Términos de Uso de la Plataforma Datacrazy

Preámbulo

Estos Términos de Uso ("Términos") regulan la contratación y el uso de la plataforma Datacrazy, suministrada por **CRM DATACRAZY LTDA**, persona jurídica de derecho privado debidamente inscrita en el Registro Nacional de Personas Jurídicas de Brasil (CNPJ) con el número 54.129.748/0001-18, con domicilio social en Avenida Osmar de Souza Nunes, 220, Dos Pioneiros, Balneário Camboriú, Santa Catarina, Brasil, código postal (CEP) 88.331-070 ("Datacrazy"). Al aceptar estos Términos, la persona física o jurídica que contrata la Plataforma ("Cliente") declara que los ha leído, comprendido y que está totalmente de acuerdo con ellos, con la Política de Privacidad y con la Oferta Comercial del Plan elegido.

Si usted no está de acuerdo con alguna disposición, no complete la contratación ni utilice la Plataforma.

1. Definiciones

1.1. A efectos de estos Términos, se aplican las siguientes definiciones:

- **Plataforma:** el software Datacrazy suministrado como servicio (SaaS), incluidos CRM, pipelines, multiatención, automatizaciones, integraciones, API REST, MCP Server, Crazy IA y demás funcionalidades.
- **Cuenta:** el entorno del Cliente en la Plataforma, al que acceden sus Usuarios.
- **Usuario:** persona autorizada por el Cliente para acceder a la Cuenta ("miembro de la empresa"), bajo la responsabilidad del Cliente.
- **Plan:** el paquete de funcionalidades, límites y precio contratado (Starter, Essential, PRO, Business u otro que llegue a ofrecerse).
- **Ciclo:** el período de vigencia contratado: Mensual (1 mes), Semestral (6 meses) o Anual (12 meses).
- **Permanencia:** compromiso de permanencia mínima asumido por el Cliente en todos los Planes, con independencia del Ciclo o de la forma de pago (mensual, semestral o anual). El Período de Permanencia es de 12 meses en el Ciclo Mensual y corresponde al Ciclo completo (6 o 12 meses) en los Ciclos Semestral y Anual.
- **Oferta Comercial:** la descripción del Plan presentada en el momento de la contratación (página de ventas, checkout, propuesta o pedido), incluidos precio, Ciclo, forma de pago, funcionalidades y límites.
- **Adicional (add-on):** servicio o recurso contratado aparte del Plan, como paquetes adicionales de Crazy IA, conexiones o usuarios extra.
- **Proveedor Externo:** tercero cuyo servicio está integrado en la Plataforma, como proveedores de API de WhatsApp (oficial y no oficial), Meta (Instagram, Messenger, WhatsApp), proveedores de modelos de IA, pasarelas de pago y otros.
- **Costos de Terceros:** importes cobrados por Proveedores Externos, como tarifas por conversación o mensaje, suscripciones de API, consumo y tasas.
- **Tokens:** unidad de consumo de los recursos de IA de la Plataforma.
- **Contracargo (chargeback):** impugnación de un cargo realizada por el titular de la tarjeta ante el emisor o la marca de la tarjeta.
- **Datos del Cliente:** datos, contactos, leads, mensajes, archivos y contenidos introducidos o generados por el Cliente en la Plataforma.

2. Aceptación, evidencias y control de versiones

2.1. La aceptación de estos Términos se realiza mediante una casilla de verificación (checkbox) no marcada previamente, antes de concluir la contratación, de activar un período de prueba o de activar un recurso que exija una aceptación específica. Sin la aceptación, la contratación no se concluye.

2.2. La aceptación electrónica tiene plena validez jurídica, en los términos de la Medida Provisional brasileña n.º 2.200-2/2001 y de la Ley brasileña n.º 14.063/2020, y equivale a la firma del Cliente.

2.3. Datacrazy registrará y conservará, de forma recuperable, las evidencias de la aceptación: identificación de la Cuenta y del Usuario, fecha y hora, dirección IP, versión de los Términos aceptada y Plan, Ciclo y Oferta Comercial elegidos.

2.4. Quien acepta estos Términos en nombre de una persona jurídica declara tener facultades para obligarla. El Cliente declara ser mayor de 18 años y plenamente capaz.

2.5. Cada versión de estos Términos se identifica con un número y una fecha de vigencia. Las versiones anteriores y el historial de cambios están disponibles en https://legal.datacrazy.io/terms-of-use/es

2.6. Los registros electrónicos de Datacrazy (logs de acceso y uso, aceptación, envío de mensajes y notificaciones, facturas y tickets de soporte) se admitirán como prueba de la relación entre las partes, sin perjuicio de prueba en contrario.

3. Objeto y licencia de uso

3.1. Estos Términos tienen por objeto la concesión al Cliente de una licencia de uso de la Plataforma, no exclusiva, intransferible, revocable y limitada al Plan contratado, durante la vigencia del Ciclo.

3.2. La contratación no transfiere al Cliente ningún derecho de propiedad sobre la Plataforma, su código fuente, marcas o tecnología.

3.3. Los servicios de implantación, consultoría, configuración personalizada, capacitación dedicada o desarrollo a medida no están incluidos en el Plan, salvo que estén previstos expresamente en la Oferta Comercial o en una propuesta específica.

4. Planes, funcionalidades y límites

4.1. Cada Plan comprende exclusivamente las funcionalidades, límites y servicios descritos en la Oferta Comercial correspondiente y en el Anexo I. Una funcionalidad no incluida en la lista del Plan contratado no está incluida, aunque sea visible en la interfaz o esté disponible en otro Plan.

4.2. La relación oficial de funcionalidades por Plan es el Anexo I de estos Términos, que se mantiene actualizado en https://legal.datacrazy.io/terms-of-use/es. Indica lo que está incluido, lo que se cobra aparte (Adicionales) y qué recursos tienen límites o condiciones específicas.

