POLÍTICAS

Términos y condiciones del servicio

Versión 1.3 · 2026-11-05

— LO ESENCIAL EN SEIS PUNTOS

1. Firmas un convenio de confidencialidad mutuo, con firma electrónica avanzada o, si no tienes una emitida en México, autógrafa, y pagas la sesión por adelantado; sin las dos cosas no hay cita.
2. Tolerancia de 10 minutos. Al minuto 11 el consultor sale y no hay reembolso.
3. Puedes reprogramar una vez, sin costo, con 24 horas de aviso.
4. Precios en dólares, cobrados en pesos al tipo de cambio del día del pago, más IVA.
5. Solo contratan empresas y personas con actividad empresarial o profesional, con RFC.
6. En la consultoría no se piden contraseñas ni se ejecuta nada: recibes una minuta al día hábil siguiente.

Presentación

Estos Términos y Condiciones (los «**Términos**») regulan los servicios que presta BANCORP, Sociedad Civil Particular, bajo la marca Omni Agent («**Omni Agent**»), a quien los contrata (el «**Cliente**»). Se aceptan por medios electrónicos al reservar y pagar una sesión, o con la firma de la propuesta o del contrato correspondiente.

1. Quién presta el servicio

Razón social

BANCORP, Sociedad Civil Particular

Marca

Omni Agent

RFC

BAN100625936

Domicilio

Calle 7 número 283, entre calles 38 y 40, colonia Campestre, C.P. 97120, Mérida, Yucatán, México

Correo para avisos

ebr@bancorp.com.mx

Teléfono y WhatsApp

+52 999 902 0247

2. Definiciones

Los términos con mayúscula que no se definen aquí tienen el significado del Convenio de Confidencialidad y No Divulgación que Omni Agent celebra con el Cliente (el «**Convenio**»), incluido «Día Hábil». En el Convenio y en su Anexo de Seguridad, Omni Agent es el «PROVEEDOR» y el Cliente es el «CONTRATANTE».

- «**Agente CEO**»: un agente de inteligencia artificial para un directivo del Cliente, conectado a las aplicaciones que el plan del agente defina.
- «**Microenjambre**»: el bloque completo de cinco Agentes CEO.

- «**MCP**»: protocolo de contexto de modelos, un estándar abierto para conectar agentes de inteligencia artificial con aplicaciones.
- «**Plan del agente**»: el entregable del Discovery descrito en el numeral 8.3; en estos Términos, «el plan» es el Plan del agente.
- «**Consultoría**», «**Discovery**», «**Implementación**» y «**Mantenimiento**»: los servicios descritos en las secciones 6, 8, 9 y 10, respectivamente.
- «**Acta de cierre**»: el documento que firman las partes para dar por terminada la Implementación de un agente y que fija su Fecha de Puesta en Marcha.
- «**Fecha de Puesta en Marcha**»: la fecha definida en el numeral 9.3.

---

3. Qué contrata el Cliente y quién puede contratar

3.1 Omni Agent presta un servicio administrado de consultoría, instalación, operación y mantenimiento de agentes de inteligencia artificial que funcionan sobre modelos de terceros, de distintos proveedores. No vende ni cede software. Durante el Mantenimiento otorga al Cliente una licencia de uso limitada conforme al numeral 14.2. El Cliente contrata la capacidad operativa y los entregables, no la plataforma que los produce.

3.2 Omni Agent contrata, paga y administra a su nombre la cuenta o el acceso por API a los proveedores de modelos de inteligencia artificial, la máquina virtual y los demás servicios de terceros que forman la Infraestructura Dedicada del Cliente, y los pone a su disposición como parte del servicio. El Cliente no adquiere relación contractual con dichos proveedores.

3.3 Solo pueden contratar personas morales y personas físicas con actividad empresarial o profesional, con Registro Federal de Contribuyentes vigente, que integran el servicio a su actividad. Al contratar, el Cliente declara que lo hace para integrarlo a su actividad empresarial o profesional y no como consumidor final. El RFC se captura al pagar. Los clientes del extranjero contratan mediante propuesta y contrato específicos.

3.4 Antes de cualquier sesión, las partes firman el Convenio con firma electrónica avanzada o, cuando el Cliente no cuente con una emitida en México (en particular, los clientes del extranjero), con firma autógrafa. El Convenio prevalece sobre estos Términos en materia de confidencialidad, credenciales y datos personales, y en la responsabilidad que derive de ellas.

