliente;
- pérdida de información por falta de respaldo por parte del cliente.

Limitación:

La responsabilidad total de Búhos no excederá el monto abonado por el Cliente en los 3 meses previos al reclamo.

13. Propiedad intelectual

Todo material creado por Búhos —documentación, flujos, prompts, modelos, configuraciones, integraciones y desarrollos— es propiedad intelectual de Búhos, salvo acuerdo escrito específico.

El cliente obtiene derecho de uso, pero no de reventa, copia o distribución sin autorización.

14. Confidencialidad

Ambas partes se comprometen a mantener confidencial cualquier información técnica, operativa o comercial intercambiada durante el proyecto. La obligación se mantiene por 5 años, incluso después de finalizado el servicio.

15. Subcontratación

Búhos podrá asignar parte o la totalidad de las tareas a colaboradores internos, externos o proveedores especializados, manteniendo la responsabilidad frente al Cliente por la calidad del servicio.

16. No exclusividad

La relación comercial no implica exclusividad.

Búhos podrá trabajar con empresas del mismo rubro o industria sin que ello constituya conflicto de interés.

17. Fuerza mayor

Búhos no será responsable por retrasos o incumplimientos derivados de causas fuera de su control, incluyendo fallas globales de proveedores, caídas masivas de servicios, cambios de políticas, desastres naturales, incidentes sanitarios o eventos de fuerza mayor.

18. Modificación de los Términos

Búhos podrá actualizar estos Términos en cualquier momento. La versión vigente siempre será la publicada en el sitio web.

19. Jurisdicción y ley aplicable

Estos Términos se rigen por las leyes del **Estado de Wyoming, Estados Unidos**.

Cualquier disputa será dirimida en sus tribunales, sin perjuicio de los derechos de los consumidores según su jurisdicción local.

20. Contacto

Para consultas sobre estos Términos:

 ventas@buhosonline.com