4.3. Los recursos que dependan de contratación o pago adicional se identificarán como tales en la interfaz y en la Oferta Comercial. Los Costos de Terceiros nunca están incluidos en el precio del Plan (cláusula 12).

4.4. Los límites del Plan (pipelines, etapas, leads, usuarios, automatizaciones, conexiones, integraciones, solicitudes por minuto y Tokens) son técnicos y la Plataforma puede aplicarlos automáticamente. Al alcanzar un límite, el recurso correspondiente puede bloquearse hasta que el Cliente haga un upgrade, contrate un Adicional o se ajuste al límite.

4.5. Expresiones como "ilimitado" están sujetas a un uso razonable y compatible con la operación regular de una empresa, no autorizan el uso abusivo, la reventa, la sublicencia ni cargas que comprometan la estabilidad de la Plataforma, y siguen sujetas a los límites de solicitudes por minuto.

4.6. En caso de divergencia entre materiales de divulgación, conversaciones con el equipo comercial y la Oferta Comercial aceptada en el checkout, prevalece la Oferta Comercial aceptada, registrada conforme a la cláusula 2.3. Las condiciones especiales negociadas solo son válidas si constan por escrito en una propuesta o adenda.

4.7. Datacrazy puede hacer evolucionar la Plataforma, incluyendo, modificando o descontinuando funcionalidades. Si una funcionalidad esencial del Plan contratado se descontinúa durante el Ciclo sin una sustituta equivalente, el Cliente podrá cancelar sin penalización, con reembolso proporcional del período no utilizado.

5. Contratación, precios y formas de pago

5.1. Los precios son los de la Oferta Comercial vigente en el momento de la contratación. Los cambios en la tabla de precios no afectan al Ciclo en curso, solo a nuevas contrataciones y renovaciones (cláusula 7).

5.2. Los pagos pueden realizarse con tarjeta de crédito (en un solo pago o en cuotas) o boleto bancario, según la disponibilidad en el checkout. Los pagos son procesados por una pasarela de pago de terceros, sujeta a sus propias condiciones.

5.3. En el pago en cuotas con intereses, los intereses los cobra la entidad financiera o la pasarela, no forman parte del precio del Plan y Datacrazy no los reembolsa.

5.4. Al registrar una tarjeta de crédito, el Cliente autoriza a Datacrazy a realizar los cargos recurrentes, las renovaciones y los cargos de Adicionales y upgrades contratados, en los términos de estos Términos. El Cliente debe mantener actualizados los datos de pago.

5.5. Los precios incluyen los tributos que gravan la prestación del servicio, salvo indicación expresa en contrario. La factura fiscal se emitirá con los datos informados por el Cliente, quien responde de su exactitud.

6. Ciclos de contratación y Permanencia

6.1. Ciclo Mensual. Contratación con pago mensual, renovada y cobrada cada mes en la fecha de aniversario de la contratación, con Permanencia de 12 meses contados desde la contratación. Concluido el Período de Permanencia, la contratación continúa por tiempo indefinido.

6.2. Ciclos Semestral y Anual. El Cliente recibe un descuento sobre el precio mensual a cambio del compromiso de permanencia durante los 6 o 12 meses del Ciclo, que corresponde a su Período de Permanencia. El descuento concedido está condicionado al cumplimiento íntegro de dicho período.

6.3. Permanencia en todos los Ciclos. Todos los Planes se contratan con Permanencia, con independencia del Ciclo o de la forma de pago. En los Ciclos Semestral y Anual, el importe del Plan corresponde al Ciclo completo. El Cliente declara conocer que la terminación antes del final del Período de Permanencia está sujeta a las reglas de la cláusula 9, incluida la penalización (Ciclo Mensual) o la pérdida del descuento (Ciclos Semestral y Anual).

6.4. El pago en cuotas no convierte el contrato en mensual. El pago en cuotas con tarjeta de crédito es únicamente una forma de pago del importe total del Ciclo. No convierte el Plan Semestral o Anual en una secuencia de contrataciones mensuales independientes, y las cuotas no corresponden a meses de servicio contratados por separado.

6.5. Como el pago en cuotas lo gestiona el emisor de la tarjeta, la cancelación del Plan no interrumpe automáticamente las cuotas futuras. El eventual importe a restituir se calculará conforme a la cláusula 9 y se devolverá mediante reverso del cargo u otro medio indicado.

6.6. Falta de uso. La puesta a disposición de la Plataforma durante el Ciclo constituye la prestación del servicio. El hecho de que el Cliente no acceda, no configure o no utilice la Plataforma, total o parcialmente durante el período, no da derecho a reembolso total ni proporcional ni a prórroga del Ciclo.

7. Renovación automática y reajuste

7.1. Todos los Planes se renuevan automáticamente al final de cada Ciclo, con el mismo Plan y Ciclo, salvo cancelación previa del Cliente conforme a la cláusula 7.4.

7.2. En el Ciclo Mensual, la renovación se produce cada mes, con cargo en la fecha de aniversario. No hay aviso previo individual de cada renovación mensual, y corresponde al Cliente cancelar en cualquier momento en los términos de la cláusula 9.2; el eventual reajuste se comunicará conforme a la cláusula 7.8.

7.3. Aviso de renovación (Semestral y Anual). Datacrazy enviará un aviso con al menos 30 días de antelación a la fecha de renovación, por correo electrónico a la dirección registrada y mediante un aviso dentro de la Plataforma. El aviso informará: fecha de renovación, Plan y Ciclo, importe que se cobrará (con el eventual reajuste), forma de pago y cómo cancelar.

