

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

AgentLabs Cloud / Assistia

Última actualización: 06/15/2026

Estos Términos y Condiciones regulan el acceso y uso de la plataforma **AgentLabs Cloud**, incluyendo el producto **Assistia**, una solución tecnológica para automatización de atención, ventas y soporte por WhatsApp mediante asistentes de inteligencia artificial.

Al registrarse, acceder, contratar o usar la plataforma, el usuario acepta estos Términos y Condiciones.

1. Identificación del proveedor

La plataforma es operada por:

Nombre comercial: AgentLabs Cloud

Producto: Assistia

Responsable: Agent Labs Cloud

NIT/Documento: 1032498519

Correo de contacto: admin@agentlabs.cloud

Sitio web: agentlabs.cloud

Aplicación: app.agentlabs.cloud

País de operación inicial: Colombia

2. Descripción del servicio

AgentLabs Cloud ofrece soluciones de automatización empresarial con inteligencia artificial. Su producto Assistia permite a empresas conectar un número de WhatsApp Business/WhatsApp Cloud API para responder mensajes, atender clientes, gestionar conversaciones y apoyar procesos comerciales mediante un asistente IA configurado según la información del negocio.

El servicio puede incluir, según el plan contratado:

- Acceso a la plataforma web.
- Configuración de un asistente IA.
- Conexión con WhatsApp Cloud API de Meta.
- Automatización de respuestas por WhatsApp.
- Registro de contactos, conversaciones y mensajes.

- Panel de uso mensual.
- Soporte inicial y optimización.
- Integraciones técnicas con herramientas como Supabase, n8n, proveedores de IA, Meta/WhatsApp y servicios de infraestructura.

AgentLabs Cloud no es propietario de WhatsApp, Meta, Facebook, Instagram ni de sus APIs. El uso de WhatsApp Cloud API está sujeto a los términos, políticas y disponibilidad técnica de Meta.

3. Plan comercial inicial

Salvo que se acuerde algo diferente por escrito, el plan inicial de Assistia puede incluir:

- **Setup inicial:** \$599.000 COP.
- **Mensualidad:** \$399.000 COP.
- **Mensajes incluidos:** hasta 5.000 mensajes mensuales.
- **Número conectado:** 1 número de WhatsApp.
- **Asistente incluido:** 1 asistente IA.
- **Optimización inicial:** hasta 7 días posteriores a la implementación.
- **Costos de WhatsApp Cloud API:** asumidos directamente por el cliente ante Meta o el proveedor correspondiente.

AgentLabs Cloud podrá ofrecer paquetes adicionales de mensajes, ajustes, integraciones o servicios personalizados, los cuales tendrán condiciones y precios independientes.

4. Registro y acceso a la plataforma

Para usar la plataforma, el cliente deberá crear una cuenta o solicitar la creación de acceso. El cliente se compromete a entregar información real, actualizada y verificable.

El cliente es responsable de:

- Mantener la confidencialidad de sus credenciales.
- Usar correos y datos autorizados.
- Evitar accesos no autorizados.
- Notificar cualquier uso sospechoso de su cuenta.
- Administrar correctamente los usuarios internos de su empresa.

AgentLabs Cloud podrá suspender o limitar el acceso cuando detecte uso indebido, incumplimiento de estos términos, riesgos de seguridad, falta de pago o violación de políticas de Meta/WhatsApp.

5. Condiciones de uso aceptable

El cliente se obliga a usar la plataforma únicamente para fines legales, comerciales y empresariales permitidos.

Está prohibido usar la plataforma para:

- Enviar spam, mensajes masivos no autorizados o comunicaciones sin consentimiento.
- Suplantar personas, marcas o empresas.
- Realizar fraudes, estafas, engaños o actividades ilegales.
- Enviar contenido ofensivo, discriminatorio, difamatorio o que vulnere derechos de terceros.
- Promocionar productos o servicios prohibidos por las políticas de WhatsApp/Meta.
- Vulnerar sistemas, APIs, bases de datos o mecanismos de seguridad.
- Intentar acceder a cuentas, empresas o datos de otros clientes.
- Extraer, copiar o revender la tecnología sin autorización.
- Usar la plataforma para finalidades distintas a las contratadas.

El incumplimiento de esta sección podrá causar suspensión inmediata del servicio sin perjuicio de otras acciones legales o contractuales.

