REGISTRO DEL DOCUMENTO

VERSIÓN	VIGENTE DESDE	TEXTO QUE RIGE
2026-09-24	24 de septiembre de 2026	Inglés

REFERENCIA
legal.dapta.ai/es/documents/customer-terms/versions/2026-09-24

Acuerdo Marco de Servicios

Para clientes de la Solución Dapta. Este Documento se rige por su texto en inglés; esta traducción al español se ofrece solo como referencia.

Este documento de Términos y Condiciones, de fecha septiembre de 2026 (junto con cualquier Formulario de Pedido suscrito y entregado en virtud del presente, este "Documento de Términos y Condiciones"), se celebra entre Dapta, Inc., una sociedad constituida en Delaware ("Dapta"), y el Cliente. Dapta y el Cliente serán denominados individualmente una "Parte" y conjuntamente las "Partes".

1. Solución Dapta

Dapta proporcionará la "Solución Dapta" (según se define más adelante) al Cliente en los términos y condiciones establecidos en este Documento, incluido cualquier Formulario de Pedido o Declaración de Trabajo (SOW) aplicable emitido en virtud del presente.

(a) **Servicios de Software.** Dapta proporciona acceso ("Servicios de Software de Dapta") a una plataforma de software alojada para Dapta, diseñada para permitir a los usuarios crear, implementar y gestionar flujos de trabajo complejos y agentes impulsados por IA sin escribir código, mediante la conexión de API, bases de datos, LLM, telefonía y plataformas de mensajería en flujos personalizables y reutilizables, con los servicios específicos basados en software y los precios aplicables que se establecerán en un formulario de pedido sustancialmente en la forma adjunta al presente como Anexo A (cada uno, un "Formulario de Pedido"). Cada Formulario de Pedido suscrito y entregado por las Partes de conformidad con los términos y condiciones de este Documento se considerará parte de este Documento.

(b) **Servicios Profesionales.** Dapta ofrece ciertos servicios profesionales a sus clientes para facilitar el uso y la implementación de los Servicios de Software de Dapta ("Servicios Profesionales de Dapta").

(c) **Documentación.** Dapta ha elaborado cierta documentación para permitir al Cliente implementar y usar mejor los Servicios de Software de Dapta ("Documentación de Dapta" y, junto con los Servicios de Software de Dapta y los Servicios Profesionales de Dapta, la "Solución Dapta"), la cual puede variar según el caso de uso del Cliente y el plan seleccionado.

(d) **Documento.** El Documento, junto con cualquier Formulario de Pedido suscrito y entregado por las Partes, constituye el único y completo acuerdo entre las Partes con respecto a la Solución Dapta. El Documento excluye cualquiera de los términos y condiciones generales de compra del Cliente o cualquier otro documento emitido por el Cliente en relación con cualquier aspecto de la Solución Dapta.

2. Servicios de Software de Dapta

(a) El Cliente accederá a los Servicios de Software de Dapta a través de una interfaz de usuario puesta a disposición mediante un portal web, la cual formará parte de dichos servicios, y que podrá ser utilizada por los empleados y contratistas del Cliente a quienes el Cliente haya autorizado a usar los Servicios de Software de Dapta (dicha interfaz de usuario, la "Interfaz del Cliente", y cada uno de dichos empleados o contratistas, un "Administrador"), y que, una vez implementada, será utilizada por el Cliente para interactuar con los usuarios finales del Cliente ("Usuarios Finales" y, conjuntamente con los Administradores, "Usuarios Autorizados"). A solicitud del Cliente, Dapta emitirá al Cliente una o más cuentas de Administrador que le proporcionen la capacidad de crear cuentas de usuario (cada una, una "Cuenta de Usuario del Cliente") para uso de un Usuario Autorizado. El Cliente garantizará que solo los Administradores utilicen los Servicios de Software de Dapta a través de la Cuenta de Usuario del Cliente. El Cliente no permitirá que nadie comparta la Cuenta de Usuario del Cliente con ninguna otra persona o entidad. El Cliente notificará sin demora a Dapta cualquier uso no autorizado, real o presunto, de los Servicios de Software de Dapta. Dapta se reserva el derecho de suspender, desactivar o reemplazar la Cuenta de Usuario del Cliente si determina que la Cuenta de Usuario del Cliente pudo haber sido utilizada para un propósito no autorizado.

(b) Dapta podrá, a su entera discreción:

  (i) Suspender o restringir de otro modo el acceso del Cliente y de cualquier Usuario Autorizado a los Servicios de Software de Dapta o a cualquier componente de estos, o su uso:

    (A) por mantenimiento programado;

    (B) si el Cliente o cualquier Usuario Autorizado incumple, o Dapta sospecha razonablemente que ha incumplido, cualquier disposición de este Documento; o

    (C) para atender cualquier problema de seguridad de emergencia; y

  (ii) Modificar los Servicios de Software de Dapta. Ninguna suspensión o restricción de los Servicios de Software de Dapta por parte de Dapta de conformidad con este Documento eximirá al Cliente ni a ningún Usuario Autorizado aplicable de su obligación de realizar los pagos previstos en el Documento. Dapta realizará esfuerzos comercialmente razonables orientados a minimizar la interrupción que cualquier suspensión o restricción de este tipo cause al Cliente. El Cliente está obligado a aceptar todos los parches, correcciones de errores y actualizaciones realizados por Dapta o en su nombre a los Servicios de Software de Dapta. Ninguna suspensión u otra restricción de este tipo constituirá una elección de recursos, y Dapta se reserva por el presente todos y cada uno de los recursos adicionales que pueda tener como resultado de cualquiera de los hechos anteriores.

(c) No obstante el uso de los términos "Cliente", "Usuario Autorizado" o cualquier combinación de ellos en este Documento, las referencias al Cliente en este Documento se interpretarán:

  (i) en el sentido de que incluyen a sus Usuarios Autorizados, en la medida en que el término o condición que hace referencia al Cliente se aplique al uso de la Solución Dapta por parte del Usuario Autorizado; y

  (ii) cuando exista una referencia a una concesión o a una obligación del Cliente, en el sentido de que el Cliente otorgará la concesión por sí mismo o realizará por sí mismo el acto o cumplirá la obligación o, cuando corresponda, hará que el Usuario Autorizado otorgue la concesión o realice el acto o cumpla la obligación, según corresponda.