7.4. Plazo para evitar la renovación. El Cliente puede cancelar la renovación en cualquier momento hasta las 23:59 (hora de Brasilia) del día anterior a la fecha de renovación, por los canales indicados en la cláusula 9.10. Después de esa fecha, comienza un nuevo Ciclo, sujeto íntegramente a las reglas de la cláusula 9.

7.5. Es responsabilidad del Cliente mantener actualizado el correo electrónico registrado. El aviso enviado a la dirección registrada se considera entregado.

7.6. Los descuentos y condiciones promocionales valen solo para el Ciclo en que se concedieron, salvo indicación expresa en la Oferta Comercial. La renovación se realiza al precio de tabla vigente para el Plan y Ciclo, que se informará en el aviso de renovación.

7.7. Reajuste. Los precios se reajustarán anualmente según la variación positiva acumulada del IPCA/IBGE (índice oficial de precios al consumidor de Brasil) en los 12 meses anteriores, tomando como fecha base la fecha de la contratación. En caso de extinción del índice, se adoptará el índice oficial que lo sustituya.

7.8. El reajuste se comunicará con al menos 30 días de antelación por los canales de la cláusula 7.3. En los Ciclos Semestral y Anual, el reajuste se aplica solo en la renovación, nunca durante el Ciclo ya pagado.

7.9. Si el precio de renovación supera el reajuste de la cláusula 7.7 (por ejemplo, por un cambio en la tabla de precios), el Cliente podrá optar por no renovar, sin ningún costo, hasta la fecha límite de la cláusula 7.4.

8. Upgrade, downgrade y Adicionales

8.1. Upgrade de Plan. Puede realizarse en cualquier momento y se hace efectivo inmediatamente después de la confirmación del pago. El Cliente paga la diferencia proporcional a los días restantes del Ciclo:

> *Importe del upgrade = (Precio del nuevo Plan en el Ciclo - Precio del Plan actual en el Ciclo) × (días restantes del Ciclo ÷ total de días del Ciclo)*

8.2. En el upgrade, se mantiene la fecha de finalización del Ciclo, y la renovación pasa a realizarse con el nuevo Plan. La Plataforma mostrará el importe proporcional y la fecha de inicio de la nueva condición antes de la confirmación.

8.3. Cambio a un Ciclo mayor (de Mensual a Semestral o Anual). Se hace efectivo inmediatamente e inicia un nuevo Ciclo en la fecha del cambio. Los días no utilizados del mes en curso se descuentan del importe del nuevo Ciclo.

8.4. Downgrade de Plan o de Ciclo. Puede solicitarse en cualquier momento a través del canal de atención de Soporte Financiero en el CRM, de lunes a viernes, de 9:00 a 18:00. Realizada la solicitud, el downgrade se hace efectivo solo en la siguiente renovación, sin reembolso ni crédito de la diferencia del Ciclo en curso. Durante el Ciclo vigente, el Cliente mantiene las funcionalidades del Plan actual.

8.5. Hasta la fecha del downgrade, el Cliente debe ajustar su uso a los límites del nuevo Plan. Los recursos que excedan el límite (usuarios, conexiones, automatizaciones, pipelines, integraciones) podrán ser desactivados por la Plataforma, empezando por los más recientes. El downgrade no borra Datos del Cliente, pero puede impedir la creación de nuevos registros hasta que se realice el ajuste.

8.6. Adicionales. Los Adicionales contratados durante un Ciclo acompañan al Ciclo del Plan: se cobran proporcionalmente hasta la fecha de finalización del Ciclo vigente y pasan a renovarse junto con el Plan, en el mismo Ciclo y por el importe íntegro.

8.7. Antes de la contratación de un Adicional, la Plataforma informará: el importe proporcional que se cobra en ese momento, la fecha de finalización del Ciclo, el importe y la periodicidad de renovación y si el Adicional tiene permanencia.

8.8. La cancelación de un Adicional surte efecto al final del Ciclo vigente, sin reembolso, salvo los supuestos legales y la cláusula 9.8. Los Tokens y créditos de consumo ya utilizados no son reembolsables en ningún caso.

9. Cancelación, penalización y reembolso

9.1. Derecho de desistimiento (7 días). En la primera contratación de cualquier Plan, el Cliente puede desistir en un plazo de hasta 7 días corridos contados desde la contratación, con reembolso íntegro de los importes pagados a Datacrazy, en los términos del art. 49 del Código de Defensa del Consumidor de Brasil. Datacrazy extiende esta garantía también a los Clientes personas jurídicas, por liberalidad. La garantía no se aplica a las renovaciones.

9.2. Cancelación del Ciclo Mensual. Transcurrido el plazo de la cláusula 9.1, puede solicitarse en cualquier momento. La cancelación surte efecto al final del mes ya pagado, manteniéndose el acceso hasta esa fecha y sin reembolso del mes en curso. Si la cancelación se produce antes de completarse los 12 meses del Período de Permanencia, se deberá una penalización compensatoria equivalente al 20 % del importe de las mensualidades restantes hasta el final de dicho período, calculada según el precio mensual vigente en la fecha de la solicitud. Concluido el Período de Permanencia, la cancelación no genera penalización.

9.3. Cancelación anticipada en los Ciclos Semestral y Anual. Transcurrido el plazo de la cláusula 9.1, el Cliente que desee terminar un Plan Semestral o Anual antes del final del Ciclo puede elegir entre:

a) **No renovar:** mantener el acceso hasta el final del Ciclo ya contratado, sin penalización y sin reembolso. La Cuenta no se renueva (cláusula 7.4).

b) **Terminar inmediatamente con liquidación de cuentas:** el acceso termina en la fecha de la solicitud y los importes se recalculan conforme a la cláusula 9.4.

