CONDICIONES DE LA PRUEBA GRATUITA SIN TARJETA — ASISTENTE DE VOZ

Proxera AI Solutions Group, S.L.

Versión 1.1 · 5 de noviembre de 2026

REUNIDOS

De una parte, EL CLIENTE: [razón social], con NIF [NIF / CIF] y domicilio en [domicilio], representada por [representante], en calidad de [cargo] (en adelante, el «Cliente»).

De otra parte, EL PROVEEDOR: PROXERA AI SOLUTIONS GROUP, S.L., con NIF B26764969 y domicilio en C/ Camelies, 2, 8º D, 08110 Montcada i Reixac (Barcelona), correo de contacto info@proxera.es (en adelante, «Proxera»).

Ambas partes se reconocen capacidad suficiente para aceptar estas condiciones.

---

1. QUÉ ES EL SERVICIO

1.1. El Asistente de voz es un sistema de inteligencia artificial que **atiende las llamadas que el Cliente desvíe** al número de teléfono que Proxera le asigna.

1.2. En cada llamada, el asistente:

- **se identifica como un asistente de voz** —es decir, como una inteligencia artificial— y avisa de que la llamada **se graba y se transcribe**, de dónde puede consultarse la información completa sobre privacidad y de que se puede pedir que le llame una persona;
- responde **dudas generales** sobre el negocio del Cliente con la información que el Cliente le haya facilitado (servicios, horarios, preguntas frecuentes, lo que se puede y lo que no se puede decir);
- **toma el recado** con los datos de quien llama (nombre, teléfono, correo, empresa, motivo y franja horaria que le conviene);
- al colgar, **envía al Cliente un correo** con el resumen de la llamada y los datos del recado.

1.3. El panel de voz del Cliente —el resumen de sus llamadas, el listado y la ficha de cada llamada con su audio, su transcripción y el recado— **está incluido en la prueba**.

2. LO QUE EL SERVICIO NO HACE

El Cliente conoce y acepta que el asistente:

- **no confirma citas con día y hora**: recoge la franja que le conviene a quien llama y es una persona del equipo del Cliente quien la confirma;
- **no pasa la llamada en directo** a una persona;
- **atiende en castellano y, si el Cliente lo pide, en catalán**;
- **no asesora ni contrata en nombre del Cliente**: no presta asesoramiento profesional de ningún tipo —jurídico, médico, financiero, de seguros o cualquier otro— ni cierra operaciones, acepta pedidos o asume compromisos por cuenta del Cliente;
- **no hace llamadas salientes**: solo atiende las que recibe.

---

3. LA PRUEBA

3.1. **Qué es.** Una prueba **gratuita** del Asistente de voz: Proxera monta el asistente del Cliente, le da un número de teléfono y el Cliente lo prueba con llamadas reales. La prueba es para empresas y profesionales: el Cliente declara que la pide para su actividad empresarial o profesional.

3.2. **Cuánto dura.** La duración en días y el tope de minutos de llamadas son los que figuran en el formulario que el Cliente ha visto y aceptado (su texto exacto queda guardado con esta aceptación). Los días **empiezan a contar el día que el asistente queda funcionando**, no el del formulario. Proxera le comunicará por correo electrónico ese día y el último día de la prueba, con una copia de estas condiciones. El tope de minutos es para toda la prueba y se cuenta por llamada atendida, redondeando cada llamada al minuto superior.

3.3. **Sin tarjeta y sin cobro.** Proxera no pide tarjeta ni ningún dato de pago en esta prueba y **no cobra nada** por ella: ni cuota, ni alta, ni minutos, ni exceso de minutos. La prueba no tiene permanencia. Lo único ajeno a Proxera es lo que el operador del Cliente pueda cobrarle, según su tarifa, por desviar las llamadas: eso es entre el Cliente y su operador.

3.4. **El número y el desvío.** El desvío de las llamadas lo configura el Cliente con su operador —o con su proveedor, si tiene centralita—. Proxera no responde de que el operador del Cliente lo permita. Si la normativa de telecomunicaciones exige documentación de la empresa para asignar el número, el Cliente la facilitará. Si el número no se puede asignar o el asistente no llega a quedar funcionando, no hay prueba y no se cobra nada.