(d) **Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA).**

(i) Dapta realizará esfuerzos comercialmente razonables para respaldar la disponibilidad de la Interfaz del Cliente, siempre que cualquier indisponibilidad o error derivado de ella no se deba a circunstancias fuera del control razonable de Dapta, tales como las relativas a proveedores, telecomunicaciones, etc. Dapta prestará soporte al Cliente durante el horario laboral normal de Dapta.

(ii) Dapta realizará esfuerzos comercialmente razonables para prestar al Cliente los servicios de soporte antes mencionados, así como cualquier Servicio de Soporte de Dapta específico adquirido por el Cliente conforme a un Formulario de Pedido, durante el siguiente horario:

- Lunes a viernes: 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del Este (ET)
- Sábado: 10:00 a. m. a 5:00 p. m., hora del Este (ET)

Dicho soporte está disponible a través de los siguientes canales:

- Correo electrónico: support@daptatech.com
- Chat en vivo: accesible directamente a través de la plataforma Dapta.

(iii) **Objetivos de nivel de servicio.**

Dapta realizará esfuerzos comercialmente razonables para responder, durante el horario laboral normal, a las interrupciones reportadas u otros problemas identificados con los Servicios de Software de Dapta, según se indica en la tabla siguiente:

NIVEL DE PRIORIDAD	DESCRIPCIÓN	TRT (HORARIO LABORAL)
1	Indisponibilidad total de todos los Servicios de Software de Dapta para todos los Usuarios Autorizados del Cliente.	1 hora
2	Impacto adverso significativo o pérdida de funcionalidad crítica con respecto a los Servicios de Software de Dapta prestados al Cliente.	2 horas
3	Funcionalidad parcial o menor no disponible con respecto a los Servicios de Software de Dapta prestados al Cliente.	4 horas

Tiempo de Respuesta Objetivo (TRT): tiempo transcurrido desde la notificación del incidente hasta el inicio de las operaciones de soporte.

Tras la evaluación por parte de Dapta, Dapta asignará el nivel de severidad correspondiente indicado a continuación y realizará esfuerzos comercialmente razonables para intentar resolver el problema o proporcionar una solución alternativa dentro de los plazos especificados a continuación.

NIVEL DE SEVERIDAD	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO DE RESOLUCIÓN
1	Defecto crítico. La plataforma o todos los Servicios de Software de Dapta no pueden utilizarse o la funcionalidad principal falla para todos los Usuarios Autorizados del Cliente. No existe una solución alternativa viable.	Resolver dentro de 8 horas empleando todos los esfuerzos comerciales razonables.

NIVEL DE SEVERIDAD	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO DE RESOLUCIÓN
2	Defecto mayor. La plataforma o todos los Servicios de Software de Dapta presentan errores materiales de funcionalidad para un gran número de Usuarios Finales Autorizados del Cliente, pero existe operatividad parcial.	Resolver dentro de 48 horas empleando todos los esfuerzos comerciales razonables.
3	Defecto significativo. Funcionalidad restringida que no afecta materialmente las operaciones del negocio.	Resolver en la siguiente iteración de software planificada.
4	Defecto menor. Inconveniente estético o menor. Solución alternativa fácilmente disponible o no crítico.	Resolver cuando sea factible o en una futura iteración de software.

(iv) Este SLA no se aplica a problemas derivados de:

(A) el uso de los Servicios de Software de Dapta de forma no conforme con este Documento o con la Documentación de Dapta aplicable;

(B) cualquier equipo, software, tecnología o red de productos no proporcionados directamente por Dapta;

(C) el mantenimiento programado periódicamente, o

(D) eventos de fuerza mayor u otras circunstancias fuera del control razonable de Dapta, incluso con respecto a servicios disponibles comercialmente integrados en la Solución Dapta.

(E) Dapta podrá realizar mantenimiento periódico de los Servicios de Software de Dapta durante el siguiente periodo: sábados, domingos y lunes de 2:00 a. m. a 5:00 a. m., hora del Este (EST), sin notificación al Cliente.

(e) **Ciertas restricciones.** El Cliente no deberá, por sí mismo, ni permitirá que otros (incluidos los Usuarios Autorizados):

(i) otorguen sublicencias, vendan, alquilen, presten, arrienden o distribuyan la Interfaz del Cliente u otro aspecto de la Solución Dapta o cualquier Derecho de Propiedad Intelectual sobre estos, ni pongan de otro modo la Interfaz del Cliente u otro aspecto de la Solución Dapta a disposición de terceros;

(ii) utilicen la Interfaz del Cliente u otro aspecto de la Solución Dapta para permitir el uso en tiempo compartido o como oficina de servicios, o para cometer fraude telefónico, o exploten comercialmente de otro modo la Interfaz del Cliente u otro aspecto de la Solución Dapta, salvo en la medida en que se establezca expresamente en el presente;

(iii) utilicen la Interfaz del Cliente u otro aspecto de la Solución Dapta, o accedan a ellos, en violación de cualquier ley aplicable o de Derechos de Propiedad Intelectual, de una manera que amenace la seguridad o la funcionalidad de la Solución Dapta, o para cualquier propósito o de cualquier manera en la medida en que no esté expresamente permitido en este Documento;

(iv) utilicen la Interfaz del Cliente para crear, recopilar, transmitir, almacenar, usar o tratar cualquier Dato del Cliente:

(A) que contenga virus informáticos, gusanos, código malicioso o cualquier software destinado a dañar o alterar un sistema informático o datos;

(B) que el Cliente no tenga el derecho legal de crear, recopilar, transmitir, almacenar, usar o tratar; o

(C) que viole cualquier ley aplicable, o que infrinja, viole o de otro modo se apropie indebidamente de los Derechos de Propiedad Intelectual u otros derechos de cualquier tercero (incluido cualquier derecho moral, derecho a la privacidad o derecho de publicidad);

(v) modifiquen cualquier aspecto de la Solución Dapta;

(vi) apliquen ingeniería inversa, descompilen o desensamblen cualquier aspecto de la Solución Dapta;

(vii) eliminen u oculten cualquier aviso o etiqueta de propiedad en la Interfaz del Cliente o en cualquier otro aspecto de la Solución Dapta, incluidos los avisos de marca, derechos de autor, marca registrada y patente o patente en trámite;

(viii) realicen cualquier prueba de vulnerabilidad, de penetración o similar sobre la Interfaz del Cliente u otro aspecto de la Solución Dapta;

(ix) accedan a cualquier aspecto de la Solución Dapta o lo utilicen con el propósito de crear un producto o servicio similar o competidor; o

(x) accedan a cualquier aspecto de la Solución Dapta o lo utilicen para cargar y mostrar cualquier material de marketing, publicidad u otro material que no esté relacionado con los Productos del Cliente.

