CONDICIONES DEL SERVICIO — ASISTENTE DE VOZ

Plan «Voz Multidioma» · Proxera AI Solutions Group, S.L.

Versión 1.5 · 15 de octubre de 2026 · Plan Voz Multidioma · pendiente de revisión legal (D6)

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 atienda 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);
- **detecta el idioma de quien llama** —castellano, inglés, francés o alemán— y sigue en ese idioma;
- **toma el recado** con los datos de quien llama (nombre, teléfono, correo, empresa, motivo y franja horaria que le conviene);
- al colgar, **envía el recado por correo a la persona que corresponda** según el tipo de petición y el local, siguiendo el reparto que el Cliente ha indicado en el formulario de alta (y, si no encaja en ninguno, al correo por defecto que el Cliente ha indicado), con el resumen de la llamada y los datos del recado. **El correo con el resumen se envía en castellano o en el idioma de la llamada, a elección del Cliente.**

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 este plan**, sin coste aparte.

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, inglés, francés y alemán, y en ningún otro idioma**: el saludo inicial es siempre en castellano y el asistente cambia al idioma de quien llama en su respuesta siguiente;

- **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. EL NÚMERO Y EL DESVÍO

3.1. Proxera asigna al Cliente un **número fijo propio de Barcelona (93)**. Da igual dónde esté el Cliente: sus clientes siguen llamando a su número de siempre, y el desvío manda esas llamadas al 93.

3.2. Para asignar el número, la normativa de telecomunicaciones exige un **alta regulatoria** con documentación de la empresa. El Cliente se compromete a facilitarla. Esa alta la revisa el operador y puede tardar **hasta 72 horas**, más **unos tres días hábiles** del pedido del número. Proxera no controla esos plazos.

3.3. **El desvío de las llamadas lo configura el Cliente** con su operador —o con su proveedor, si tiene centralita—. Algunas compañías no permiten el desvío en todas sus líneas. Proxera no responde de que el operador del Cliente lo permita, y el Cliente declara haberlo comprobado antes de contratar.

4. ACTIVACIÓN

Antes de activar el servicio, Proxera lo prueba con el Cliente con el número ya operativo y el asistente configurado con su información. El servicio queda **activado** el día en que el Cliente da su **OK a esas pruebas**, por escrito (vale un correo o un mensaje). **Esa fecha es la que cuenta** para el primer cobro y para la permanencia.

5. PRECIO

Concepto	Importe
Cuota mensual	**198,00 € + IVA**
Minutos incluidos al mes	**750**
Minuto adicional	**0,15 € + IVA**
Alta	**0,00 €**

5.1. **Cómo se cuentan los minutos:** por llamada atendida, **redondeando cada llamada al minuto superior** (una llamada de 1 minuto y 36 segundos cuenta como 2). Los minutos no consumidos en un mes **no se acumulan** al siguiente.

5.2. **Conexión con un CRM o una central de reservas del Cliente**: no está incluida en este plan. Si el Cliente la quiere, se presupuesta aparte.

5.3. Los importes no incluyen el IVA, que se añade al tipo vigente.

6. FORMA DE PAGO E IMPAGO

6.1. El pago se hace **con tarjeta, a través de Stripe**. El Cliente registra su tarjeta en Stripe; **no se le cobra nada hasta que dé su OK a las pruebas** (cláusula 4).

6.2. A partir de la activación, la cuota se cobra **por meses adelantados**. Los minutos adicionales de un mes se cobran **junto con la cuota del mes siguiente**.

6.3. Si el alta no llega a activarse —porque no se puede asignar el número, o porque el Cliente no da su OK a las pruebas y desiste—, **no se cobra ninguna cantidad**.