4. Paquetes y precios

Todos los precios están en dólares de los Estados Unidos de América (USD) y no incluyen el impuesto al valor agregado (IVA). Antes de pagar, el Cliente ve el total con IVA.

Consultoría

CONCEPTO

Sesión por hora

PRECIO

USD 150 por hora

Agente CEO, por agente

CONCEPTO

Discovery

PRECIO

6 horas × USD 150 = USD 900

CONCEPTO

Implementación (precio de referencia, se cotiza después del Discovery)

PRECIO

30 a 40 horas estimadas × USD 250 = USD 7,500 a USD 10,000

CONCEPTO

Mantenimiento

PRECIO

USD 800 al mes, con plazo mínimo de 12 meses

Omni Agent enterprise

CONCEPTO

A partir del agente 16

PRECIO

Cotización específica

4.1 **Descuento por volumen.** La implementación y el mantenimiento de los Agentes CEO llevan el descuento que corresponde al número de agentes con contrato de Mantenimiento vigente

del Cliente, incluidos los agentes que se contratan en ese acto. El Discovery se cobra por hora y no lleva descuento.

1

DESCUENTO
0%

2

DESCUENTO
3%

3

DESCUENTO
6%

4

DESCUENTO
9%

5 (Microenjambre)

DESCUENTO
15%

6 a 15 (cada agente adicional)

DESCUENTO
15%

4.2 Cuando el Cliente agrega agentes, el nuevo porcentaje se aplica a la implementación de los agentes nuevos y a las mensualidades de todos sus agentes a partir del cobro siguiente; no es retroactivo. Si el número de agentes con contrato vigente baja, el porcentaje se ajusta a partir del cobro siguiente, salvo que el Cliente cancele un agente antes de cumplir su plazo mínimo: en ese caso, el descuento de los demás agentes se mantiene hasta que termine el plazo mínimo del agente cancelado.

Ejemplo: un Cliente con 3 agentes paga cada mes 3 × USD 800 × 0.94 = USD 2,256. Si contrata 2 más, la implementación de los 2 nuevos y las 5 mensualidades llevan 15% a partir del cobro

siguiente: 5 × USD 800 × 0.85 = USD 3,400 al mes. Un sexto agente también lleva 15%.

4.3 A partir del agente 16 el servicio se presta bajo el paquete Omni Agent enterprise, con contrato y cotización propios.

---

5. Moneda, tipo de cambio, impuestos y factura

5.1 Las obligaciones de pago denominadas en dólares que se cumplan en México se solventan en pesos mexicanos al tipo de cambio que rija en la fecha de pago, conforme al artículo 8 de la Ley Monetaria de los Estados Unidos Mexicanos. Omni Agent utiliza el tipo de cambio para solventar obligaciones denominadas en moneda extranjera pagaderas en la República Mexicana que el Banco de México publica en el Diario Oficial de la Federación y que rige en la fecha del cobro. Si en esa fecha no rige una publicación nueva, se usa la última publicada.

5.2 En los pagos únicos, el monto en pesos se muestra al Cliente antes de pagar. En las mensualidades se sigue el numeral 10.4.

5.3 A los precios se agrega el IVA que corresponda.

5.4 Omni Agent emite el Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI) con los datos fiscales que el Cliente proporciona al pagar. El Cliente puede solicitar correcciones a los datos de la factura dentro de los 5 Días Hábiles siguientes al pago; después de ese plazo, Omni Agent las atiende en la medida en que las disposiciones fiscales aplicables lo permitan.

5.5 Los pagos únicos se hacen con tarjeta de crédito o de débito, y los cargos recurrentes de la mensualidad con tarjeta de crédito o, cuando el procesador lo permita, de débito, mediante el procesador de pagos de Omni Agent. Omni Agent no conoce ni almacena el número completo de la tarjeta.

5.6 Cuando el procesador lo permita, el primer pago de la Implementación podrá cubrirse a 3 o 6 meses sin intereses con tarjetas de crédito emitidas en México.

---

6. Consultoría

6.1 La Consultoría es una sesión conversacional por videollamada de Microsoft Teams, en bloques de una hora, para entender la situación del Cliente y su ecosistema digital. Omni Agent no ejecuta trabajos, no instala agentes ni recibe credenciales durante la Consultoría.

