

Términos y Condiciones de Uso — YIMYOS CRM

Versión 1.0 - Vigente desde el 23 de mayo de 2026

Titular del servicio: Yimyos Agency E.I.R.L. (en adelante, "YIMYOS"), con domicilio en la República del Perú, identificada ante SUNAT y operadora del producto "YIMYOS CRM" disponible en <https://yimyos.online> y subdominios asociados.

Correo de contacto legal y operativo: comercial@yimyos.com

1. Objeto

Estos Términos y Condiciones ("Términos") regulan el acceso y uso del software como servicio (SaaS) denominado YIMYOS CRM, sus aplicaciones web, móviles, APIs, integraciones con WhatsApp, Facebook Messenger, Instagram, Meta Cloud API, modelos de Inteligencia Artificial de terceros (OpenAI, Google, Anthropic u otros equivalentes) y cualquier otro canal o módulo que YIMYOS ofrezca (en conjunto, el "Servicio").

Al hacer clic en "Acepto los Términos y Condiciones" durante el registro, o al usar el Servicio de cualquier forma, el Cliente declara que ha leído, comprendido y aceptado íntegramente este documento y la Política de Privacidad, formando con YIMYOS un contrato vinculante.

2. Definiciones

- **Cliente / Usuario titular:** persona natural o jurídica que se registra y contrata el Servicio, asumiendo la responsabilidad legal y económica de la cuenta.
- **Usuarios finales:** agentes, empleados o colaboradores del Cliente que operan el CRM bajo su autorización.
- **Contactos:** personas naturales con las que el Cliente se comunica a través del Servicio (clientes, prospectos, leads, etc.).
- **Datos del Cliente:** toda información, mensaje, archivo, contacto, registro o contenido cargado, generado o procesado por el Cliente o sus Usuarios finales mediante el Servicio.

3. Cuenta y registro

El Cliente garantiza que la información proporcionada al registrarse es veraz, completa y vigente, y se obliga a mantenerla actualizada. El Cliente es el único responsable de la confidencialidad de sus credenciales y de toda actividad realizada bajo su cuenta.

YIMYOS podrá suspender o cancelar cuentas cuyo registro contenga información falsa, suplantación de identidad o que infrinja la legislación aplicable.

4. Planes, pagos y renovación

El Servicio se ofrece bajo planes de suscripción cuyos precios, límites de usuarios, conexiones, mensajes y funcionalidades están publicados en <https://yimyos.online>. Los pagos son por adelantado, no reembolsables salvo error imputable a YIMYOS o disposición legal expresa, y se renuevan automáticamente al término de cada ciclo, salvo cancelación previa del Cliente.

YIMYOS podrá modificar precios y planes con notificación previa de al menos quince (15) días calendario por correo electrónico o dentro del Servicio. La continuidad de uso después de la entrada en vigor de los nuevos precios constituye aceptación.

5. Uso permitido y obligaciones del Cliente

El Cliente se obliga a usar el Servicio exclusivamente para fines lícitos, comerciales legítimos y conforme a:

a) La legislación peruana, en particular la Ley N° 29733 — Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento, el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N° 29571), la Ley de Represión de la Competencia Desleal (Decreto Legislativo N° 1044) y la Ley contra el Spam (Ley N° 28493).

b) Las políticas de uso de Meta Platforms, Inc., en particular la **WhatsApp Business Policy**, la **Política de Comercio**, la **Política de Mensajería** y demás términos que rigen WhatsApp Business API, Facebook Messenger e Instagram. Quedan **expresamente prohibidos** los mensajes masivos no consentidos, el envío de contenido prohibido por Meta, la suplantación de marcas, el uso fraudulento de plantillas y cualquier práctica que pudiera generar bloqueo, suspensión o sanción por parte de Meta.

c) El **principio de consentimiento previo, libre, expreso, inequívoco e informado** de cada Contacto antes de iniciar comunicaciones por WhatsApp, SMS, correo electrónico o cualquier canal a través del Servicio. El Cliente es el único responsable de obtener, documentar y mantener evidencia de dicho consentimiento.

Queda prohibido usar el Servicio para:

- Enviar comunicaciones no solicitadas (spam) o masivas sin consentimiento.
- Distribuir contenido ilegal, difamatorio, obsceno, discriminatorio, violento, fraudulento, o que infrinja derechos de propiedad intelectual de terceros.
- Realizar ingeniería inversa, decompilar, intentar acceder al código fuente o vulnerar la seguridad del Servicio.
- Revender el Servicio sin acuerdo escrito previo con YIMYOS.

- Procesar datos sensibles (salud, biometría, ideología, religión, orientación sexual, etc.) sin haber implementado las medidas reforzadas de protección que exige la Ley N° 29733.

6. Rol de YIMYOS en relación con los datos de Contactos

YIMYOS actúa como **encargado del tratamiento** de los datos personales de los Contactos del Cliente. El **responsable del tratamiento** es el Cliente. En consecuencia:

- a) El Cliente es quien recolecta los datos, define las finalidades y bases de licitud, y atiende las solicitudes de derechos ARCO (acceso, rectificación, cancelación, oposición) de los titulares.
- b) YIMYOS procesa los datos únicamente bajo las instrucciones del Cliente, aplica las medidas de seguridad descritas en la Política de Privacidad y no usa los datos de Contactos para finalidades propias distintas de la prestación del Servicio.
- c) El Cliente mantendrá indemne a YIMYOS frente a cualquier reclamo, sanción o multa derivada del incumplimiento por parte del Cliente de sus obligaciones como responsable del tratamiento.