6.4. **Impago.** Hay impago cuando un cobro no se puede hacer —porque la tarjeta se rechaza, ha caducado o no tiene saldo suficiente— o cuando el Cliente devuelve o anula un cobro ya hecho, y la cantidad queda sin pagar. **Un impago no suspende el servicio de forma automática:** Proxera avisará antes al Cliente **por escrito, por correo electrónico**, a la dirección que el Cliente indicó en el alta. El aviso dirá qué importe se debe, a qué periodo corresponde, cómo pagarlo y en qué fecha se suspenderá el servicio si no se paga.

6.5. **Plazo para pagar: quince (15) días naturales.** El Cliente tiene **quince (15) días naturales**, contados desde el día siguiente al envío del aviso, para pagar la cantidad debida. Durante ese plazo el servicio sigue funcionando con normalidad.

6.6. **Suspensión.** Si, pasado ese plazo, la cantidad sigue sin pagarse, Proxera podrá **suspender el servicio**, y se lo comunicará al Cliente por correo electrónico el mismo día. Ese correo indicará también la fecha a partir de la cual Proxera podrá resolver el contrato (cláusula 7.6). Mientras dure la suspensión:

- a) el asistente **no atiende las llamadas** que lleguen al número asignado, en ningún idioma. Las llamadas que el Cliente siga desviando **no las atenderá nadie**; por eso conviene que el Cliente **retire el desvío** en su operador mientras dure la suspensión (cláusula 3.3);
- b) **no se toman recados** ni se envía ningún aviso de llamada: ni los correos con el resumen a las personas del reparto, ni los avisos por Telegram;
- c) Proxera **mantiene el número asignado** al Cliente: no lo libera ni lo asigna a otro cliente;
- d) Proxera **conserva todos los datos** del Cliente —la configuración del asistente y del reparto de recados, los resúmenes, las transcripciones, los recados y el historial de llamadas— igual que con el servicio activo, según la cláusula 10.5: **la suspensión no borra nada**. Las grabaciones de audio siguen su plazo de quince (15) días desde cada llamada; la suspensión no lo alarga ni lo acorta;
- e) el Cliente **sigue pudiendo entrar en su panel de voz** para consultar sus llamadas, sus transcripciones y sus recados;
- f) la cuota mensual **sigue devengándose**, porque Proxera mantiene reservados el número, la configuración y los datos del Cliente. No se cobran minutos adicionales, porque no se atiende ninguna llamada.

6.7. **Reactivación.** Si el Cliente paga **todo lo que debe** mientras el servicio está suspendido —y antes de que el contrato se resuelva (cláusula 7.6)—, Proxera **reactivará el servicio** dentro del día hábil siguiente a aquel en que reciba el pago, con el mismo número, la misma configuración y todos sus datos, y se lo confirmará por correo electrónico. Si el Cliente retiró el desvío, tendrá que volver a activarlo.

7. DURACIÓN, PERMANENCIA, BAJA Y RESOLUCIÓN

7.1. El contrato es de **duración indefinida**, por periodos mensuales.

7.2. **Permanencia mínima: tres (3) meses desde la puesta en producción** (la activación de la cláusula 4).

7.3. Pasada la permanencia, el Cliente puede **darse de baja** comunicándolo por escrito a info@proxera.es con **treinta (30) días de preaviso**.

7.4. Si el Cliente se da de baja **antes de cumplir la permanencia**, abonará las cuotas que falten hasta completarla.

7.5. Al terminar el contrato, Proxera deja de atender las llamadas y libera el número asignado. El Cliente debe **retirar el desvío** en su operador: si no lo hace, las llamadas se perderán.

7.6. **Resolución por impago.** Si el servicio lleva suspendido **treinta (30) días naturales** y el Cliente sigue sin pagar lo que debe, Proxera podrá **resolver el contrato** comunicándolo al Cliente por correo electrónico. Al resolverse el contrato:

- a) se aplica la cláusula 7.5: Proxera deja de atender las llamadas y libera el número asignado, y el Cliente debe retirar el desvío;
- b) el Cliente sigue debiendo todo lo devengado hasta la fecha de la resolución;
- c) si la resolución llega **antes de cumplirse la permanencia** (cláusula 7.2), el Cliente abonará además **las cuotas que falten hasta completarla**, como en una baja anticipada (cláusula 7.4). Los meses de suspensión cuentan como meses de permanencia: ningún mes se cobra dos veces.