3.5. **Qué pasa al acabar.** Al terminar los días de la prueba, o al agotarse el tope de minutos si ocurre antes, **el asistente se apaga** y Proxera libera el número. Si es por el tope, Proxera lo avisará por correo electrónico ese mismo día. No hay renovación ni conversión automática a un servicio de pago, y no se cobra nada. **El Cliente debe retirar el desvío** en su operador: si no lo hace, las llamadas se perderán. Los datos siguen lo dicho en la cláusula 5.5.

3.6. **Seguir después.** Si el Cliente decide contratar, se hace **aparte**, con las condiciones del servicio que correspondan, que el Cliente tendrá que aceptar entonces. Si contrata antes de que acabe la prueba, el asistente sigue funcionando con el nuevo contrato. Aceptar esta prueba no obliga a contratar, y no contratar no tiene coste ni penalización.

3.7. **Baja anticipada.** El Cliente puede dejar la prueba cuando quiera, sin dar motivos y sin coste, avisando a info@proxera.es. Proxera apagará el asistente dentro del día hábil siguiente, y se aplica lo dicho en la cláusula 3.5.

3.8. **Fin anticipado por Proxera.** Proxera solo puede terminar la prueba antes de tiempo si el asistente se usa de forma ilícita o contraria a estas condiciones, o si una causa técnica o de sus proveedores impide seguir prestándola. Se lo comunicará al Cliente por correo electrónico ese mismo día.

---

4. LÍMITES DE LA PRUEBA Y OTRAS CONDICIONES

4.1. **Disponibilidad.** El servicio funciona sobre proveedores de terceros —telefonía, reconocimiento y síntesis de voz— y sobre la línea y el operador del propio Cliente. Proxera pone la diligencia profesional en mantenerlo en funcionamiento pero, al ser una prueba, **no garantiza una disponibilidad ininterrumpida** ni un nivel de servicio concreto, y puede hacer ajustes durante la prueba. El Cliente no debe usarla como único medio para atender llamadas urgentes o de emergencia.

4.2. **Errores.** El reconocimiento de voz y el resumen son **automáticos** y pueden contener errores, sobre todo con ruido de fondo o mala cobertura. **El Cliente debe comprobar los datos del recado** —en particular el teléfono— antes de actuar sobre ellos.

4.3. **Información del Cliente.** El asistente responde con la información que el Cliente le facilita. **El Cliente es responsable de que esa información sea correcta y esté al día**, y de avisar a Proxera cuando cambie.

4.4. **Soporte.** Proxera atiende al Cliente **de lunes a viernes, de 9:00 a 18:00 (hora peninsular española)**, en info@proxera.es.

4.5. **Obligaciones del Cliente.** El Cliente se compromete a hacer un **uso lícito** del servicio y a **tener publicada, antes de desviar llamadas, una política de privacidad que informe de la atención telefónica** con este servicio —grabación, transcripción, proveedores, transferencias a EE. UU. y plazos de conservación—, porque el aviso del inicio de cada llamada remite a ella. No usará la prueba en actividades en las que quien llama tenga que dar datos de salud u otras categorías especiales de datos (artículos 9 y 10 del RGPD).

4.6. **Responsabilidad.** Como la prueba es gratuita, Proxera responde únicamente de los daños directos causados por su dolo o culpa grave. Fuera de esos casos, no responde de daños indirectos ni de lucro cesante, ni de llamadas no atendidas o recados perdidos o erróneos. Esta limitación no se aplica donde la ley no permita limitar la responsabilidad y no afecta a los derechos de las personas cuyos datos se tratan.

4.7. **Propiedad intelectual.** La plataforma y la tecnología del servicio son de Proxera. El Cliente obtiene un derecho de uso no exclusivo, intransferible y limitado a la prueba. Los datos del Cliente y los de sus propios clientes son del Cliente.

4.8. **Confidencialidad.** Las dos partes mantendrán la confidencialidad de la información a la que accedan por esta prueba, en especial la relativa a los clientes del Cliente. La obligación sigue después de terminar la prueba y, respecto de los datos personales, de forma indefinida.

4.9. **Cambios, ley y jurisdicción.** Estas condiciones no cambian durante la prueba, salvo lo previsto en la cláusula 5.4 sobre subencargados. Se rigen por la ley española. Para cualquier controversia serán competentes los Juzgados y Tribunales que correspondan conforme a la Ley de Enjuiciamiento Civil.