(f) Los Servicios de Software de Dapta podrán incluir el suministro al Cliente de cierta Documentación de Dapta y de Servicios de Soporte de Dapta, si están incluidos en el plan de precios aplicable a un Formulario de Pedido.

3. Servicios Profesionales de Dapta y Documentación de Dapta

(a) En el Anexo B adjunto al presente, e incorporado a este por esta referencia, se establecen ciertos Servicios Profesionales de Dapta ofrecidos por Dapta y los precios por hora aplicables a dichos Servicios Profesionales de Dapta.

(b) Los Servicios Profesionales de Dapta generalmente se adquieren por anticipado. En caso de que este Documento termine por cualquier motivo o expire, cualquier Servicio Profesional de Dapta adquirido pero no utilizado por el Cliente expirará y no se adeudará reembolso alguno al Cliente.

(c) Por el presente, Dapta otorga al Cliente, durante el Plazo de este Documento, un derecho y una licencia limitados y no exclusivos

(i) para usar la Documentación de Dapta proporcionada o puesta a disposición por Dapta al Cliente, únicamente para uso del Cliente y únicamente en relación con la Solución Dapta que Dapta proporcione al Cliente en virtud del presente, y

(ii) para reproducir una cantidad razonable de copias de la Documentación de Dapta para el propósito antes mencionado.

4. Datos del Cliente

(a) Salvo lo expresamente establecido en el Documento, nada en el Documento cede ni otorga a Dapta ningún derecho, título o interés, incluidos los Derechos de Propiedad Intelectual, sobre los Datos del Cliente. El término “Datos del Cliente” significa cualquier dato, información, contenido, registro y archivo relacionado con el Cliente o sus Usuarios Finales u otros Usuarios Autorizados que cualquier Usuario Autorizado cargue o ingrese en la Interfaz del Cliente, pero excluye los “Datos Agregados” (según se definen más adelante).

(b) El Cliente otorga a Dapta un derecho no exclusivo, mundial, libre de regalías, irrevocable, sublicenciable y totalmente pagado para acceder, recopilar, usar, tratar, almacenar, divulgar y transmitir los Datos del Cliente únicamente para:

(i) proporcionar la Solución Dapta al Cliente;

(ii) mejorar y perfeccionar la Solución Dapta y sus demás ofertas;

(iii) usar datos sobre la forma en que el Cliente y sus Usuarios Autorizados utilizan la Solución Dapta (los "Datos de Uso") para operar, mantener y mejorar la Solución Dapta y los productos y servicios actuales y futuros de Dapta, y

(iv) producir datos, información u otros materiales que no se identifiquen como relacionados con una persona o empresa en particular (dichos datos, información y materiales, los "Datos Agregados"). Dapta podrá usar, tratar, almacenar, divulgar y transmitir los Datos Agregados para cualquier propósito y sin restricción ni obligación de ningún tipo frente al Cliente. Dapta no desagregará los Datos Agregados.

(c) El Cliente será responsable de obtener y proporcionar todos los consentimientos, derechos, avisos y autorizaciones necesarios sobre los Datos del Cliente para que Dapta acceda, recopile, use, trate, almacene, divulgue y transmita los Datos del Cliente de conformidad con esta Sección 4. El Cliente declara, garantiza y se compromete ante Dapta a que los Datos del Cliente solo contendrán información de identificación personal ("Información Personal") respecto de la cual el Cliente haya proporcionado todos los avisos y divulgaciones (incluso a cada Usuario Autorizado), haya obtenido todos los consentimientos y permisos de terceros aplicables y cuente de otro modo con toda la autorización, en cada caso según lo exijan las leyes aplicables, para permitir que Dapta proporcione la Solución Dapta, incluso con respecto a la recopilación, el almacenamiento, el acceso, el uso, la divulgación, el tratamiento y la transmisión de Información Personal, incluso por parte de Dapta o hacia Dapta y hacia o desde todos los terceros aplicables.

(d) Dapta notificará al Cliente en la primera oportunidad razonable si tiene conocimiento de la pérdida, el robo o el acceso, uso o divulgación no autorizados de los Datos del Cliente o de la Información Confidencial del Cliente bajo la custodia o el control de Dapta (un "Incidente de Seguridad"). Dapta realizará esfuerzos comercialmente razonables para atender el Incidente de Seguridad de manera oportuna. El Cliente realizará esfuerzos comercialmente razonables para cooperar con Dapta de forma expedita.

(e) Cada Parte cumplirá con todas las leyes, normas y reglamentos federales, provinciales y locales aplicables relativos a la Información Personal (conjuntamente, las "Leyes de Privacidad"). Las Partes se prestarán asistencia razonable mutuamente para permitir que cada una cumpla con sus respectivas obligaciones en virtud de las Leyes de Privacidad.