6. Responsabilidad del cliente sobre sus contactos y mensajes

El cliente declara que cuenta con las autorizaciones necesarias para tratar los datos personales de sus clientes, prospectos, contactos, leads o usuarios finales.

El cliente es responsable de:

- Obtener consentimiento válido para comunicarse por WhatsApp.
- Cumplir la normativa de protección de datos aplicable.
- Informar a sus usuarios finales sobre el uso de canales automatizados.
- Respetar solicitudes de eliminación, actualización o no contacto.
- Usar plantillas aprobadas cuando WhatsApp/Meta lo exija.
- No enviar mensajes a personas que no hayan autorizado la comunicación.
- Mantener actualizada la información de su negocio dentro del asistente.

AgentLabs Cloud actúa como proveedor tecnológico y no controla previamente cada mensaje, campaña, contacto o finalidad definida por el cliente.

7. Uso de inteligencia artificial

La plataforma puede usar modelos de inteligencia artificial para generar respuestas automáticas, clasificar conversaciones, interpretar mensajes, sugerir acciones o asistir procesos comerciales.

El cliente entiende y acepta que:

- Las respuestas generadas por IA pueden contener errores, imprecisiones o información incompleta.
- El asistente depende de la información suministrada por el cliente.
- El cliente debe revisar, validar y ajustar la configuración del asistente.
- La IA no reemplaza asesoría profesional, legal, médica, financiera, contable ni decisiones humanas críticas.
- AgentLabs Cloud no garantiza ventas, conversiones, matrículas, cierres comerciales ni resultados específicos.
- El cliente es responsable del uso final de las respuestas enviadas a sus usuarios.

AgentLabs Cloud podrá ajustar prompts, configuraciones, límites, plantillas y flujos para mejorar seguridad, calidad y funcionamiento del servicio.

8. Integración con WhatsApp Cloud API y Meta

Para operar Assistia, el cliente puede necesitar una cuenta de Meta Business, un número de WhatsApp habilitado, permisos de WhatsApp Cloud API, tokens de acceso, identificadores técnicos y configuración de webhooks.

El cliente acepta que:

- Meta puede cambiar precios, políticas, permisos, límites o disponibilidad de sus servicios.
- Meta puede suspender números, cuentas o plantillas por incumplimiento de sus reglas.
- Los costos cobrados por Meta, WhatsApp Cloud API o terceros no están incluidos, salvo pacto escrito.
- El cliente es responsable de cumplir las políticas comerciales y de mensajería de WhatsApp.
- AgentLabs Cloud no garantiza la aprobación de cuentas, números, plantillas o verificaciones de Meta.

AgentLabs Cloud podrá asistir técnicamente en la configuración, pero no controla las decisiones, validaciones, restricciones ni sanciones impuestas por Meta.

9. Pagos, facturación y mora

El cliente deberá pagar los valores acordados en la propuesta, factura, cotización o plan contratado.

Salvo pacto distinto:

- El setup se paga antes o durante la implementación.
- La mensualidad se paga de forma anticipada.
- La falta de pago podrá generar suspensión del servicio.
- La reactivación podrá depender del pago total de saldos pendientes.
- Los valores no incluyen costos externos de Meta, WhatsApp, hosting, dominios, proveedores de mensajería o servicios adicionales, salvo que se indique expresamente.

AgentLabs Cloud podrá enviar recordatorios de pago por correo, WhatsApp u otros medios autorizados.

10. Límites de uso

Cada plan puede tener límites de mensajes, usuarios, asistentes, números conectados, automatizaciones, almacenamiento o integraciones.

Cuando el cliente supere el límite contratado, AgentLabs Cloud podrá:

- Suspende temporalmente nuevas respuestas automáticas.
- Solicitar contratación de mensajes adicionales.
- Ofrecer ampliación de plan.
- Limitar funcionalidades hasta el siguiente ciclo de facturación.

Los mensajes incluidos se calculan según los registros internos de la plataforma y pueden incluir mensajes entrantes, salientes, respuestas IA, mensajes procesados o eventos asociados al flujo, según la configuración del servicio.

11. Soporte y optimización

AgentLabs Cloud podrá prestar soporte por los canales definidos, como WhatsApp, correo electrónico o reuniones previamente agendadas.

La optimización inicial de 7 días, cuando aplique, puede incluir ajustes al asistente, tono, respuestas frecuentes, información del negocio y mejoras operativas básicas.

No se incluyen dentro del soporte estándar, salvo acuerdo adicional:

- Desarrollo de funcionalidades personalizadas.
- Integraciones complejas con sistemas externos.