9.4. Cálculo de la liquidación (pérdida del descuento). En los Ciclos Semestral y Anual, como el descuento está condicionado a la permanencia durante el Ciclo completo (cláusula 6.2), en la terminación anticipada los meses utilizados se recalculan según el precio del Ciclo Mensual del mismo Plan, vigente en la fecha de la contratación. La diferencia funciona como penalización compensatoria por el incumplimiento del compromiso, en un importe objetivo y proporcional al período utilizado:

> *Importe adeudado = meses iniciados × Precio mensual del Plan (Ciclo Mensual)*
>
> *Reembolso = Importe total del Ciclo - Importe adeudado*

9.5. Para este cálculo: (a) cualquier fracción de mes iniciado cuenta como mes completo; (b) el Importe adeudado nunca excederá el Importe total del Ciclo, de modo que el Cliente nunca pagará más de lo que pagaría cumpliendo el Ciclo; (c) si el resultado del Reembolso es cero o negativo, no hay importe que restituir; (d) si el Cliente aún no ha pagado íntegramente el Importe adeudado (por ejemplo, en pagos con boleto bancario), la diferencia se cobrará. Ejemplos en el Anexo II.

9.6. Importes no reembolsables. En ninguna cancelación voluntaria se reembolsan: intereses de pago en cuotas, Costos de Terceiros, Tokens y créditos ya consumidos, Adicionales ya utilizados y servicios de implantación ya prestados, salvo el derecho de desistimiento de la cláusula 9.1.

9.7. Plazo y forma del reembolso. El importe calculado se informará al Cliente en el comprobante de cancelación y se restituirá en un plazo de hasta 20 días hábiles. En los pagos con tarjeta, la restitución se realiza mediante reverso del cargo, y el plazo de abono en el resumen de la tarjeta depende del emisor, pudiendo aparecer en uno o más resúmenes. En los demás medios, mediante transferencia a una cuenta de titularidad del Cliente.

9.8. Cancelación por falla de Datacrazy o por imperativo legal. No se aplica penalización ni pérdida del descuento, y el Cliente recibe el reembolso proporcional del período no utilizado (o íntegro, si la Plataforma no pudo utilizarse desde la contratación por una falla imputable a Datacrazy), cuando:

- haya una indisponibilidad de la Plataforma imputable a Datacrazy superior a 72 horas consecutivas, tras la notificación del Cliente sin solución;
- una funcionalidad esencial del Plan se descontinúe sin sustituta equivalente (cláusula 4.7);
- Datacrazy incumpla una obligación de estos Términos y no la corrija en un plazo de 15 días desde la notificación del Cliente;
- la modificación de estos Términos perjudique al Cliente y este opte por terminar (cláusula 24.3);
- la ley así lo determine.

9.9. No constituyen falla de Datacrazy: la indisponibilidad, los bloqueos o los cambios de Proveedores Externos (cláusulas 12 y 13), los mantenimientos programados y comunicados, los problemas de internet, equipos o configuraciones del Cliente, el uso contrario a estos Términos y el caso fortuito o la fuerza mayor.

9.10. Cómo cancelar. La cancelación puede solicitarla el administrador de la Cuenta, a través de la propia Plataforma o mediante la atención financiera (chat). Si la solicitud se realiza a través del CRM, nuestro equipo se pondrá en contacto por WhatsApp para formalizar la transacción. Datacrazy emitirá un comprobante con número, fecha, opción elegida (cláusula 9.3), cuando corresponda, e importe calculado, incluida la eventual penalización (cláusula 9.2). La fecha de la solicitud es la fecha de la cancelación. Las solicitudes realizadas por otros medios (como una conversación con el equipo comercial) se redirigirán a estos canales.

9.11. Soporte y finanzas aplicarán estas reglas de forma estandarizada. Cualquier excepción solo es válida si el área responsable la formaliza por escrito.

10. Impago y regularización

10.1. Se considera impago el pago no confirmado hasta la fecha de vencimiento. En tarjeta de crédito, la Plataforma realizará nuevos intentos automáticos de cobro durante el calendario indicado a continuación.

10.2. Recargos. Sobre los importes en mora se aplican una multa del 2 %, intereses de mora del 1 % mensual, proporcionales a los días de retraso, y actualización monetaria según el IPCA.

10.3. Calendario de impago. Los avisos se envían por correo electrónico, en la Plataforma y por WhatsApp. Los plazos se cuentan a partir del vencimiento:

Día	Comunicación al Cliente	Efecto en la Cuenta
D0	Aviso de pago no confirmado, con enlace de pago	Ninguno
D+3	Recordatorio con aviso de la restricción en D+7	Ninguno
D+7	Aviso de restricción y de la suspensión en D+15	Restricción: se suspenden automatizaciones, envíos masivos, integraciones, API, MCP y Crazy IA
D+15	Aviso de suspensión y de la cancelación en D+30	Suspensión del acceso. Datos preservados
D+30	Aviso de cancelación por impago	Cancelación de la Cuenta y cobro del saldo deudor

10.4. Durante la restricción y la suspensión, los Datos del Cliente se preservan y el Ciclo sigue transcurriendo con normalidad, sin prórroga ni crédito por el período suspendido.

10.5. Regularización. El Cliente puede regularizar la deuda en cualquier momento mediante el enlace de pago enviado o desde el área financiera de la Plataforma, con tarjeta de crédito (tras la aprobación) o boleto bancario (hasta 3 días hábiles). El acceso y las funcionalidades se restablecen automáticamente en un plazo de hasta 1 día hábil tras la confirmación del pago. Los pagos se imputan primero a las deudas más antiguas.

10.6. Cancelación por impago. En D+30, la Cuenta se cancela y: (a) si la Cuenta está dentro del Período de Permanencia, se aplica la penalización de la cláusula 9.2 (Ciclo Mensual) o la liquidación de la cláusula 9.4 (Ciclos Semestral y Anual), con vencimiento anticipado del saldo deudor; (b) los importes pendientes, con los recargos de la cláusula 10.2, podrán ser objeto de cobro extrajudicial o judicial, protesto e inscripción en registros de protección al crédito, previa notificación; (c) la reanudación exige una nueva contratación, a los precios vigentes, tras la cancelación íntegra de la deuda.