(f) En la medida en que Dapta reciba Información Personal en el curso de la prestación de la Solución Dapta en virtud de este Documento, Dapta:

(i) solo Tratará, o hará que terceros Traten, la Información Personal para los fines de cumplir sus obligaciones y ejercer sus derechos en virtud de este Documento o según lo que el Cliente le indique por escrito oportunamente

(ii) no divulgará Información Personal a ningún tercero, salvo lo previsto en este Documento o con el consentimiento previo por escrito del Cliente;

(iii) cuando la ley exija cualquier divulgación o transferencia de Información Personal, salvo que la ley aplicable lo prohíba, notificará sin demora y por escrito al Cliente antes de cumplir con dicho requerimiento de divulgación;

(iv) implementará medidas físicas, técnicas, administrativas y otras medidas organizativas comercialmente razonables orientadas a proteger la Información Personal contra la pérdida, el robo, el daño o el acceso o Tratamiento no autorizados o ilícitos;

(v) limitará el acceso a la Información Personal únicamente a aquellos empleados, contratistas y subencargados del tratamiento que necesiten tener acceso a la Información Personal para que Dapta cumpla sus obligaciones y ejerza sus derechos en virtud de este Documento;

(vi) notificará al Cliente en la primera oportunidad razonable cuando Dapta tenga conocimiento o sospeche de cualquier pérdida, robo, daño o Tratamiento no autorizado o ilícito de Información Personal, y cumplirá todas las instrucciones comercialmente razonables del Cliente al respecto; y

(vii) a la terminación de este Documento, devolverá (o, por instrucción escrita del Cliente, eliminará de forma segura) toda la Información Personal que esté en posesión o bajo el control de Dapta, sujeto a cualquier obligación legal de conservar dicha Información Personal.

Los términos “Tratar” o “Tratamiento” significan el acceso, la recopilación, el uso, la modificación, la recuperación, la transferencia, la comunicación, la divulgación, el almacenamiento, la desidentificación, la anonimización, la supresión, la destrucción, la gestión u otro manejo.

5. Tarifas y condiciones de pago

(a) El Cliente pagará a Dapta las tarifas establecidas en el Formulario o Formularios de Pedido aplicables y por cualquier Servicio Profesional de Dapta (las “Tarifas”). Todas las Tarifas serán exigibles y pagaderas en dólares estadounidenses, en fondos de disponibilidad inmediata, antes de que comiencen los servicios que se prestarán conforme al Formulario o Formularios de Pedido aplicables o cualquier Servicio Profesional de Dapta.

(b) Las Tarifas no incluyen los impuestos aplicables sobre ventas, uso, ingresos brutos, valor agregado, consumos especiales, bienes muebles u otros impuestos. El Cliente será responsable de pagar todos los impuestos, derechos, aranceles, gravámenes, tasas de exportación e importación o cargos similares aplicables (incluidos los intereses y sanciones impuestos sobre estos) sobre las transacciones contempladas en relación con este Documento, distintos de los impuestos basados en los ingresos netos o las utilidades de Dapta.

(c) Además de todos los demás recursos disponibles en virtud de este Documento, Dapta tendrá derecho a suspender la entrega o la ejecución de cualquier parte o porción de la Solución Dapta, según corresponda, si el Cliente no paga cualquier monto a su vencimiento conforme al presente y dicho incumplimiento continúa durante 30 días después de la notificación escrita correspondiente.

(d) Dapta tendrá derecho a modificar las Tarifas mediante notificación escrita al Cliente con no menos de 60 días de anticipación al final del Plazo Inicial o del Plazo de Renovación vigente en ese momento, y las Tarifas modificadas serán aplicables en el Plazo de Renovación siguiente.

(e) El Cliente no retendrá ni compensará ningún monto adeudado en virtud de este Documento.

6. Exención de garantías

Salvo por las garantías expresas establecidas en este acuerdo, Dapta no garantiza que la Solución Dapta funcionará de forma ininterrumpida o libre de errores, ni que todos los errores puedan ser o serán corregidos; tampoco otorga ninguna garantía en cuanto a los resultados que puedan obtenerse del uso de la Solución Dapta. Salvo lo específicamente previsto en este acuerdo, la Solución Dapta se proporciona “tal cual” y “según disponibilidad”, y Dapta por el presente rechaza todas las garantías, declaraciones y condiciones expresas, implícitas, colaterales o legales, ya sean escritas u orales, incluidas las garantías o condiciones implícitas de comerciabilidad, calidad comercial o idoneidad para un propósito o uso particular.

7. Derechos de Propiedad Intelectual

(a) “Derechos de Propiedad Intelectual” significa todos y cada uno de los derechos de propiedad en cualquier parte del mundo previstos en virtud de:

(i) la legislación de patentes;

(ii) la legislación de derechos de autor (incluidos los derechos morales);

(iii) la legislación de marcas;

(iv) la legislación de patentes de diseño o de diseños industriales;

(v) los secretos comerciales; o

(vi) cualquier otra disposición legal o principio del derecho consuetudinario (common law) aplicable a este Documento, e incluye las solicitudes de derechos, los registros de derechos, los acuerdos, las licencias, las renovaciones y las prórrogas de derechos, estén registrados o no.

(b) Entre las Partes, Dapta es y será el propietario exclusivo de todos los Derechos de Propiedad Intelectual sobre:

(i) los Servicios de Software de Dapta y todos los demás aspectos de la Solución Dapta;

(ii) la Información Confidencial de Dapta;

(iii) los Datos Agregados (según se definen en la Sección 4(b));

(iv) cualquier elemento desarrollado o entregado por Dapta o en su nombre en virtud de este Documento, incluso conforme a cualquier Formulario de Pedido (distinto de los Materiales del Cliente o las Marcas del Cliente) o a los Servicios Profesionales de Dapta o los Servicios de Soporte de Dapta;

(v) la Documentación de Dapta, y

(vi) cualquier modificación de lo anterior (conjuntamente, la “Propiedad de Dapta”). Todo derecho, título e interés, incluidos todos los Derechos de Propiedad Intelectual, sobre la Propiedad de Dapta corresponderá a Dapta inmediatamente desde su creación e independientemente del grado de terminación de dicha Propiedad de Dapta. El Cliente no adquirirá ningún derecho sobre la Propiedad de Dapta, salvo los derechos limitados otorgados expresamente en virtud de este Documento. Sin perjuicio de cualquiera de los demás derechos y recursos de Dapta, si el Cliente no paga oportunamente a Dapta todas las Tarifas adeudadas en virtud del presente (y de cualquier Formulario de Pedido), el Cliente podrá retirar de la Solución Dapta proporcionada al Cliente cualquier trabajo, entregable o funcionalidad cubiertos por los Servicios Profesionales de Dapta.