6.2 Omni Agent entrega una minuta con los hallazgos y la recomendación dentro del Día Hábil siguiente a la sesión.

6.3 Antes de la sesión, el Cliente recibe un checklist con la información que debe tener lista. La sesión ocurre aunque el Cliente no lo complete.

6.4 Todas las sesiones entre las partes, incluidas las de Consultoría, Discovery, Implementación y soporte, se graban y se transcriben para elaborar la minuta y los entregables, conforme al Convenio. La invitación lo avisa y el consultor lo recuerda al iniciar.

6.5 La cita se genera solo cuando el Cliente firmó el Convenio y pagó la sesión completa. Si por cualquier causa el Cliente paga sin haber firmado el Convenio, tiene 5 Días Hábiles para firmarlo; si no lo firma, Omni Agent le reembolsa el pago.

---

7. Citas, puntualidad y reprogramación

Estas reglas se aplican a las sesiones de Consultoría y de Discovery.

7.1 **Puntualidad.** La tolerancia es de 10 minutos. Si al minuto 11 el Cliente no se ha conectado, el consultor abandona la reunión, la sesión se tiene por prestada y no hay reembolso. Si el Cliente llega dentro de la tolerancia, la sesión termina a la hora pactada.

7.2 **Reprogramación por el Cliente.** El Cliente puede reprogramar cada sesión una sola vez, sin costo, avisando con 24 horas o más de anticipación. No hay segunda reprogramación sin costo. Con menos de 24 horas de aviso, la sesión se tiene por prestada y no hay reembolso.

7.3 **Cancelación por el Cliente.** La cancelación por el Cliente no genera reembolso; puede reprogramar conforme al numeral 7.2.

7.4 **Cancelación por Omni Agent.** Si Omni Agent cancela o no se presenta, el Cliente elige entre una nueva fecha o el reembolso total de la sesión.

7.5 **Fallas técnicas.** Si una falla atribuible a Omni Agent interrumpe la sesión, el tiempo perdido se repone. Las fallas del equipo o la conexión del Cliente corren por su cuenta. Si Microsoft Teams falla de forma general, la sesión se reprograma sin costo.

8. Discovery

8.1 El Discovery levanta el ecosistema del directivo y de su empresa para definir qué puede hacer su agente. Equivale a 6 horas por agente a USD 150 por hora, en sesiones que se agendan con el mismo sistema de reservas. El número y la duración de las sesiones se acuerdan con el Cliente al agendar.

8.2 Las horas de Consultoría que el Cliente pagó en los 30 días naturales anteriores al pago de su primer Discovery se restan una sola vez de ese Discovery, hasta un máximo de 6 horas.

8.3 El Discovery entrega un plan del agente con: el mapa del ecosistema, qué se conecta y qué no y por qué, las capacidades del agente, las acciones que requieren aprobación del Cliente antes de ejecutarse, los límites de uso y las horas exactas de implementación.

8.4 Con el plan, Omni Agent entrega una propuesta de Implementación y Mantenimiento con precio cerrado, vigente por 30 días naturales.

9. Implementación

9.1 La Implementación se cotiza y se contrata por separado después del Discovery, con su propio alcance y precio. La Implementación instala la Infraestructura Dedicada, configura el agente y lo conecta a los sistemas definidos en el plan. Se estima en 30 a 40 horas por agente a USD 250 por hora; el número exacto de horas es el de la propuesta aceptada. El rango de la sección 4 es un precio de referencia que puede variar. Con el contrato se firma el Anexo de Seguridad previsto en el Convenio.

9.2 Se paga 50% a la firma del contrato y 50% en la Fecha de Puesta en Marcha.

9.3 **Puesta en marcha.** Omni Agent avisa por escrito cuando el agente opera en Telegram con las conexiones previstas en el plan. El Cliente tiene 5 Días Hábiles para reportar observaciones sustanciales, es decir, las que impiden usar una capacidad prevista en el plan. No son observaciones sustanciales las que deriven de conexiones pendientes por causas atribuibles al Cliente. Omni Agent las corrige y vuelve a avisar, con el mismo plazo. La Fecha de Puesta en Marcha es el Día Hábil siguiente al vencimiento del plazo sin observaciones sustanciales, o el día en que el Cliente firma el acta de cierre, lo que ocurra primero.