10.7. Datacrazy no responde por pérdidas derivadas de la restricción o suspensión aplicadas conforme a esta cláusula, como fallas de automatizaciones, integraciones o atenciones interrumpidas.

11. Contracargos e impugnación de pagos

11.1. Contacto previo obligatorio. Antes de impugnar cualquier cargo ante el emisor de la tarjeta, el Cliente debe contactar a Datacrazy por los canales de la cláusula 9.10, que responderá en un plazo de hasta 5 días hábiles. Los cargos indebidos comprobados se corregirán y restituirán íntegramente.

11.2. Constituye incumplimiento contractual la impugnación: (a) realizada sin el contacto previo de la cláusula 11.1; o (b) referida a un cargo regular, autorizado por el Cliente y relativo a un servicio puesto a disposición, incluidas las renovaciones avisadas conforme a la cláusula 7.

11.3. Suspensión preventiva. Al ser notificada de un contracargo, Datacrazy podrá suspender inmediatamente la Cuenta hasta la conclusión de la disputa, preservando los Datos del Cliente.

11.4. Defensa. El Cliente autoriza a Datacrazy a presentar al adquirente, al emisor y a la marca de la tarjeta las evidencias de la contratación y del uso: registro de aceptación, logs de acceso y uso, dirección IP, comunicaciones y avisos enviados.

11.5. Contracargo indebido. Si el contracargo se resuelve a favor del Cliente sin que el cargo fuera realmente indebido, el importe revertido sigue siendo debido. Datacrazy podrá cobrarlo por otros medios, más: (a) los recargos de la cláusula 10.2; (b) las tarifas y costos de contracargo cobrados por el adquirente, por cada ocurrencia; (c) si la Cuenta está dentro del Período de Permanencia, la

penalización de la cláusula 9.2 o la liquidación de la cláusula 9.4, según el Ciclo, considerándose el Plan terminado en la fecha de la impugnación. Se aplican las medidas de cobro de la cláusula 10.6.

11.6. Fraude. La contratación con tarjeta de un tercero sin autorización u otro fraude en el pago conlleva la terminación inmediata de la Cuenta, sin perjuicio de la conservación de registros y de la comunicación a las autoridades.

11.7. Reactivación. La Cuenta suspendida o terminada por contracargo solo se reactivará tras el pago íntegro de los importes de la cláusula 11.5. Datacrazy podrá exigir el pago anticipado en los Ciclos siguientes.

11.8. Nada en esta cláusula impide al Cliente impugnar un cargo realmente no autorizado o fraudulento realizado por terceros en su nombre.

12. Conexiones vía API y Costos de Terceros

12.1. La suscripción a Datacrazy no incluye Costos de Terceros. La Plataforma permite conectar, entre otros, los siguientes Proveedores Externos: API Oficial de WhatsApp (WhatsApp Business Platform, de Meta), Z-API, D-API, Evolution, Uazapi, Messenger, Instagram y Conexión Universal. Los importes varían según cada proveedor, y el Cliente debe consultar la tabla vigente directamente con él.

12.2. El Cliente contrata y paga directamente al Proveedor Externo, aceptando sus términos y políticas. Datacrazy no es parte de esa relación, salvo cuando revenda expresamente el servicio, lo que se indicará en la Oferta Comercial.

12.3. Los importes pagados a Datacrazy se refieren únicamente al Plan y a los Adicionales. Las tarifas por conversación o mensaje, suscripciones de API, consumo, tasas de verificación y cualquier otro cargo de Proveedores Externos los cobran estos y son responsabilidad exclusiva del Cliente.

12.4. Las condiciones comerciales, tarifas, requisitos técnicos, límites de uso, criterios de aprobación y cobros de los Proveedores Externos los definen exclusivamente ellos y pueden cambiar en cualquier momento, sin control de Datacrazy.

12.5. Antes de activar una conexión, la Plataforma informará que depende de un Proveedor Externo, que puede haber Costos de Terceros y, cuando corresponda, que se trata de una API no oficial (cláusula 12.7). La activación de la conexión registra que el Cliente ha sido informado.

12.6. Límites de responsabilidad. Datacrazy no responde por indisponibilidad, inestabilidad, modificaciones, restricciones, bloqueos, cambios de precio, descontinuación o cambios en las condiciones de funcionamiento de las API por iniciativa del Proveedor Externo. En esos casos, Datacrazy realizará esfuerzos razonables para adaptar la integración, sin garantía de continuidad. Se mantiene la responsabilidad de Datacrazy por fallas de la propia Plataforma.

12.7. API no oficiales. Proveedores como Z-API, D-API, Evolution y Uazapi no son oficiales ni están afiliados a Meta. El uso de estas conexiones puede contravenir los términos de WhatsApp y tiene un riesgo significativamente mayor de bloqueo o suspensión permanente de números, que puede ocurrir en cualquier momento y sin aviso. Al elegir una API no oficial, el Cliente declara conocer y asumir ese riesgo. Para operaciones críticas, Datacrazy recomienda la API Oficial.

12.8. En las integraciones vía Webhook, API REST y MCP Server creadas por el Cliente, este es responsable de sus propios sistemas, de la seguridad de las claves y tokens de acceso y del respeto a los límites de solicitudes del Plan.

13. Uso de los canales y políticas de terceros

13.1. El Cliente es el único responsable del uso y la gestión de los números, cuentas, listas de contactos, mensajes y contenidos vinculados a los canales conectados. Debe observar las políticas de los Proveedores Externos (como la Política de WhatsApp Business, la Política Comercial de Meta y las Normas Comunitarias de Instagram), la LGPD (Ley General de Protección de Datos Personales de Brasil) y la legislación aplicable.