7. Inteligencia Artificial y contenidos generados

El Servicio integra modelos de IA de terceros (OpenAI, Google Gemini, Anthropic Claude u otros) para sugerir, generar o automatizar respuestas. El Cliente reconoce que:

- a) Las respuestas generadas por IA pueden contener errores, omisiones, sesgos o "alucinaciones". El Cliente es responsable de revisar, supervisar y validar antes de enviar contenido sensible o vinculante a sus Contactos.
- b) YIMYOS no garantiza un resultado comercial específico, una tasa de conversión, un retorno de inversión ni la inexistencia de errores en las respuestas automatizadas.
- c) Los textos enviados a los modelos de IA pueden ser procesados en infraestructura de terceros conforme a las políticas de privacidad de cada proveedor. El Cliente garantiza que no enviará datos personales sensibles a la IA sin haber informado y obtenido consentimiento del titular.

8. Disponibilidad del Servicio

YIMYOS realizará esfuerzos razonables para mantener el Servicio disponible 24/7, pero no garantiza una disponibilidad ininterrumpida. Podrán existir ventanas de mantenimiento programado, interrupciones causadas por terceros (Meta, AWS, Google, proveedores de internet) o por causa de fuerza mayor o caso fortuito, sin que ello genere derecho a indemnización.

YIMYOS notificará con razonable antelación los mantenimientos programados que puedan afectar significativamente el Servicio.

9. Propiedad intelectual

El Servicio, su código fuente, diseño, marcas, logos, documentación, modelos entrenados, prompts internos y demás elementos son propiedad exclusiva de YIMYOS o de sus licenciantes. El presente contrato otorga al Cliente una licencia limitada, no exclusiva, no transferible y revocable para usar el Servicio durante la vigencia del plan contratado.

Los Datos del Cliente y el contenido generado por sus Usuarios finales son y permanecen de propiedad del Cliente. El Cliente otorga a YIMYOS una licencia mundial, no exclusiva, limitada en duración a la vigencia del contrato y al periodo de retención posterior, para procesar dichos datos exclusivamente para prestar, operar, soportar y mejorar el Servicio.

10. Limitación de responsabilidad

En la máxima medida permitida por la ley aplicable, YIMYOS no será responsable por daños indirectos, lucro cesante, daño emergente, pérdida de oportunidad comercial, pérdida de datos, sanciones de Meta o de autoridades regulatorias, ni por reclamos de terceros, salvo dolo o culpa grave probada de YIMYOS.

La responsabilidad total y agregada de YIMYOS frente al Cliente por cualquier reclamo derivado del Servicio quedará limitada al **monto efectivamente pagado por el Cliente a YIMYOS durante los doce (12) meses anteriores** al hecho que motiva el reclamo.

11. Terminación

El Cliente puede cancelar su suscripción en cualquier momento desde su panel o solicitándolo a comercial@yimyos.com. YIMYOS podrá suspender o terminar el Servicio de forma inmediata, sin reembolso, en caso de:

- Falta de pago superior a quince (15) días.
- Incumplimiento grave de estos Términos, en particular las cláusulas 5 (uso permitido) y 6 (datos de Contactos).
- Uso del Servicio que ponga en riesgo de bloqueo a otros clientes ante Meta u otros proveedores.
- Orden judicial, fiscal o administrativa que así lo exija.

Tras la terminación, el Cliente dispondrá de treinta (30) días calendario para exportar sus Datos. Vencido dicho plazo, YIMYOS podrá eliminarlos definitivamente, conservando únicamente la información mínima legalmente exigida (facturación, evidencia de aceptación de Términos, registros antifraude).

12. Modificaciones

YIMYOS podrá modificar estos Términos por razones legales, operativas o comerciales razonables. Las modificaciones se notificarán por correo electrónico al correo registrado y/o dentro del Servicio con al menos quince (15) días calendario de antelación. Si el Cliente no está de acuerdo, podrá cancelar su suscripción sin penalidad antes de la fecha de entrada en vigor. La continuidad de uso

después de dicha fecha constituye aceptación expresa.

13. Ley aplicable y jurisdicción

Estos Términos se rigen por las leyes de la República del Perú. Cualquier controversia se someterá, en primer lugar, a una etapa de negociación directa de buena fe por treinta (30) días calendario. De no alcanzarse acuerdo, las partes se someten a la **jurisdicción de los jueces y tribunales del Cercado de Lima, Perú**, renunciando expresamente a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles.

14. Evidencia de aceptación

La aceptación de estos Términos por parte del Cliente queda registrada electrónicamente con fecha, hora y dirección IP en los servidores de YIMYOS, y constituye prueba plena del consentimiento conforme al artículo 141-A del Código Civil peruano y a la Ley N° 27269 de Firmas y Certificados Digitales.

Yimyos Agency E.I.R.L. · El CRM con Inteligencia Artificial · comercial@yimyos.com · WhatsApp
+51 980 591 791