

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE USO DE BIRCLE AI

Última actualización: 28 de abril de 2025

1. Sujetos

1.1. Bircle AI.

Bircle AI es una empresa dedicada a la provisión de soluciones de inteligencia artificial para la gestión, automatización y optimización de cobranzas, ventas y atención al cliente en empresas de consumo masivo y servicios financieros, entre otras industrias.

Está compuesta por:

- **Bircle AI S.A.**, con sede legal en Córdoba, Argentina.
- **Bircle CORP.**, constituida en Delaware, Estados Unidos.

Adicionalmente, Bircle AI cuenta con alianzas estratégicas en Latinoamérica para facilitar la implementación local de sus soluciones.

1.2. El Cliente ("Tu Empresa").

Se entiende como "Cliente" o "Tu Empresa" a toda persona jurídica que contrate los servicios de Bircle AI para la utilización de su plataforma de software

1.3. Empleados del Cliente.

Personas físicas (empleados, representantes legales, contratistas o apoderados) que actúan en nombre de Tu Empresa en su interacción con Bircle AI o con la Plataforma.

1.4. Clientes Finales.

Personas físicas o jurídicas a las cuales se destinan las comunicaciones de generadas o gestionadas a través de la Plataforma de Bircle AI, en virtud de la relación contractual que mantienen con Tu Empresa.

Este contrato regula la relación principal entre Bircle AI y Tu Empresa, sin perjuicio de las interacciones que involucren a los Empleados o a los Clientes Finales.

2. Objeto del Contrato

2.1. El objeto del presente contrato es establecer los términos y condiciones que regirán la prestación de servicios de Bircle AI al Cliente, incluyendo, pero no limitado a:

- El otorgamiento de una licencia limitada, no exclusiva e intransferible de uso de la Plataforma Bircle AI.
- La prestación de servicios de implementación, soporte, mejoras y optimización continua de las funcionalidades.

2.2. Alcance del Software.

La Plataforma de Bircle AI permite la automatización de comunicaciones de cobranza, ventas y atención al cliente mediante inteligencia artificial a través de canales digitales como WhatsApp, SMS, correo electrónico, llamadas telefónicas, entre otros.

El comportamiento de los agentes virtuales se configura en base a:

- Contexto proporcionado por el Cliente (flujos, políticas internas, bases de datos).
- Parametrizaciones definidas para cada proyecto de implementación.

Bircle AI se reserva el derecho de modificar, actualizar o eliminar funcionalidades de la Plataforma para mejorar su operatividad, seguridad o rendimiento, sin necesidad de consentimiento previo del Cliente, aunque notificará dichas actualizaciones cuando afecten sustancialmente el servicio contratado.

3. Proceso de Contratación

3.1. Propuesta Comercial.

Bircle AI enviará una propuesta comercial individualizada para cada Cliente, especificando:

- Servicios incluidos.
- Alcances funcionales.
- Tarifas de implementación y licenciamiento.
- Condiciones de facturación y pago.

3.2. Aceptación.

La aceptación de la propuesta deberá realizarse de manera expresa, a través de correo electrónico o mediante la firma electrónica del formulario de contratación que Bircle AI disponga.

3.3. Implementación.

- El Cliente recibirá un requerimiento de contexto, a través de un formulario digital o cuestionario, que deberá completar en un plazo razonable.
- Una vez completado, Bircle AI procederá a configurar el sistema.

3.4. Factura de Implementación.

El costo inicial de implementación será facturado y deberá ser pagado previo al lanzamiento efectivo del servicio.

3.5. Etapa de Testeo.

Posteriormente, se habilitará una etapa de pruebas internas (recomendado 7 días corridos) donde los Empleados del Cliente podrán validar los flujos y resultados, y solicitar ajustes si fuera necesario.

3.6. Producción.

Tras la aprobación final por parte del Cliente, se procederá al lanzamiento formal de la Plataforma en ambiente de producción y se comenzará a facturar el servicio recurrente.

4. Facturación, Pago y Mora

4.1. Facturación y Condiciones.

Los servicios serán facturados:

- Mensualmente y por adelantado, la primera semana de cada mes.
- Con vencimiento a 10 días hábiles desde la fecha de emisión.

4.2. Mora e Intereses.

El Cliente incurrirá en mora automática ante el incumplimiento de los plazos de pago.

Los saldos en dólares devengarán un interés punitivo del 1% mensual.

Los saldos en moneda local devengarán el interés punitivo comercial usual en la jurisdicción correspondiente.

4.3. Suspensión de Servicio.

En caso de mora, Bircle AI podrá suspender el acceso del Cliente y de sus Clientes Finales a la Plataforma hasta regularizar la situación, previa notificación vía correo electrónico.

4.4. Estructura de Facturación:

- Costo de implementación (único pago).
- Licencia mensual de uso de la Plataforma.
- Costo variable basado en volumen de conversaciones, mensajes u otros eventos definidos en la propuesta comercial.

4.5. Actualización de Tarifas.

Bircle AI podrá modificar tarifas previa notificación al Cliente con una antelación mínima de 30 días. El silencio del Cliente será interpretado como aceptación tácita del nuevo esquema de precios.

5. Vigencia y Extinción

5.1. El contrato tiene vigencia indefinida desde la aceptación de la propuesta comercial.

5.2. Extinción:

- Por incumplimiento contractual de cualquiera de las partes, previa intimación formal que no haya sido subsanada en 10 días.
 - Sin expresión de causa, mediante notificación por correo electrónico con 30 días corridos de antelación.
-

6. Propiedad Intelectual

6.1. Todos los derechos sobre el software, metodologías, algoritmos, diseños, documentación, interfaces y materiales asociados a Bircle AI son y permanecerán siendo propiedad exclusiva de Bircle AI.