9.4 **Retrasos y capacidades no logradas.**

- Si por causas atribuibles al Cliente, como no entregar accesos o información, Omni Agent no puede dar el aviso dentro de los 20 Días Hábiles siguientes a su solicitud por escrito, Omni Agent podrá dar el aviso con las conexiones que sí pudo hacer y la Fecha de Puesta en Marcha correrá conforme al numeral 9.3. Las conexiones pendientes se harán cuando el Cliente entregue lo necesario.
- Si después de 2 ciclos de corrección una capacidad del plan no funciona por causas atribuibles a Omni Agent, las partes ajustarán por escrito el alcance y el precio de la Implementación. Si no llegan a un acuerdo en 10 Días Hábiles, el Cliente podrá terminar el contrato sin pena y Omni Agent le reembolsará la parte del primer pago proporcional a las horas del plan asignadas a las capacidades no entregadas.

9.5 La Fecha de Puesta en Marcha de cada agente marca el segundo pago de su Implementación, el inicio de su plazo mínimo de Mantenimiento y el inicio de su cobro conforme al numeral 10.4.

9.6 Todo trabajo fuera del plan se documenta, se cotiza y se autoriza por escrito antes de hacerse. Los retrasos atribuibles al Cliente, como accesos o información que no entrega a tiempo, desplazan el calendario pero no modifican el precio.

9.7 **Cancelación antes de la puesta en marcha.** El Cliente puede cancelar la Implementación de un agente antes de su Fecha de Puesta en Marcha, mediante aviso por escrito. En ese caso paga las horas del plan trabajadas hasta la cancelación, a USD 250 por hora, y Omni Agent le reembolsa lo que haya pagado en exceso, sin pena alguna.

---

10. Mantenimiento

10.1 **Qué incluye.** Por USD 800 al mes por agente, antes del descuento por volumen: el uso del acceso a los modelos de inteligencia artificial dedicado al Cliente, contratado y administrado por Omni Agent, hasta el tope del numeral 10.2; la máquina virtual dedicada; la licencia del arnés, el loop y el grafo de Omni Agent; y una hora semanal de consultoría de soporte. Las horas de soporte no usadas no se acumulan. La mensualidad es el precio del servicio, que incluye el uso de la Infraestructura Dedicada; no constituye arrendamiento. La cuenta del proveedor de modelos, la máquina virtual y los demás componentes de la Infraestructura Dedicada son de Omni Agent, y el Cliente no adquiere propiedad ni posesión sobre ellos.

10.2 **Tope de uso del modelo.** El uso del proveedor de modelos de inteligencia artificial que incluye la mensualidad tiene un tope mensual de uso, que depende del número de agentes contratados y se indica en el plan, que consta por escrito antes de la firma del contrato y obliga

a las partes, y que se mide conforme a las reglas de uso del proveedor. El periodo mensual de uso es el mes contado desde la Fecha de Puesta en Marcha del primer agente. Omni Agent avisará al Cliente si el tope se agota antes de terminar el periodo mensual. Agotado el tope, el agente puede reducir su capacidad o suspender el uso del modelo hasta el inicio del periodo mensual siguiente. Si el Cliente necesita más capacidad, Omni Agent le propondrá el ajuste por escrito antes de aplicarlo; sin su autorización expresa y por escrito no hay cargos adicionales.

10.3 **Plazo mínimo.** 12 meses por agente, contados desde su Fecha de Puesta en Marcha. El precio en dólares no cambia durante ese plazo, salvo los ajustes de descuento del numeral 4.2.

10.4 **Cargo recurrente.**

- La mensualidad se cobra por adelantado, de forma automática, a la tarjeta de crédito o, cuando el procesador lo permita, de débito que el Cliente registra al contratar, en un solo cargo mensual por todos sus agentes, cada mes en el día de la Fecha de Puesta en Marcha de su primer agente. Si un mes no tiene ese día, se cobra el último día del mes. La primera mensualidad de cada agente se cobra en su Fecha de Puesta en Marcha; la de los agentes que se agregan después, en proporción a los días que faltan para el siguiente cargo mensual.
- El monto es el precio en dólares de sus agentes, con el descuento que corresponda, más IVA, convertido a pesos con el tipo de cambio de la fecha de cobro conforme a la sección 5.
- Al firmar el contrato, el Cliente da su consentimiento expreso y por separado para el cargo automático. El contrato muestra la periodicidad, el monto en dólares, la forma de convertirlo a pesos y la fecha de cobro.
- Al menos 5 días naturales antes de cada cargo, salvo el primero de cada agente, cuyo monto se informa en el aviso de puesta en marcha, Omni Agent envía al Cliente el monto en dólares y el tipo de cambio de referencia. El recibo de cada cargo muestra el monto exacto en pesos y el tipo de cambio aplicado.

