

# Contrato de Términos y Condiciones

**Fecha de entrada en vigencia:** Diciembre 2024

Estos Términos y Condiciones regulan el uso de los servicios ofrecidos por MOCCA IA SpA (en adelante, "MOCCA" o "El Prestador"), a favor de los clientes (en adelante, "El Cliente"). Al contratar los servicios de MOCCA, el Cliente acepta y queda sujeto a las siguientes condiciones, las cuales son genéricas para todos los clientes y se ajustan en función del plan contratado.

---

## 1. Objeto del Servicio

MOCCA se dedica al desarrollo, personalización e implementación de soluciones de inteligencia artificial (IA) diseñadas para mejorar procesos empresariales, incluyendo:

- Creación y personalización de agentes de IA.
  - Desarrollo e implementación de herramientas de gestión de relaciones con clientes (CRM).
  - Soporte técnico, mantenimiento y actualizaciones de sistemas.
  - Entrenamiento de agentes de IA para adaptarse a las necesidades específicas del Cliente.
  - Entrega de soluciones tecnológicas en plazos establecidos (entre 1 y 8 semanas, según el plan contratado).
- 

## 2. Obligaciones de MOCCA

MOCCA se compromete a:

- Desarrollar e implementar soluciones con altos estándares de calidad.
  - Proporcionar informes periódicos sobre el progreso de los proyectos.
  - Mantener la confidencialidad de toda la información proporcionada por el Cliente.
  - Brindar soporte técnico durante la vigencia del contrato.
- 

## 3. Obligaciones del Cliente

El Cliente se compromete a:

- Proporcionar toda la información necesaria para la ejecución del servicio.
- Realizar los pagos acordados de manera oportuna.
- Designar un punto de contacto para facilitar la comunicación y la coordinación.
- Participar activamente en las fases de desarrollo, incluyendo pruebas beta y entrega de feedback, comprendiendo posibles intermitencias.
- Entregar feedback oportuno durante los periodos de implementación establecidos para optimizar los resultados del proyecto.

**Nota importante:** El éxito del proyecto está condicionado a la cooperación activa del Cliente. La falta de participación o de feedback en los plazos establecidos podría afectar los resultados y no será responsabilidad de MOCCA.

---

#### **4. Duración del Servicio**

El servicio contratado tiene una duración inicial de un mes, renovándose automáticamente salvo notificación en contrario por parte del Cliente con al menos 15 días de anticipación al vencimiento del periodo vigente.

---

#### **5. Planes, Alcance de Automatización, Reuniones, Horas de Desarrollo y Condiciones Específicas**

MOCCA ofrece diversos planes, cada uno con condiciones particulares, que se ajustan a las necesidades del Cliente y a la capacidad operativa actual del equipo (con un único programador y la meta de atender hasta 50 clientes a fin de año):

##### **5.1. Alcance de Automatización**

**Plan Start (Básico):** Hasta un 40% del flujo conversacional.

**Plan Standard:** Hasta un 70% del flujo conversacional, incluyendo la incorporación de un agente adicional.

**Plan Pro:** Hasta un 90% del flujo conversacional. Con entrenamiento adicional, es posible alcanzar un 100%.

Los planes y precios vigentes se registrarán por la oferta actual proporcionada por MOCCA, y los pagos deberán realizarse por adelantado mediante los métodos habilitados (por ejemplo, Mercado Pago).

## 5.2. Reuniones de revisión

Para garantizar la calidad del servicio y respetar la capacidad del equipo, se propone la siguiente asignación:

**Plan Start (Básico):** 2 reuniones mensuales de revisión.

Orientado a clientes con necesidades básicas y menores requerimientos de personalización.

**Plan Standard:** 3 reuniones mensuales de revisión.

Diseñado para clientes con necesidades intermedias que requieren ajustes y atención continua moderada.

**Plan Pro:** 4 reuniones mensuales de revisión.

Destinado a clientes con necesidades avanzadas, que requieren un alto grado de personalización y seguimiento detallado.

## 5.3. Condiciones de Implementación y Suscripción

- **Implementación gratuita:** La implementación del servicio se realizará sin costo para el Cliente.
- **Membresía y Suscripción:** La membresía se facturará como una suscripción mensual que comenzará a correr desde el momento de contratación del servicio, iniciando de forma inmediata el cómputo del periodo de suscripción, sin posibilidad de prorrateo, salvo acuerdo expreso y por escrito que indique lo contrario.
- **Costos del uso del modelo de IA incluido.**

## 5.4. Costos de WhatsApp API de Meta

Si el Cliente desea integrar la API de WhatsApp de Meta para la comunicación con sus usuarios, deberá asumir exclusivamente todos los costos que dicha plataforma de Meta imponga (tarifas por mensaje, costos de infraestructura de Meta, etc.).

---

## **6. Propiedad Intelectual**

MOCCA retiene la propiedad exclusiva de todas las herramientas tecnológicas y desarrollos realizados. Sin embargo, garantiza la protección de la información confidencial del Cliente.

El Cliente obtiene una licencia de uso limitada para las soluciones implementadas, exclusivamente mientras dure la relación contractual.

---

## **7. Confidencialidad**

Ambas partes se comprometen a mantener estricta confidencialidad respecto de cualquier información compartida durante la ejecución del contrato. Esta obligación se mantendrá vigente incluso después de la finalización del contrato.

---

## **8. Terminación del Servicio**

MOCCA podrá dar por finalizado el servicio en los siguientes casos:

- Incumplimiento de obligaciones por parte del Cliente.
- Fuerza mayor que imposibilite la prestación del servicio.
- Decisión unilateral, notificando al Cliente con un aviso previo de al menos 15 días.

El Cliente también podrá cancelar la suscripción notificando con al menos 15 días de anticipación. En este caso, no se realizarán devoluciones por servicios ya pagados.

---

## **10. Aceptación de los Términos y Condiciones**

Al realizar el pago de cualquiera de los planes o servicios ofrecidos por MOCCA, el Cliente declara haber leído, entendido y aceptado en su totalidad estos Términos y Condiciones.

---

## **10. Disposiciones Finales**

- Estos Términos y Condiciones constituyen el acuerdo íntegro entre MOCCA y el Cliente.

- MOCCA se reserva el derecho de actualizar estos Términos y Condiciones en cualquier momento, publicando la versión revisada en su sitio web o comunicándolo directamente a los Clientes.