6.2. El Cliente no podrá, por sí ni por terceros:

- Copiar, descompilar, realizar ingeniería inversa, modificar o derivar obras del software de Bircle AI.
 - Ceder, sublicenciar o transferir los derechos de uso sin autorización expresa y por escrito.
-

7. Confidencialidad

7.1. Toda la información intercambiada (negocios, datos técnicos, bases de datos, procesos) se considerará confidencial y no podrá ser divulgada sin autorización escrita de la otra parte.

7.2. Los datos de los Clientes Finales gestionados a través de Bircle AI son confidenciales. Bircle AI no compartirá esta información con otros clientes ni con terceros, salvo obligación legal expresa.

8. Privacidad y Datos Personales

8.1. Finalidad del Tratamiento.

Bircle AI trata los datos personales recolectados de sus Clientes y de los Clientes Finales exclusivamente con las siguientes finalidades:

- Prestar y gestionar adecuadamente los servicios contratados.
- Mejorar la experiencia de uso de la Plataforma mediante el análisis de interacciones.
- Personalizar flujos de comunicación y recomendaciones.
- Detectar y prevenir fraudes o accesos no autorizados.
- Cumplir con obligaciones legales, fiscales y regulatorias.
- Realizar informes estadísticos de uso y rendimiento, siempre que los datos sean anonimizados.

8.2. Datos de Empleados y Clientes Finales.

El Cliente reconoce que es el único responsable de:

- Obtener el consentimiento explícito, previo e informado de sus Empleados y Clientes Finales.
- Incorporar en los flujos de interacción los mecanismos necesarios para garantizar dicho consentimiento cuando corresponda.

Bircle AI actuará como Encargado del Tratamiento respecto de los datos que reciba por cuenta del Cliente, y aplicará medidas de seguridad técnicas y organizativas adecuadas conforme a los estándares internacionales y la legislación vigente.

8.3. Derechos de los Titulares.

Cualquier titular de datos personales tiene derecho a:

- Acceder a sus datos.
- Rectificarlos si fueran inexactos.
- Solicitar su supresión (derecho al olvido).
- Limitar su tratamiento.
- Oponerse por motivos fundados.
- Solicitar su portabilidad a otra entidad.

Para ejercer estos derechos, los interesados podrán enviar una solicitud a legales@bircle.ai. Bircle AI podrá requerir documentación adicional para confirmar la identidad del solicitante antes de procesar la solicitud.

8.4. Delegado de Protección de Datos.

Bircle AI ha designado un Delegado de Protección de Datos (DPO), disponible para consultas o reclamos en legales@bircle.ai.

8.5. Decisiones Automatizadas y Perfilado.

La Plataforma podrá aplicar decisiones automatizadas o perfilado para segmentar usuarios, calificar estados de riesgo, o asignar derivaciones según reglas definidas por el Cliente. El Cliente es responsable de informar a los titulares y obtener el consentimiento requerido, según corresponda.

8.6. Transferencias Internacionales.

Bircle AI podrá transferir datos a servidores ubicados fuera del país del Cliente, incluyendo EE.UU. y Brasil, garantizando que tales transferencias cuenten con las salvaguardas adecuadas conforme las normas locales.

8.7. Conservación de Datos.

Los datos personales serán conservados por el plazo necesario para cumplir con los fines para los cuales fueron recopilados, y posteriormente por el tiempo necesario para cumplir con obligaciones legales o contractuales.

9. No Exclusividad

La celebración del presente contrato no otorga exclusividad a ninguna de las partes. Bircle AI podrá prestar sus servicios a terceros, incluso si se trata de competidores directos del Cliente.

10. Disponibilidad y Daños

10.1. En caso de interrupciones graves o reiteradas no justificadas por fuerza mayor, el Cliente podrá resolver el contrato sin penalidad.

10.2. Bircle AI podrá verse impedida de prestar los servicios de forma continua por causas ajenas a su control (fallas de terceros, mantenimiento, ataques cibernéticos, entre otros). En tales casos, procurará restablecer el servicio con la mayor celeridad posible.

10.3. Bircle AI no será responsable por daños derivados de la configuración incorrecta o incompleta del contexto provisto por el Cliente, ni por resultados no deseados en flujos no validados previamente.

10.4. Podrá suspender temporalmente el servicio para actualizaciones o tareas de mantenimiento, notificándolo por correo electrónico.

11. Independencia de las Partes

Las partes reconocen que este contrato no implica relación de asociación, mandato, representación, agencia o dependencia laboral. Cada parte actúa en nombre propio y es responsable de sus propios empleados y obligaciones fiscales, laborales y previsionales.

12. Notificaciones

Toda notificación, requerimiento, comunicación o documentación derivada del presente contrato deberá realizarse exclusivamente por vía de correo electrónico, utilizando las direcciones informadas en la propuesta comercial.

Se considerará prueba suficiente de su envío y recepción la existencia del mensaje en las casillas registradas.

13. Fuerza Mayor

Bircle AI no será responsable por el incumplimiento de sus obligaciones contractuales cuando dicho incumplimiento derive de causas fuera de su control razonable, incluyendo pero no limitándose a: desastres naturales, fallas de proveedores de infraestructura, pandemias, disposiciones gubernamentales, conflictos laborales ajenos o ataques informáticos.

Durante el período que dure el evento de fuerza mayor, se suspenderán las obligaciones afectadas. Si la situación se extiende por más de 90 días, cualquiera de las partes podrá resolver el contrato sin penalidad.

14. Jurisdicción

Toda controversia derivada del presente contrato, o de su ejecución, interpretación o validez, será resuelta ante los tribunales ordinarios en lo civil y comercial de la primera circunscripción de Córdoba Capital, Argentina.