13.2. Las violaciones de esas políticas, incluidos el envío sin consentimiento, el spam, el contenido prohibido, un volumen o ritmo de envío inadecuado y las denuncias de destinatarios, pueden resultar en una caída de calidad, restricción, bloqueo o suspensión permanente de números y cuentas por parte del propio Proveedor Externo.

13.3. Esas decisiones las toma de forma autónoma el Proveedor Externo, y su reversión depende exclusivamente del proceso de análisis de este. Datacrazy no promete ni garantiza el desbloqueo ni la recuperación del número, la cuenta o el historial de mensajes. El bloqueo o la suspensión permanente por el Proveedor Externo no da derecho a reembolso, crédito ni cancelación sin penalización.

13.4. En esos casos, Datacrazy: orientará al Cliente sobre buenas prácticas; indicará los canales de impugnación del Proveedor Externo; y facilitará los registros disponibles en la Plataforma que puedan respaldar la impugnación. Se mantienen las responsabilidades legales de Datacrazy cuando el bloqueo derive de forma comprobada de una falla de la propia Plataforma.

13.5. Buenas prácticas recomendadas.

- Obtener y conservar el consentimiento (opt-in) de los contactos antes de enviar mensajes.
- Ofrecer una forma sencilla de darse de baja y respetarla.
- No utilizar listas compradas, extraídas o de origen desconocido.
- En la API Oficial, respetar la ventana de atención y utilizar plantillas de mensaje aprobadas.
- Aumentar el volumen de envío de los números nuevos de forma gradual.
- Identificar a la empresa remitente en los mensajes.

13.6. Datacrazy podrá suspender envíos o conexiones al identificar un uso que perjudique a la Plataforma, a otros clientes o a terceros, o que genere riesgo legal, con comunicación al Cliente.

14. Recursos de inteligencia artificial (Crazy IA)

14.1. Recursos. Crazy IA abarca agentes de atención, sugerencia y generación de respuestas, resúmenes de conversaciones y clasificación de leads. Estos recursos utilizan modelos de IA de Proveedores Externos, de cuya disponibilidad y condiciones dependen.

14.2. Limitaciones. Los resultados de la IA los generan modelos probabilísticos y pueden contener errores e información imprecisa, incompleta, desactualizada o inadecuada. No constituyen asesoramiento profesional de ninguna naturaleza.

14.3. Responsabilidad por el uso. El Cliente es responsable de revisar y validar los contenidos, respuestas, recomendaciones y acciones generados por IA antes de utilizarlos o compartirlos, y de garantizar que el uso sea adecuado a la finalidad y a la ley. Al configurar agentes que responden automáticamente a sus propios clientes, el Cliente asume la responsabilidad por el contenido enviado y debe informar que se trata de una atención automatizada siempre que la ley o la buena fe lo exijan.

14.4. Tokens y consumo. Cada Plan incluye una franquicia mensual de Tokens (Anexo I), renovada en la fecha de aniversario de la contratación. La franquicia no es acumulable: los Tokens no utilizados en el mes caducan. El consumo considera las entradas y salidas de los modelos y se muestra en un panel en

la Plataforma.

14.5. Agotada la franquicia, los recursos de IA quedan en pausa hasta la siguiente renovación o hasta la contratación del Adicional Crazy IA, por el importe de R$ 147,00 por paquete de 50 millones de Tokens, con validez de 30 días. Si el Cliente activa la renovación automática del Adicional, se contratará y cobrará automáticamente un nuevo paquete, con la forma de pago registrada, al final de cada período de 30 días o antes, si los Tokens del paquete se agotan. Los Tokens no son reembolsables, transferibles ni canjeables por dinero.

14.6. Si la Plataforma permite el uso de una clave de API propia del Cliente con un proveedor de IA, el consumo lo cobrará el proveedor como Costo de Terceros.

14.7. Entrenamiento de modelos. Datacrazy no utiliza Datos del Cliente, entradas, archivos ni contenidos para entrenar modelos de IA. Los Proveedores Externos de IA se contratan en la modalidad de API, cuyas condiciones no permiten el uso de esos datos para entrenamiento. Los datos pueden ser tratados temporalmente por esos proveedores, incluso fuera de Brasil, en los términos de la Política de Privacidad.

14.8. Datos personales y confidenciales. El Cliente no debe introducir en los recursos de IA datos personales sensibles, datos de tarjeta, contraseñas ni secretos comerciales, salvo cuando sea necesario y con una base legal adecuada. El Cliente es el responsable del tratamiento de los datos que introduce y responde por la base legal del tratamiento.

14.9. Usos prohibidos de la IA. Está prohibido utilizar Crazy IA para generar contenido ilícito, engañoso o discriminatorio, hacerse pasar por una persona real o tomar decisiones automatizadas que afecten derechos de los titulares sin posibilidad de revisión, observado el art. 20 de la LGPD.

14.10. Datacrazy podrá cambiar modelos y proveedores, ajustar límites o suspender recursos de IA en caso de abuso, riesgo para la seguridad o exigencia legal.

15. Obligaciones del Cliente y usos prohibidos

15.1. El Cliente se obliga a: proporcionar datos de registro verdaderos y actualizados; mantener la confidencialidad de las credenciales y responder por todos los actos realizados con ellas; gestionar los accesos y permisos de sus Usuarios, en los términos de la cláusula 16; cumplir la ley, estos Términos y las políticas de los Proveedores Externos; y mantener copias propias de los datos relevantes para su operación.