(c) En caso de que se acuerde que los Servicios Profesionales de Dapta cubran la implementación de marcas comerciales o de servicio, imagen comercial o logotipos (“Marcas”) del Cliente dentro de los Servicios de Software de Dapta, entonces, entre las Partes, el Cliente conservará la titularidad de sus Marcas (“Marcas del Cliente”) y por el presente otorga a Dapta el derecho y la licencia no exclusivos, libres de regalías y de alcance mundial, durante el Plazo de este Documento, para exhibir y reproducir las Marcas del Cliente para los fines de este Documento. Además, el Cliente acepta por el presente que Dapta pueda incluir al Cliente como cliente de Dapta en su sitio web y en otros materiales de marketing.

(d) Por el presente, el Cliente otorga a Dapta una licencia mundial, perpetua, irrevocable, transferible, sublicenciable y libre de regalías para modificar, copiar, distribuir, ejecutar públicamente, exhibir públicamente o usar para cualquier propósito, sin obligaciones frente al Cliente, cualquier sugerencia, solicitud de mejora, recomendación, propuesta, corrección u otros comentarios o información proporcionados por el Cliente y relacionados con cualquier aspecto de la Solución Dapta actual, prevista o futura (conjuntamente, los “Comentarios”). Esta

concesión subsistirá tras la expiración o terminación de este Documento por cualquier motivo. Nada en este Documento restringirá el derecho de Dapta a usar, obtener beneficios de, divulgar, publicar o explotar de otro modo cualquier Comentario, sin compensación al Cliente ni a los Usuarios Autorizados y sin obligación alguna frente al Cliente o cualquier Usuario Autorizado. Dapta no está obligada a usar ningún Comentario.

(e) En caso de que el Cliente necesite proporcionar, o hacer que se proporcione, a Dapta cualquier documentación, software u otra tecnología o materiales ("Materiales del Cliente"), el Cliente por el presente otorga a Dapta la licencia no exclusiva, mundial y libre de regalías, durante el plazo de este Documento, para usar los Materiales del Cliente en los Servicios Profesionales de Dapta en beneficio del Cliente. El Cliente por el presente declara y garantiza a Dapta que tiene todo el derecho, título e interés para proporcionar dichos Materiales del Cliente a Dapta para el uso de Dapta según lo contemplado en el presente.

8. Indemnización

El Cliente acepta, a su propio costo,

(a) defender a Dapta y a sus funcionarios, directores, empleados y agentes (cada uno, una "Parte Indemnizada de Dapta") frente a cualquier reclamación, acción, demanda o procedimiento de terceros que surja de o se relacione con:

(i) los Datos del Cliente;

(ii) el uso no autorizado de la Solución Dapta por parte del Cliente o de cualquier Usuario Autorizado, incluido el uso de la Solución Dapta (o de cualquier parte de ella) en combinación con cualquier software, aplicación o servicio de terceros;

(iii) las disputas entre el Cliente y sus Usuarios Finales o

(iv) los Materiales del Cliente o las Marcas del Cliente. Para efectos de esta disposición, el término "Datos del Cliente" significa cualquier dato, información, contenido, registro y archivo que el Cliente (o cualquiera de sus Usuarios Autorizados) cargue o ingrese en la Interfaz del Cliente, distinto de los Datos Agregados. El Cliente no podrá transigir ninguna de dichas reclamaciones, acciones, demandas o procedimientos sin el consentimiento previo y por escrito de Dapta, a menos que dicha transacción no imponga ninguna obligación a Dapta ni implique admisión de responsabilidad alguna respecto de Dapta.

9. Limitación de responsabilidad

(a) EXCEPTO EN LOS CASOS DE

(i) UN INCUMPLIMIENTO DE LA SECCIÓN 13 (CONFIDENCIALIDAD) A CONTINUACIÓN O

(ii) LA INFRACCIÓN, VIOLACIÓN O APROPIACIÓN INDEBIDA POR UNA PARTE DE LOS DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL DE LA OTRA PARTE, en ningún caso ninguna de las Partes será responsable ante la otra Parte por:

(A) daños consecuentes, indirectos, incidentales, especiales, ejemplares o punitivos;

(B) interrupción del negocio; o

(C) costos de adquisición de productos o servicios sustitutos que surjan de o estén de cualquier forma relacionados o vinculados con este Documento, independientemente de la causa de la acción o de la teoría de responsabilidad, ya sea contractual, extracontractual (incluida la negligencia) o de otro tipo, e incluso si se hubiera advertido con anticipación sobre la posibilidad de dichos daños o si dichos daños hubieran podido preverse razonablemente.

(b) EXCEPTO EN LOS CASOS DE

(i) UN INCUMPLIMIENTO DE LA SECCIÓN 13 (CONFIDENCIALIDAD) A CONTINUACIÓN,

(ii) LA INFRACCIÓN, VIOLACIÓN O APROPIACIÓN INDEBIDA POR UNA PARTE DE LOS DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL DE LA OTRA PARTE, O (iii) LAS OBLIGACIONES DE PAGO DEL CLIENTE, en ningún caso la responsabilidad total de cualquiera de las Partes que surja de o se relacione con este Documento, ya sea que surja de o se relacione con un incumplimiento contractual, responsabilidad extracontractual (incluida la negligencia) o de otro tipo, excederá el monto de las tarifas pagadas o pagaderas a Dapta en relación con los formularios de pedido aplicables durante el período de 12 meses inmediatamente anterior al hecho que dio origen a la reclamación.

(c) Las Secciones 9(a) y 9(b) no se aplicarán para limitar:

(i) la responsabilidad u obligaciones del Cliente conforme a la Sección 8 (indemnización);

(ii) la responsabilidad del Cliente derivada de un incumplimiento de la Sección 4(c); o

(iii) las obligaciones de pago del Cliente conforme a este Documento.

10. Subcontratación

Dapta podrá delegar o subcontratar la totalidad o cualquier parte de la Solución Dapta a cualquier tercero sin el consentimiento del Cliente.