---

5. PROTECCIÓN DE DATOS — ENCARGO DEL TRATAMIENTO (ART. 28 RGPD)

5.1. **Papeles.** Frente a las personas que llaman al Cliente, **el Cliente es el responsable del tratamiento** y **Proxera es el encargado**: trata los datos solo para prestar este servicio y siguiendo las instrucciones del Cliente, que son las de estas condiciones, también para las transferencias de la cláusula 5.4. Si una instrucción le parece contraria a la normativa de protección de datos, Proxera se lo avisará de inmediato.

5.2. **Qué datos y de quién.** De las personas que llaman al Cliente: número de teléfono, grabación de audio de la llamada, transcripción, resumen automático y los datos del recado (nombre, teléfono, correo, empresa, motivo y franja horaria).

5.3. **Para qué.** Atender la llamada, transcribirla, resumirla y avisar al Cliente. Proxera **no usa esos datos para ninguna finalidad propia** ni los cede a terceros, salvo obligación legal. El tratamiento dura lo que dure la prueba y el plazo de la cláusula 5.5.

5.4. **Subencargados.** El Cliente autoriza a Proxera a recurrir a estos proveedores:

Proveedor	Para qué	Dónde
Twilio Inc.	Telefonía: recepción de llamadas, número asignado y transporte del audio	EE. UU. — Marco de Privacidad de Datos UE-EE. UU.; en su defecto, Cláusulas Contractuales Tipo

Proveedor	Para qué	Dónde
ElevenLabs, Inc.	Reconocimiento y síntesis de voz, conversación y resumen de la llamada	EE. UU. — Cláusulas Contractuales Tipo
Hetzner Online GmbH	Alojamiento del servidor de Proxera	Helsinki (Finlandia), EEE
Google Ireland Ltd. (Google Workspace)	Envío del correo con el resumen de cada llamada	Irlanda, UE

Proxera informará al Cliente de cualquier cambio previsto en estos subencargados con **quince (15) días de antelación**, y el Cliente podrá oponerse por motivos justificados. Proxera impone a estos subencargados las mismas obligaciones de protección de datos que recogen estas condiciones y responde ante el Cliente de que las cumplan.

5.5. **Conservación.** Las grabaciones de audio de las llamadas se pueden reproducir durante **quince (15) días** desde la llamada y después se **borran**, también si la prueba ya ha terminado. Los resúmenes, las transcripciones y el historial de llamadas se conservan **mientras dure la prueba** y **quince (15) días naturales** más, para que el Cliente pueda pedir su devolución por escrito a info@proxera.es. Pasado ese plazo, Proxera **eliminará todos esos datos**, en sus sistemas y en los de sus subencargados, y se lo confirmará al Cliente por correo electrónico, salvo lo que una ley obligue a conservar. Si el Cliente contrata el servicio dentro de ese plazo, los datos pasan al nuevo contrato.

5.6. **Seguridad y confidencialidad.** Proxera aplica medidas técnicas y organizativas adecuadas al riesgo, y las personas que acceden a los datos están obligadas a confidencialidad.

5.7. **Brechas.** Proxera notificará al Cliente cualquier violación de seguridad que afecte a estos datos **sin dilación indebida y en un plazo máximo de 48 horas** desde que tenga conocimiento, con la información disponible para que el Cliente pueda cumplir sus propias obligaciones.

5.8. **Derechos.** Si una persona ejerce ante Proxera sus derechos sobre estos datos, Proxera lo trasladará al Cliente y le ayudará a atenderlo.

5.9. **Aviso a quien llama.** Proxera configura el aviso del inicio de cada llamada (que es un asistente de voz, que se graba y se transcribe, dónde está la información de privacidad y que se puede pedir que le llame una persona). El Cliente no puede pedir que se suprima ese aviso.

5.10. **Ayuda y comprobación.** Proxera ayudará al Cliente a cumplir sus obligaciones de seguridad, de notificación de brechas, de evaluación de impacto y de consulta previa (artículos 32 a 36 del RGPD), según la naturaleza del tratamiento y la información de que disponga. También le facilitará la información necesaria para demostrar el cumplimiento de esta cláusula y permitirá y ayudará a realizar auditorías, incluidas inspecciones, del Cliente o de un auditor que él autorice.

FIRMA

Aceptado electrónicamente por [representante], [cargo], en nombre de [razón social], incluido el encargo del tratamiento de la cláusula 5, en la fecha y hora que figuran en el registro de la aceptación.

Texto: prueba-sin-tarjeta-v1.1.md · SHA-256 b64a789963d8d6988cdf1fd060c64d9642033a5e7d04d68de67d0f978260194a