Pagar después de la resolución salda la deuda, pero no reactiva el contrato: para volver a usar el servicio hace falta una nueva alta.

7.7. **Los datos tras una resolución por impago.** En el correo de resolución, Proxera recordará al Cliente que puede pedir **la devolución de sus datos**. Proxera los conservará **quince (15) días naturales** desde la resolución para que el Cliente pueda pedirla por escrito a info@proxera.es ; pasado ese plazo, los eliminará según la cláusula 10.5, salvo lo que una ley obligue a conservar. **La devolución de los datos no depende de que el Cliente pague lo que debe.**

8. CALIDAD Y LÍMITES DEL SERVICIO

8.1. 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 **no garantiza una disponibilidad ininterrumpida**.

8.2. 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.

8.3. 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 (horarios, servicios, precios que se pueden decir).

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

9. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

El Cliente se compromete a:

- facilitar la información y la documentación necesarias para el alta y la configuración;
- hacer un **uso lícito** del servicio;
- **tener publicada una política de privacidad que informe de la atención telefónica** con este servicio —grabación, transcripción y proveedores—, porque el aviso que se da al inicio de cada llamada remite a ella;
- estar al corriente de pago.

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

10.1. **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.

10.2. **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).

10.3. **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.

10.4. **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. — Cláusulas Contractuales Tipo
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
Telegram Messenger Inc.	**Solo si el Cliente activa los avisos urgentes por Telegram:** envío al Cliente de los datos del recado — nombre, teléfono y motivo de quien llama—	Fuera del EEE (su política no indica el país). Los datos de usuarios del EEE están en centros de datos de Países Bajos, y los transfiere a empresas de su grupo (Islas Vírgenes Británicas y Dubái) con Cláusulas Contractuales Tipo, según su política de privacidad (telegram.org/privacy)

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.

10.5. **Conservación.** Las grabaciones de audio de las llamadas se pueden reproducir durante **quince (15) días** desde la llamada y después se **borran**. Los resúmenes, las transcripciones y el historial de llamadas se conservan **mientras dure el contrato**. Al terminar el contrato, Proxera **eliminará todo** —o se lo devolverá al Cliente, si lo pide por escrito antes—, salvo lo que una ley obligue a conservar (por ejemplo, la facturación).

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

10.7. **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.

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

10.9. **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 una persona). El Cliente no puede pedir que se suprima ese aviso.

11. 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 vigencia del contrato. Los datos del Cliente y los de sus propios clientes son del Cliente.

12. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

La responsabilidad total de Proxera derivada de este contrato queda limitada al **importe abonado por el Cliente en los tres (3) meses anteriores** al hecho que cause el daño. Proxera no responde de daños indirectos ni de lucro cesante. Esta limitación no se aplica donde la ley no permita limitar la responsabilidad.

13. CONFIDENCIALIDAD

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

14. CAMBIOS EN LAS CONDICIONES Y EN EL PRECIO

Proxera puede modificar estas condiciones o el precio avisando al Cliente por correo con **treinta (30) días de antelación**. Si el Cliente no está de acuerdo, puede darse de baja antes de que el cambio entre en vigor **sin penalización**, aunque no haya terminado la permanencia.

15. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Estas condiciones se rigen por la ley española. Para cualquier controversia serán competentes los Juzgados y Tribunales que correspondan conforme a la Ley de Enjuiciamiento Civil.

FIRMA

El Cliente declara haber leído y aceptado estas condiciones, incluido el encargo del tratamiento de la cláusula 10.

Por el Cliente: [representante] · [cargo]

Fecha: [fecha]

Firma: [aceptación electrónica]

Texto: voz-multidioma-v1.5.md · SHA-256 ebbda6a3dcdc51456f0f9422e06405c0b67ec63b03752521811c53e719f44bb8