15.2. Está prohibido: (a) revender, sublicenciar, alquilar o compartir la Cuenta con terceros ajenos a la empresa del Cliente; (b) enviar spam, mensajes sin consentimiento o contenido ilícito, fraudulento, difamatorio, discriminatorio o que viole derechos de terceros; (c) realizar ingeniería inversa, copiar o intentar acceder a áreas no autorizadas de la Plataforma; (d) eludir límites técnicos o de cobro; (e) introducir código malicioso o sobrecargar la infraestructura; (f) utilizar la Plataforma para actividades ilegales o que violen la LGPD.

15.3. El Cliente indemnizará a Datacrazy por los perjuicios, incluidos los honorarios de abogados, derivados de reclamaciones de terceros, titulares de datos, Proveedores Externos o autoridades causadas por el contenido, los mensajes o el uso de la Plataforma por parte del Cliente en contra de estos Términos o de la ley.

16. Gestión de usuarios, accesos y permisos

16.1. Alta y baja de Usuarios. El Cliente, a través de los administradores de la Cuenta, es responsable de registrar, invitar, suspender y eliminar a los Usuarios con acceso a la Cuenta, manteniendo la lista de Usuarios siempre actualizada, incluida la eliminación inmediata del acceso de colaboradores desvinculados o que dejen de necesitarlo.

16.2. Perfiles y permisos. La definición de los perfiles, roles y niveles de permiso de cada Usuario es responsabilidad exclusiva del Cliente, así como las consecuencias de accesos concedidos de forma excesiva o indebida.

16.3. Atribución de las acciones. Las acciones realizadas por Usuarios autenticados en la Cuenta, como la modificación o eliminación de datos, los envíos de mensajes, las configuraciones, las integraciones y el uso de tokens de API, se atribuyen al Cliente, que responde por ellas.

16.4. Credenciales y tokens. El Cliente debe guardar de forma segura, y orientar a sus Usuarios para que guarden, las credenciales de acceso, claves y tokens de API, sin compartirlos con terceros. En caso de sospecha de acceso no autorizado, filtración de credenciales o uso indebido de la Cuenta, el Cliente debe comunicarlo a Datacrazy inmediatamente por los canales oficiales de soporte (cláusula 17.3) y adoptar sin demora las medidas a su alcance, como restablecer contraseñas y revocar tokens.

16.5. Límites de responsabilidad. Datacrazy no responde por daños derivados de la mala gestión de accesos por parte del Cliente, incluidos los accesos concedidos a personas no autorizadas, la falta de eliminación de Usuarios desvinculados, el uso compartido de credenciales y la filtración de tokens. Se mantienen las responsabilidades legales de Datacrazy respecto de la seguridad de la Plataforma (cláusula 19), incluso en los casos en que el daño derive de forma comprobada de una falla de la propia Plataforma.

16.6. Registros de actividad. La Plataforma pone a disposición del Cliente los registros de actividad (logs de acceso y de acciones) que estén efectivamente disponibles en la interfaz, en la extensión y durante el período allí indicados, que pueden variar según el Plan y la evolución de la Plataforma. Datacrazy no garantiza, más allá de lo que esté disponible, una pista de auditoría completa de las acciones de los Usuarios. Los registros de acceso que Datacrazy conserva por obligación legal se rigen por lo dispuesto en la cláusula 20.4.

17. Disponibilidad, soporte y mantenimiento

17.1. Datacrazy realizará esfuerzos comercialmente razonables para mantener la Plataforma disponible, sin garantía de funcionamiento ininterrumpido ni libre de errores.

17.2. Los mantenimientos programados se comunicarán con antelación, preferentemente fuera del horario comercial. Los mantenimientos de emergencia pueden realizarse sin aviso previo.

17.3. El soporte se presta a través del chat del CRM, de 9:00 a 22:00, de lunes a viernes, y de 9:00 a 18:00, los sábados, domingos y feriados, en el nivel previsto en el Plan contratado.

18. Limitación de responsabilidad

18.1. En la máxima medida permitida por la ley, Datacrazy no responde por lucro cesante, pérdida de ingresos, de oportunidades de negocio o de clientela, ni por daños indirectos, derivados del uso o de la imposibilidad de uso de la Plataforma.

18.2. La responsabilidad total de Datacrazy, por cualquier causa, queda limitada al importe efectivamente pagado por el Cliente a Datacrazy en los 12 meses anteriores al hecho que dio origen al daño.

18.3. Datacrazy no responde por: actos y omisiones de Proveedores Externos (cláusulas 12 y 13); el contenido de mensajes, campañas y respuestas de IA enviados por el Cliente; la pérdida de datos causada por una acción del Cliente o de sus Usuarios o por una mala gestión de accesos (cláusula 16); y el uso de la Plataforma en contra de estos Términos.

18.4. Las limitaciones de esta cláusula no se aplican en caso de dolo o culpa grave de Datacrazy, ni donde la ley las prohíba, especialmente en las relaciones de consumo regidas por el Código de Defensa del Consumidor de Brasil.

19. Protección de datos personales

19.1. Respecto de los datos personales contenidos en los Datos del Cliente (leads, contactos, mensajes), el Cliente es el responsable del tratamiento (controlador) y Datacrazy actúa como encargada del tratamiento (operadora), en los términos de la Ley brasileña n.º 13.709/2018 (LGPD). Respecto de los datos de registro y facturación del Cliente, Datacrazy es responsable del tratamiento, conforme a la Política de Privacidad.

19.2. Como encargada del tratamiento, Datacrazy: tratará los datos únicamente para prestar el servicio y conforme a las instrucciones del Cliente; adoptará medidas de seguridad técnicas y administrativas adecuadas; comunicará al Cliente los incidentes de seguridad relevantes en un plazo razonable; y apoyará al Cliente en la atención de las solicitudes de los titulares, en la medida de lo posible.