10.5 **Cancelación.** El Cliente puede pedir la cancelación en cualquier momento desde el portal de cliente o por correo a Omni Agent. La solicitud detiene de inmediato los cargos automáticos futuros, y el servicio sigue hasta que termina el mes ya pagado. La cancelación puede ser de uno o más agentes. Si ocurre antes de cumplir el plazo mínimo del agente, se aplica el numeral 10.7.

10.6 **Después del plazo mínimo.** Cumplido el plazo mínimo, el servicio continúa mes a mes y el Cliente puede cancelarlo sin penalización en cualquier momento, con efecto al terminar el mes ya pagado. Omni Agent avisará al Cliente con al menos 5 días naturales de anticipación al vencimiento del plazo mínimo. Después del plazo mínimo, Omni Agent podrá ajustar el precio

con 30 días naturales de aviso; el Cliente podrá cancelar sin costo antes de que el ajuste surta efecto.

10.7 **Terminación anticipada.** Si el Cliente cancela uno o más agentes antes de cumplir su plazo mínimo, o si Omni Agent termina el contrato por falta de pago, el Cliente pagará en una sola exhibición las mensualidades que falten del plazo mínimo de cada agente que se cancela, con el descuento vigente en la fecha de terminación, convertidas a pesos al tipo de cambio de la fecha de pago. Esa cantidad se calcula con el precio y el descuento que el Cliente tenía antes de la cancelación, sin aumentos, y no incluye cargos de ningún otro concepto. No se causa en los casos siguientes: (a) la terminación del numeral 9.4; (b) la del supuesto del numeral 8.5 del Convenio; (c) la que el Cliente hace por incumplimiento de Omni Agent que no corrige dentro de los 10 Días Hábiles siguientes a su aviso por escrito; (d) la que se hace conforme al numeral 15.6; y (e) cuando el servicio queda interrumpido por más de 30 días naturales por una falla del proveedor del modelo o de la infraestructura imputable a Omni Agent o a sus proveedores. Las partes pactan esa cantidad como pena convencional por la terminación anticipada, conforme a los artículos 1840 y 1843 del Código Civil Federal, y reconocen que no excede de la obligación principal. Por ser pena, Omni Agent no podrá exigir además el cumplimiento forzoso de esas mismas mensualidades ni reclamar daños y perjuicios por la terminación anticipada (artículos 1840 y 1846 del mismo Código). Si conforme a las disposiciones fiscales corresponde IVA a esa cantidad, se agrega a ella.

10.8 **Falta de pago.** Si un cargo no se cubre, Omni Agent avisará al Cliente. Si el adeudo no se cubre dentro de los 10 días naturales siguientes al aviso, Omni Agent podrá suspender el servicio y, si el adeudo persiste 30 días naturales después de la suspensión, darlo por terminado. Durante la suspensión las mensualidades se siguen generando. La suspensión y la terminación no extinguen las cantidades adeudadas.

10.9 **Entregables, exportación y cierre.** Los reportes, documentos, PDF y hojas de cálculo que genera el agente se envían al correo electrónico del Cliente registrado al contratar o quedan en la conversación del agente en Telegram, y además se guardan en un almacenamiento de objetos en la nube mientras la suscripción esté activa. Omni Agent no hace respaldos de la información del Cliente: lo que el Cliente quiera conservar, debe pedir que se le exporte. Durante el servicio y dentro de los 30 días naturales siguientes a la Fecha de Terminación, el Cliente puede pedir por escrito la exportación de lo que quiera, incluidos los entregables guardados, y Omni Agent se la entrega en formato estándar y exportable dentro de los 10 Días Hábiles siguientes a la solicitud. Al terminar el servicio cesa el acceso del Cliente a los agentes y a la Infraestructura Dedicada. Vencidos esos 30 días, o antes si el Cliente confirma por escrito que no necesita más exportaciones, Omni Agent destruye todas las copias de su

información y de los entregables dentro de los 30 días naturales siguientes. Omni Agent no conserva información del Cliente después de ese plazo, salvo la que la ley le obligue a conservar, los indicadores agregados y anónimos que no identifican al Cliente ni permiten reconstruir su información (numeral 6.1, inciso c, del Convenio) y lo previsto en el numeral 13.3 del Convenio. Telegram conserva su copia de la conversación conforme a sus propios términos. Omni Agent avisará al Cliente por correo electrónico 5 Días Hábiles antes de iniciar la destrucción.