11. Plazo

Este Documento entrará en vigor en la Fecha de Entrada en Vigor y permanecerá vigente por un período de 12 meses (el “Plazo Inicial”), salvo que se termine anticipadamente de conformidad con este Documento. Este Documento se renovará automáticamente por períodos sucesivos de 12 meses (cada uno, un “Plazo de Renovación”, y junto con el Plazo Inicial, el “Plazo”), salvo que cualquiera de las Partes notifique por escrito a la otra Parte su intención de no renovarlo con al menos 30 días de anticipación al vencimiento del Plazo Inicial o del Plazo de Renovación vigente en ese momento.

12. Terminación

Además de cualquier recurso que pueda estar previsto en el Documento, cualquiera de las Partes podrá terminar el Documento con efecto inmediato mediante notificación por escrito a la otra Parte, si la otra Parte:

(a) incumple de manera sustancial el Documento, y dicho incumplimiento:

(i) no es subsanable; o

(ii) siendo subsanable, no se subsana dentro de los 30 días siguientes a que la Parte cumplidora notifique por escrito dicho incumplimiento a la Parte incumplidora; o

(b) se vuelve insolvente, se encuentra en general imposibilitada para pagar, o no paga, sus deudas a medida que vencen, o presenta una solicitud de quiebra, sindicatura, reorganización, arreglo o cesión en beneficio de acreedores. Ante cualquier terminación o vencimiento de este Documento, el Cliente pagará a Dapta todos los montos facturados y no pagados, así como cualquier monto adicional por el cual Dapta emita una factura al Cliente, dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de la factura.

13. Información Confidencial

(a) **Definiciones.** Para efectos de este Documento, la parte que reciba Información Confidencial (según se define a continuación) será el “Receptor”, la parte que divulgue dicha información será el “Divulgador”, e “Información Confidencial” del Divulgador significa toda y cualquier información del Divulgador, o de cualquiera de sus licenciantes o licenciatarios, que haya llegado o llegue a posesión o conocimiento del Receptor en relación con o como resultado de la celebración de este Documento, incluida la información relativa a los clientes, proveedores, tecnología o negocio pasados, presentes o futuros del Divulgador; en el entendido de que la Información Confidencial del Divulgador no incluye, salvo en lo que respecta a la Información Personal:

(i) la información ya conocida o desarrollada de forma independiente por el Receptor sin acceso a la Información Confidencial del Divulgador;

(ii) la información que sea de dominio público sin que medie un acto indebido del Receptor; o

(iii) la información recibida por el Receptor de un tercero que era libre de divulgarla sin obligaciones de confidencialidad.

(b) **Compromisos de confidencialidad.** El Receptor por medio del presente acepta que, durante el Plazo y en todo momento posterior, realizará esfuerzos comercialmente razonables (que en ningún caso serán inferiores a los que emplea respecto de su propia Información Confidencial) para no:

(i) divulgar Información Confidencial del Divulgador a ninguna persona, salvo a su propio personal o afiliadas u otros subcontratistas o subencargados del tratamiento que tengan “necesidad de conocerla” y que hayan celebrado acuerdos por escrito con Dapta no menos protectores de dicha Información Confidencial que este Documento, y a aquellos otros destinatarios que el Divulgador apruebe por escrito; en el entendido de que el Receptor será responsable ante el Divulgador por el cumplimiento de esta Sección 13 por parte de dicho personal o afiliadas en la misma medida que si fueran partes del presente;

(ii) usar Información Confidencial del Divulgador salvo según lo permitido en el presente; o

(iii) alterar o eliminar de cualquier Información Confidencial del Divulgador cualquier leyenda de propiedad.

(c) **Excepciones a la confidencialidad.** No obstante lo dispuesto en la Sección 13(b), el Receptor podrá divulgar Información Confidencial del Divulgador:

(i) en la medida en que dicha divulgación sea requerida por la ley aplicable o por orden de un tribunal u órgano judicial o administrativo similar, siempre que, salvo en la medida en que lo prohíba la ley, el Receptor notifique sin demora y por escrito al Divulgador sobre dicha divulgación requerida y coopere con el Divulgador para obtener una orden de protección adecuada;

(ii) a sus asesores legales y otros asesores profesionales, si y en la medida en que dichas personas necesiten conocer dicha Información Confidencial para prestar los servicios de asesoría profesional correspondientes en relación con el negocio de la Parte; o (iii) en el caso de Dapta, a posibles cesionarios, adquirentes o sucesores de Dapta, sujetos a obligaciones de no confidencialidad, si y en la medida en que dichas personas necesiten conocer dicha Información Confidencial en relación con una posible venta, fusión, amalgamación u otra operación corporativa que involucre el negocio o los activos de Dapta.

(d) **Devolución o destrucción de la Información Confidencial.** El Cliente, a solicitud de Dapta, devolverá o destruirá todas las copias tangibles de la Información Confidencial de Dapta y eliminará de forma permanente todas las copias digitales de la Información Confidencial de Dapta, y certificará por escrito ante Dapta el cumplimiento de la obligación anterior, a solicitud de Dapta.

14. Cumplimiento de la ley

El Cliente usará, y se asegurará de que sus Usuarios Autorizados usen, la Solución Dapta en cumplimiento de todas las leyes, normas y reglamentos aplicables, incluidos, sin limitación, los de todas las jurisdicciones en las que el Cliente use cualquier parte de la Solución Dapta.

15. Resolución de disputas

En caso de una disputa entre las Partes relacionada con este Documento ("Disputa") o con su objeto, una Parte podrá enviar a la otra Parte una notificación respecto de dicha Disputa ("Notificación de Disputa"). Los respectivos representantes designados por las Partes:

(a) procurarán trabajar conjuntamente para elaborar un resumen escrito y fechado sobre la naturaleza, el alcance y la magnitud de la Disputa y, cuando corresponda, sobre la forma en que cada Parte considera que debe resolverse la Disputa; y

(b) procurarán resolver o transigir la Disputa de manera amistosa y de buena fe mediante acuerdo mutuo. Si las Partes no resuelven la Disputa mediante negociación, cualquiera de las Partes podrá someter la Disputa a un mediador aceptable para todas las Partes para una mediación no vinculante, y las Partes compartirán los costos de dicha mediación por partes iguales. Si las Partes no resuelven la Disputa mediante mediación dentro de los 30 días siguientes a que el mediador reciba la Notificación de Disputa, cada Parte podrá adoptar las medidas que sean necesarias para proteger sus intereses.