- Migraciones masivas de datos.
 - Administración completa de cuentas Meta del cliente.
 - Creación continua de campañas.
 - Diseño gráfico, pauta publicitaria o gestión comercial.
 - Soporte fuera de horarios definidos.
-

12. Disponibilidad del servicio

AgentLabs Cloud hará esfuerzos razonables para mantener la plataforma disponible y funcional. Sin embargo, el cliente entiende que pueden presentarse interrupciones por:

- Mantenimientos.
- Fallas de infraestructura.
- Cambios de APIs externas.
- Errores de Meta, WhatsApp, Supabase, n8n, proveedores de IA o servicios de hosting.
- Problemas de conectividad del cliente.
- Suspensiones por seguridad, abuso o incumplimiento.
- Eventos de fuerza mayor.

AgentLabs Cloud no garantiza disponibilidad ininterrumpida ni ausencia total de errores.

13. Propiedad intelectual

La plataforma, marca, diseño, código, flujos, configuraciones, arquitectura, textos, plantillas, documentación, interfaces, procesos, know-how y desarrollos de AgentLabs Cloud son propiedad de AgentLabs Cloud o sus licenciantes.

El cliente no adquiere derechos de propiedad sobre la tecnología, sino una licencia limitada, revocable, no exclusiva y no transferible para usar el servicio durante la vigencia del contrato o suscripción.

El cliente conserva la titularidad de su información comercial, datos de su empresa, contactos y contenido propio cargado en la plataforma.

14. Confidencialidad

Las partes se obligan a proteger la información confidencial a la que tengan acceso durante la prestación del servicio.

Se considera información confidencial, entre otros:

- Datos de clientes y contactos.
- Tokens, claves, credenciales o identificadores técnicos.
- Información comercial.
- Configuraciones internas.
- Estrategias de ventas.
- Documentación técnica.
- Precios o condiciones particulares no públicas.

AgentLabs Cloud podrá acceder a información técnica o comercial del cliente únicamente en la medida necesaria para prestar, mantener, mejorar o soportar el servicio.

15. Protección de datos personales

El tratamiento de datos personales se regirá por la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales de AgentLabs Cloud, que forma parte integral de estos Términos.

El cliente reconoce que puede actuar como Responsable del Tratamiento frente a los datos de sus propios contactos, leads o clientes finales, y que AgentLabs Cloud puede actuar como Encargado del Tratamiento cuando procesa dichos datos por cuenta del cliente.

16. Suspensión o terminación

AgentLabs Cloud podrá suspender o terminar el servicio cuando ocurra cualquiera de los siguientes eventos:

- Falta de pago.
- Uso indebido de la plataforma.
- Violación de políticas de WhatsApp/Meta.
- Riesgo de seguridad.
- Intentos de acceso no autorizado.
- Uso para actividades ilegales.
- Solicitud expresa del cliente.
- Terminación del contrato o suscripción.
- Imposibilidad técnica o legal de continuar prestando el servicio.

El cliente podrá solicitar la cancelación del servicio según las condiciones comerciales acordadas.

17. Limitación de responsabilidad

AgentLabs Cloud no será responsable por:

- Decisiones tomadas por el cliente con base en respuestas de IA.
- Pérdida de ventas, clientes, ingresos o reputación.
- Suspensiones, bloqueos o sanciones impuestas por Meta/WhatsApp.
- Errores derivados de información incorrecta suministrada por el cliente.
- Uso no autorizado de credenciales del cliente.
- Incumplimiento del cliente frente a protección de datos o consentimiento de sus contactos.
- Fallas de terceros proveedores.
- Contenido enviado por el cliente o sus usuarios.

En la medida permitida por la ley, la responsabilidad total de AgentLabs Cloud estará limitada al valor efectivamente pagado por el cliente durante el último mes de servicio.

18. Modificaciones

AgentLabs Cloud podrá actualizar estos Términos para reflejar cambios legales, técnicos, comerciales o de funcionamiento de la plataforma.

La versión actualizada será publicada en el sitio web o dentro de la aplicación. El uso continuado del servicio después de la publicación implica aceptación de los cambios.

19. Ley aplicable y jurisdicción

Estos Términos se rigen por las leyes de la República de Colombia.

Cualquier controversia será tratada inicialmente mediante arreglo directo entre las partes. Si no se logra solución, las partes podrán acudir a las autoridades competentes conforme a la legislación colombiana.