10.10 **Sin respaldos.** Como Omni Agent no hace respaldos de la información del Cliente, no garantiza su recuperación ante la pérdida o falla del almacenamiento de la Infraestructura Dedicada; el Cliente conserva el original en sus sistemas y pide la exportación de lo que le importe conservar. La responsabilidad de Omni Agent por esa pérdida se rige por la sección 15 de estos Términos y no por el Convenio, y no se limita en caso de dolo.

---

11. Conexiones y alcance técnico

11.1 El agente se conecta a las aplicaciones del Cliente que ofrezcan una interfaz de programación (API) o un conector MCP y para las que el Cliente otorgue permiso. Si una aplicación no tiene API o no existe la herramienta que el agente necesita, no se conecta. El resultado depende de las herramientas, versiones y tecnología del Cliente.

11.2 El Discovery determina qué se puede conectar antes de que el Cliente pague la Implementación.

11.3 Los cambios posteriores en los sistemas del Cliente o en los servicios de terceros pueden requerir trabajo adicional, que se cotiza conforme al numeral 9.6.

---

12. Infraestructura dedicada y seguridad

12.1 Cada Cliente tiene una máquina virtual, una cuenta o acceso por API a los proveedores de modelos y agentes dedicados a él. Estos tres elementos son de Omni Agent, que los contrata, paga y administra a su nombre; el Cliente los usa como parte del servicio y no adquiere propiedad sobre ellos. No se comparten con otros clientes. En todos los casos se implementa el arnés de Omni Agent.

12.2 Omni Agent responde por la administración y la seguridad de la Infraestructura Dedicada, con medidas administrativas, técnicas y físicas razonables. Omni Agent no responde por la

seguridad, las fallas ni las interrupciones de la infraestructura y los sistemas propios del Cliente que no deriven de su dolo o de su culpa grave.

12.3 **Credenciales.** Las Credenciales se entregan solo a partir de la Implementación y únicamente como llaves API o tokens de mínimo privilegio, generados por el área de sistemas del Cliente para cada sistema, a través de la bóveda de secretos que Omni Agent designe por escrito. Por defecto, las Credenciales son de solo lectura. El Cliente puede otorgar permisos de escritura para un sistema mediante autorización expresa y por escrito. Aun con dicho permiso, el agente pide la autorización expresa y por escrito del usuario que lo instruye, en la conversación con el agente, antes de cada acción de escritura, y conserva registro de cada autorización. Durante el Mantenimiento solo se entregan Credenciales para sustituir las que caduquen o se revoquen, o para conexiones nuevas autorizadas por escrito, por el mismo medio. Queda prohibido intercambiar Credenciales por correo electrónico, aplicaciones de mensajería, incluidas Telegram y WhatsApp, o cualquier otro medio.

12.4 **Bancos y SAT.** Omni Agent no recibe la e.firma, los sellos digitales ni la contraseña del SAT, ni usuarios, claves o dispositivos de banca electrónica del Cliente. Las fuentes bancarias y fiscales solo se conectan mediante archivos que el Cliente entregue o mediante la API del banco o de un proveedor autorizado por el Cliente, con llave o token de solo lectura.

12.5 **Telegram.** El Cliente usa su agente por Telegram. Los chats con bots de Telegram no tienen cifrado de extremo a extremo y se almacenan en los servidores de Telegram. El Cliente responde por el acceso a los agentes desde las cuentas de Telegram de sus usuarios, que deben tener verificación en dos pasos, y avisa de inmediato a Omni Agent si alguna se ve comprometida para que bloquee su acceso, lo que Omni Agent hará dentro de las 4 horas siguientes al aviso.

12.6 **Aprobación humana.** Toda acción de escritura en los sistemas del Cliente requiere la autorización previa del usuario conforme al numeral 12.3. El plan del agente puede exigir aprobaciones adicionales para otras acciones. Omni Agent no garantiza resultados cuantitativos de negocio, que dependen de factores propios de la operación del Cliente.