16. Fuerza Mayor

Ninguna de las Partes será responsable por retrasos causados por cualquier hecho o circunstancia fuera del control razonable de dicha Parte, incluidos casos fortuitos, inundaciones, incendios, terremotos, disturbios civiles, actos de terrorismo, huelgas u otros conflictos laborales (distintos de los que involucren a los empleados de dicha Parte), fallas o retrasos en el servicio de Internet, o la indisponibilidad o modificación por parte de terceros de la infraestructura de telecomunicaciones o de alojamiento o de sitios web de terceros ("Fuerza Mayor"). No obstante lo anterior, un evento de Fuerza Mayor no eximirá al Cliente de sus obligaciones de pago conforme a este Documento.

17. Cesión

El Cliente no transferirá, sublicenciará ni cederá de otro modo ninguno de sus derechos u obligaciones conforme al Documento, por ministerio de ley o de otra forma, sin el consentimiento previo y por escrito de Dapta. Cualquier supuesta transferencia, sublicencia o cesión que infrinja esta Sección 17 será nula y sin efecto. Ninguna transferencia, sublicencia o cesión eximirá al Cliente de ninguna de sus obligaciones conforme al presente. Dapta podrá en cualquier momento ceder, transferir o subcontratar cualquiera o la totalidad de sus derechos u obligaciones conforme al Documento sin el consentimiento previo y por escrito del Cliente, a una afiliada o a cualquier sucesor de la totalidad o de sustancialmente la totalidad del negocio o de los activos de Dapta a los que se refiere este Documento.

18. Regulación de exportaciones

La Solución Dapta puede estar sujeta a las leyes de control de exportaciones de los Estados Unidos y a otras leyes de control de exportaciones aplicables. El Cliente no exportará, reexportará ni liberará, directa o indirectamente, la Solución Dapta a ninguna jurisdicción o país, ni hará que la Solución Dapta sea accesible desde ninguna jurisdicción o país, respecto del cual la exportación, reexportación o liberación esté prohibida por la ley, norma o reglamento. El Cliente cumplirá con todas las leyes, reglamentos y normas federales aplicables y completará todos los compromisos

requeridos (incluida la obtención de cualquier licencia de exportación u otra aprobación gubernamental necesaria) antes de exportar, reexportar, liberar o poner de otro modo la Solución Dapta a disposición fuera de los Estados Unidos, o del país al que Dapta haya enviado la Solución Dapta de conformidad con un Pedido.

19. Notificaciones

Todas las notificaciones enviadas a cualquiera de las Partes se harán por escrito y se dirigirán a la Parte receptora a las direcciones que se indican a continuación. Cada Parte podrá cambiar su información de contacto para notificaciones mediante notificación de ello a la otra Parte. Las notificaciones surtirán efecto cuando se entreguen por escrito y en persona o por correo electrónico, un día después de su envío por servicio de mensajería al día siguiente, o cinco días después de su envío por correo de primera clase con franqueo prepagado.

Si es para Dapta, a:\ Departamento Legal\ Dapta, Inc.\ Correo electrónico: admin@daptatech.com

20. Renuncia

Ninguna renuncia por cualquiera de las Partes a cualquiera de las disposiciones del Documento surtirá efecto a menos que se establezca expresamente por escrito y esté firmada por la Parte que renuncia, y solo en la medida establecida en dicho escrito.

21. Contratistas independientes

La relación entre las Partes es la de contratistas independientes.

22. Ley aplicable

Todos los asuntos que surjan de o se relacionen con el Documento se regirán e interpretarán de conformidad con las leyes del Estado de Delaware y las leyes federales de los Estados Unidos de América aplicables en dicho estado, sin dar efecto a ninguna disposición o norma sobre elección de ley o conflicto de leyes. Las Partes acuerdan que la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías no se aplica al Documento.

23. Arbitraje

Cualquier disputa, controversia o reclamación que surja de o se relacione con este acuerdo, o con su incumplimiento, terminación o invalidez, se resolverá mediante arbitraje de conformidad con el Reglamento de Arbitraje de la UNCITRAL vigente en la fecha de este contrato. La sede del arbitraje será Phoenix, Arizona. El número de árbitros será uno. El idioma del arbitraje será el inglés. La decisión del árbitro será definitiva y vinculante para las partes, y podrá ejecutarse ante cualquier tribunal competente. No obstante lo anterior, Dapta podrá interponer una acción, demanda o procedimiento ante cualquier tribunal competente para hacer valer o proteger sus Derechos de Propiedad Intelectual.

24. Recursos acumulativos; divisibilidad; integración; interpretación

Los derechos y recursos conforme al Documento son acumulativos y se suman, y no sustituyen, a cualquier otro derecho o recurso disponible conforme a la ley, en equidad o de otro modo. Cualquier disposición del Documento que un tribunal arbitral o judicial competente determine inválida, ilegal o inexigible se separará del Documento, y todas las demás disposiciones del Documento permanecerán en pleno vigor y efecto. Este Documento (incluidos todos los Pedidos y Anexos adjuntos al presente) constituye el acuerdo total entre las Partes respecto del objeto de este Documento y reemplaza todos los acuerdos, declaraciones u otras comunicaciones anteriores o contemporáneos entre

las Partes, ya sean escritos u orales. En caso de conflicto entre este Documento y cualquier Formulario de Pedido, salvo que el Formulario de Pedido aplicable establezca expresa y específicamente que modifica o varía este Documento, prevalecerá este Documento.