19.3. El Cliente autoriza a Datacrazy a contratar subencargados (como proveedores de nube, de IA y de mensajería), que pueden estar ubicados fuera de Brasil, observados los arts. 33 a 36 de la LGPD.

19.4. Corresponde al Cliente, como responsable del tratamiento, garantizar la base legal para el tratamiento y para el envío de mensajes a sus contactos.

19.5. La Política de Privacidad, disponible en https://legal.datacrazy.io/privacy-policy/es forma parte de estos Términos.

20. Datos tras la cancelación o terminación de la Cuenta

20.1. Exportación. Tras la terminación de la Cuenta, el Cliente dispondrá de 90 días para exportar sus datos en formato CSV, desde la propia Plataforma o mediante solicitud. Limitaciones técnicas: archivos adjuntos y multimedia.

20.2. Retención restringida. Finalizado el plazo de exportación, los datos permanecen en retención restringida durante 60 días más, sin acceso por parte del Cliente, y solo pueden restablecerse en caso de reactivación de la Cuenta.

20.3. Eliminación definitiva. Al final de la retención restringida, los datos se eliminan de forma definitiva en un plazo de hasta 30 días, incluidas las copias de seguridad, conforme al ciclo de backup.

20.4. Excepciones. Podrán conservarse tras la eliminación, durante el plazo y con el fundamento indicados: los registros de acceso a la aplicación, durante 6 meses (art. 15 del Marco Civil de Internet de Brasil); los datos fiscales y financieros, durante 5 años (legislación tributaria); los registros de aceptación, cobros y comunicaciones, hasta el final del plazo de prescripción, para el ejercicio regular de derechos (art. 7, VI, y art. 16 de la LGPD); y los datos sujetos a orden judicial o de autoridad.

20.5. Los datos almacenados por los Proveedores Externos (como el historial de conversaciones en el propio WhatsApp) se rigen por las políticas de esos proveedores.

21. Propiedad intelectual

21.1. La Plataforma, sus marcas, código, diseño y documentación pertenecen a Datacrazy. Los Datos del Cliente pertenecen al Cliente, que concede a Datacrazy una licencia limitada para tratarlos con el único fin de prestar el servicio.

21.2. Datacrazy puede utilizar datos de uso de la Plataforma de forma agregada y anonimizada, sin identificar al Cliente ni el contenido de sus mensajes, con fines estadísticos, de seguridad y de mejora del servicio. Las sugerencias enviadas por el Cliente pueden ser utilizadas libremente por Datacrazy.

22. Suspensión y rescisión por parte de Datacrazy

22.1. En caso de incumplimiento de estos Términos, Datacrazy notificará al Cliente para que lo corrija en un plazo de hasta 5 días. Si la falta no se corrige, la Cuenta podrá suspenderse o el contrato rescindirse.

22.2. La suspensión podrá ser inmediata, sin notificación previa, en caso de fraude, actividad ilícita, riesgo para la seguridad de la Plataforma o de terceros, orden judicial o de autoridad, o violación grave de las cláusulas 13 y 15.

22.3. En la rescisión por culpa del Cliente durante el Período de Permanencia, se aplica la penalización de la cláusula 9.2 o la liquidación de la cláusula 9.4, según el Ciclo, sin perjuicio de la indemnización de la cláusula 15.3.

22.4. Datacrazy puede rescindir sin justa causa mediante aviso con 30 días de antelación, con reembolso proporcional del período no utilizado y sin penalización.

23. Comunicaciones

23.1. Las comunicaciones al Cliente se realizarán por el correo electrónico registrado y mediante avisos en la Plataforma y por WhatsApp. Se consideran recibidas en la fecha de envío al correo electrónico registrado.

23.2. Las comunicaciones del Cliente a Datacrazy deben realizarse por los canales oficiales indicados.

24. Modificaciones de estos Términos

24.1. Datacrazy puede modificar estos Términos, publicando la nueva versión con número y fecha de vigencia (cláusula 2.5).

24.2. Las modificaciones se comunicarán con al menos 30 días de antelación por los canales de la cláusula 23.1. Las modificaciones exigidas por ley o por seguridad pueden entrar en vigor de inmediato. Las modificaciones relevantes sobre precio, cancelación, responsabilidad o datos personales exigirán una nueva aceptación en la Plataforma.

24.3. Si no está de acuerdo con una modificación que lo perjudique, el Cliente puede terminar el contrato antes de la entrada en vigor de la nueva versión, sin penalización ni pérdida del descuento y con reembolso proporcional del período ya pagado y no utilizado (cláusula 9.8). Las modificaciones no se aplican al precio del Ciclo en curso.

25. Disposiciones generales

25.1. Orden de prevalencia. En caso de conflicto, prevalece, en este orden: (i) la propuesta o adenda específica firmada entre las partes; (ii) la Oferta Comercial aceptada; (iii) estos Términos y sus Anexos.

25.2. La nulidad de una cláusula no afecta a las demás. La tolerancia ante el incumplimiento de

cualquier obligación no implica renuncia ni novación.

25.3. El Cliente no puede ceder este contrato sin el consentimiento de Datacrazy. Datacrazy puede cederlo en caso de reorganización societaria, manteniendo las condiciones.

25.4. Ninguna de las partes responde por el incumplimiento causado por caso fortuito o fuerza mayor (art. 393 del Código Civil de Brasil).

25.5. Estos Términos no crean vínculo societario, laboral ni de representación entre las partes.

26. Ley aplicable y jurisdicción

26.1. Estos Términos se rigen por las leyes de la República Federativa de Brasil.

26.2. Se elige el foro de la Comarca de Balneário Camboriú, Santa Catarina, Brasil, domicilio de Datacrazy, para resolver las controversias, sin perjuicio del derecho del Cliente consumidor a interponer acción en el foro de su domicilio.