---

13. Uso del agente

13.1 El Cliente se obliga a usar el agente solo para fines relacionados con su ecosistema empresarial: su información, sus proveedores, sus bancos, sus autoridades y sus sistemas. El agente opera en un entorno encapsulado de información de negocio.

13.2 Para preguntas y consultas personales recomendamos usar una cuenta personal de Claude o de ChatGPT. El Cliente responde por la información personal ajena al negocio que sus usuarios introduzcan en el agente.

13.3 El Cliente responde por las instrucciones que da al agente y por las acciones que aprueba. El agente no puede usarse para fines ilícitos ni para evadir controles internos del Cliente o de terceros.

13.4 Si el uso del agente contraviene el numeral anterior o la ley, Omni Agent puede suspender el servicio con aviso por escrito al Cliente, que sigue obligado a pagar lo que se genere durante la suspensión, y darlo por terminado si el uso indebido no cesa dentro de los 10 Días Hábiles siguientes.

---

14. Propiedad intelectual y datos

14.1 Los datos del Cliente son y siguen siendo del Cliente, incluido el contenido que el grafo y las memorias de sus agentes acumulen a partir de ellos.

14.2 El arnés, el loop, el grafo como software y demás componentes de la Plataforma de Omni Agent (la «Plataforma del PROVEEDOR» del Convenio) son propiedad de Omni Agent. El Cliente recibe una licencia de uso no exclusiva e intransferible mientras esté vigente el Mantenimiento.

14.3 Las minutas y el plan del agente son del Cliente en lo que contienen su información y se le entregan para su uso interno y para compartirlos con terceros que contrate para implementarlos, siempre que éstos asuman obligaciones de confidencialidad equivalentes a las del Convenio. Omni Agent conserva la titularidad de su metodología, de la Plataforma de Omni Agent y de lo que éstas contengan.

14.4 Omni Agent se conecta sobre la información del Cliente, en los sistemas del Cliente y con las Credenciales que éste otorga; no extrae, copia ni conserva esa información para fines propios. El Cliente es quien la extrae y se la entrega. Lo que se almacene en la Infraestructura Dedicada (memorias, bitácoras y base de datos) se usa solo para prestar el servicio, no se usa para entrenar modelos y se entrega o se destruye conforme al numeral 10.9.

15. Responsabilidad

15.1 Por la prestación de los servicios, la responsabilidad total de Omni Agent se limita al monto, sin IVA, efectivamente pagado por el Cliente durante los 12 meses anteriores al hecho que la origine. Se excluyen los daños indirectos y el lucro cesante.

15.2 La responsabilidad derivada de confidencialidad, credenciales y datos personales se rige exclusivamente por las Cláusulas Décima Séptima y Décima Octava del Convenio.

15.3 Ningún límite de estos Términos se aplica a la responsabilidad que derive de dolo.

15.4 Omni Agent no responde por interrupciones de servicios de terceros fuera de su control, como los proveedores de modelos, Microsoft o Telegram, pero trabajará para mitigarlas.

15.5 La salida de un agente de inteligencia artificial puede contener errores y no sustituye la asesoría fiscal, legal, contable ni de otra materia profesional. El Cliente la revisa antes de actuar con base en ella.

15.6 Ninguna de las partes responde por el incumplimiento de sus obligaciones causado por caso fortuito o fuerza mayor, mientras dure. Si el impedimento dura más de 60 días naturales, cualquiera de las partes puede terminar el contrato sin pena, y el Cliente paga lo causado hasta entonces.

16. Avisos

16.1 Omni Agent envía sus avisos al correo que el Cliente registró al contratar. Surten efectos el Día Hábil siguiente a su envío, salvo aviso automático de falla en la entrega. El Cliente envía los suyos al correo de Omni Agent de la sección 1. Cualquier cambio de correo se avisa con 5 Días Hábiles de anticipación.

17. Cambios a estos Términos

17.1 Omni Agent puede publicar nuevas versiones de estos Términos. Cada contrato se rige por la versión vigente al momento de su firma, salvo que las partes acuerden otra cosa por escrito.

18. Ley aplicable y jurisdicción

18.1 Estos Términos se rigen por las leyes federales de los Estados Unidos Mexicanos y, en lo que corresponda, por las del Estado de Yucatán. Para su interpretación y cumplimiento, las partes se someten a los tribunales competentes de Mérida, Yucatán, y renuncian a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles por razón de su domicilio presente o futuro.