25. Modificación; disposiciones varias

Ninguna modificación, adición o enmienda de este Documento y, salvo que se especifique expresamente otra cosa en este Documento, ningún consentimiento o aprobación de cualquier Parte, será vinculante a menos que se otorgue por escrito por la Parte o las Partes que deban quedar obligadas por ello. Las Partes confirman que las estipulaciones esenciales de este Documento reflejan el acuerdo mutuo de las Partes como resultado de una negociación, y no fueron impuestas por ninguna de las Partes, aun cuando hayan sido redactadas por una de ellas. Las Partes confirman además que es voluntad expresa de todas las Partes que este Documento, todos los documentos relacionados con este Documento y todas las comunicaciones entre las Partes en el contexto de la ejecución de este Documento sean únicamente en inglés.

26. Supervivencia

Las disposiciones del Documento de Términos y Condiciones que, por su naturaleza, deban aplicarse más allá de su vigencia permanecerán en vigor después de cualquier terminación o vencimiento del Documento, incluidas, entre otras, las siguientes Secciones: 2(c), 2(d), 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 12, 13, 15, 16, 19 a esta 26. Ante cualquier terminación de este Documento, Dapta no será responsable en adelante de cumplir Formularios de Pedido ni de prestar Servicios Profesionales de Dapta o Servicios de Soporte de Dapta, pero el Cliente será responsable de pagar todos los montos adeudados conforme a cualquier Formulario de Pedido, salvo que se acuerde lo contrario en un instrumento escrito otorgado y entregado por las Partes.

27. Notificaciones por SMS

Dapta podrá enviar mensajes SMS transaccionales al Cliente y a sus Usuarios Autorizados a los números de teléfono móvil que proporcionen en relación con su cuenta de Dapta, tickets de soporte, facturación o uso de la Solución Dapta. Estos mensajes pueden incluir alertas de la cuenta, notificaciones de seguridad, actualizaciones del servicio y actualizaciones del estado de los tickets de soporte.

Al proporcionar un número de teléfono móvil a Dapta, el Cliente declara y garantiza que él (y sus Usuarios Autorizados, cuando corresponda) tiene la autoridad para recibir mensajes SMS en ese número y consiente recibir dichos mensajes SMS transaccionales de Dapta. La frecuencia de los mensajes varía según la actividad de la cuenta y de los tickets. Pueden aplicarse tarifas de mensajes y datos.

El Cliente y sus Usuarios Autorizados podrán dejar de recibir mensajes SMS en cualquier momento respondiendo **STOP** a un SMS de Dapta. Para obtener ayuda, podrán responder **HELP** .

Dejar de recibir SMS no afectará la recepción de comunicaciones distintas de SMS (como el correo electrónico), pero puede afectar la posibilidad de recibir ciertas notificaciones en tiempo real.

Anexo A – Formulario de Pedido modelo

Se hace referencia a dicho Documento de Términos y Condiciones, de fecha septiembre de 2026 (el “Acuerdo”), celebrado entre Dapta, Inc. (“Dapta”) y el Cliente. Los términos en mayúscula inicial utilizados pero no definidos de otro modo en el presente tendrán los significados que se les asignan en el Documento. Este Formulario de Pedido se emite conforme al Documento y está sujeto a los términos y condiciones del Documento.

De conformidad con los términos y condiciones del Documento y de este Formulario de Pedido, el Cliente por medio del presente acepta comprar a Dapta los siguientes elementos, y pagarle las Tarifas correspondientes, en relación con los Servicios de Software de Dapta:

Dapta Free

ELEMENTO	CANTIDAD	PRECIO POR ADICIONAL
Créditos	10,000	N/A (requiere mejorar el plan)
Agentes (voz o texto)	1	N/A (requiere mejorar el plan)
Flujos activos	2	N/A (requiere mejorar el plan)
Espacios de trabajo	1	N/A (requiere mejorar el plan)
Almacenamiento de base de datos	100MB	N/A (requiere mejorar el plan)

Dapta Pro – $99/mes

ELEMENTO	CANTIDAD	PRECIO POR ADICIONAL
Créditos	100,000	$0.001 (se compran en múltiplos de 1,000)
Agentes (voz o texto)	Ilimitado	N/A
Flujos activos	Ilimitado	N/A
Espacios de trabajo	5	$20
Almacenamiento de base de datos	3GB	$20/GB adicional

Dapta Business – $250/mes

ELEMENTO	CANTIDAD	PRECIO POR ADICIONAL
Créditos	250,000	$0.001 (se compran en múltiplos de 1,000)
Agentes (voz o texto)	Ilimitado	N/A (requiere mejorar el plan)
Flujos activos	Ilimitado	N/A (requiere mejorar el plan)
Espacios de trabajo	12	N/A (requiere mejorar el plan)
Almacenamiento de base de datos	10GB	N/A (requiere mejorar el plan)

Dapta Scale-Up – $499/mes

ELEMENTO	CANTIDAD	PRECIO POR ADICIONAL
Créditos	500,000	$0.001 (se compran en múltiplos de 1,000)
Agentes (voz o texto)	Ilimitado	N/A
Flujos activos	Ilimitado	N/A
Espacios de trabajo	25	$20
Almacenamiento de base de datos	20GB	$20/GB adicional

Consumo de Créditos por actividad

ACTIVIDAD	CANTIDAD	MODELO	CRÉDITOS
Llamada de voz con IA	1 minuto	Nivel 1 (GPT-4o, Claude 3.5-sonnet)	333
Llamada de voz con IA	1 minuto	Nivel 2 (GPT-4o-mini, Claude 3.5 Haiku)	233
Mensaje de texto con IA	1 mensaje	Nivel 1 (GPT-4o, Claude 3.5-sonnet)	20
Mensaje de texto con IA	1 mensaje	Nivel 2 (GPT-4o-mini, Claude 3.5 Haiku)	5
Ejecución de flujo	1 ejecución	N/A	5

Nota: Lo anterior no incluye (a) los Servicios Profesionales de Dapta, ni (b) ningún servicio profesional para Clientes que requieran configuración adicional o integraciones personalizadas, como, entre otros, la creación de agentes o flujos de trabajo adicionales o la integración con múltiples plataformas de terceros. Dichos servicios profesionales sujetos al inciso (b) deberán incluirse en una Declaración de Trabajo (SOW). Las horas no utilizadas en un mes determinado no se acumularán ni se trasladarán a ningún mes posterior.

FIN DEL DOCUMENTO