IOON ATIENDE

Términos y condiciones de contratación y adhesión

Versión 2.0 | 3 de noviembre de 2026

BORRADOR PARA VALIDACIÓN JURÍDICA Y TÉCNICA ANTES DE SU PUBLICACIÓN

Proveedor: IOON S.A. | RUC: 441150784-0006X

Domicilio: Carretera a Masaya, entrando a Veracruz, 1.8 kilómetros, 200 metros al oeste, portón negro, Nicaragua.

Contacto: info@ioon.it | Tel.: 89758422

1. Identificación del proveedor

IOON S.A., RUC 441150784-0006X, con domicilio en Carretera a Masaya, entrando a Veracruz, 1.8 kilómetros, 200 metros al oeste, portón negro, Nicaragua. Correo: info@ioon.it. Teléfono: 89758422.

2. Descripción del servicio

IOON Atiende es un servicio tecnológico dirigido a emprendedores y negocios para automatizar la atención de consultas de sus clientes mediante WhatsApp y, según el plan contratado, recibir contenidos para redes sociales. El asistente utiliza inteligencia artificial para generar respuestas basadas en información del negocio facilitada y validada por el cliente.

El servicio no garantiza ventas, ingresos, captación de un número determinado de clientes ni resultados comerciales específicos.

3. Planes y servicios incluidos

PLAN BÁSICO — Atención (US$10.00 mensuales, más IVA): atención automatizada de consultas por WhatsApp; respuestas con información validada del negocio; identificación de oportunidades comerciales y derivación al propietario o responsable designado. No incluye publicaciones ni stories.

PLAN PLATA — Atención + publicaciones (US$15.00 mensuales, más IVA): todos los servicios del Básico más cuatro publicaciones mensuales para el feed de la marca. No incluye stories.

PLAN ORO — Atención + presencia en redes (US$20.00 mensuales, más IVA): todos los servicios del Básico, cuatro publicaciones mensuales para el feed y cuatro stories mensuales.

Ningún plan incluye automáticamente campañas publicitarias pagadas, inversión en anuncios, dominio web, landing page, tiendas en línea, desarrollo a medida, procesamiento de pagos ni otros servicios no descritos expresamente. Todo servicio adicional deberá cotizarse e informarse antes de su aceptación.

4. Precio e IVA

El precio base y el IVA son los siguientes:

Plan	Precio sin IVA	IVA 15 %	Total mensual
Básico	US$10.00	US$1.50	US$11.50
Plata	US$15.00	US$2.25	US$17.25
Oro	US$20.00	US$3.00	US$23.00

Los precios son mensuales. Antes del primer pago IOON comunicará el medio de cobro, moneda efectiva de liquidación, fecha y cargos aplicables. IOON emitirá el comprobante fiscal correspondiente. No cobrará servicios adicionales sin aceptación previa.

5. Promoción de activación gratuita

La activación inicial gratuita estará disponible exclusivamente para los primeros diez emprendedores que cumplan las condiciones promocionales y cuya solicitud sea aceptada. IOON confirmará al solicitante si obtuvo el beneficio. La promoción no elimina las mensualidades. Fuera de ella, cualquier costo de activación deberá informarse y aceptarse previamente; en otro caso, no se generará ese cargo.

6. Duración inicial y pagos

Los planes tienen una duración contractual inicial de seis meses desde la activación efectiva comunicada al cliente. Los importes estimados de seis mensualidades con IVA son: Básico US$69.00; Plata US$103.50; Oro US$138.00.

Los pagos serán mensuales, salvo acuerdo válido distinto. La duración inicial no implica prepago obligatorio de seis meses ni elimina el derecho de cancelación anticipada. La continuidad posterior deberá ajustarse a condiciones previamente comunicadas y aceptadas según corresponda.

7. Registro y aceptación

El cliente completará el formulario digital con información veraz y actualizada, identificará su negocio y facilitará datos necesarios para operar el plan. Antes de contratar podrá consultar el precio total, prestaciones, estos términos y la Política de Privacidad. La aceptación será afirmativa y verificable; IOON confirmará la solicitud y la fecha de activación.

8. Información del negocio y base de conocimiento

El cliente facilitará la información necesaria: productos, servicios, precios, horarios, políticas de entrega y devolución, medios de pago, reclamos y preguntas frecuentes, según corresponda. Es responsable de su exactitud y actualización. IOON configurará las respuestas a partir de la información validada y facilitará un mecanismo de corrección. El cliente designará una persona responsable de los asuntos que requieran intervención humana.

9. Inteligencia artificial y limitaciones

El asistente utiliza Google Gemini para interpretar mensajes y generar respuestas. Puede producir errores, respuestas incompletas o interpretaciones incorrectas incluso cuando se configure con información validada. IOON adoptará medidas razonables de configuración, revisión y atención de incidencias en el marco del plan. Las decisiones sobre pedidos, precios especiales, devoluciones y compromisos comerciales corresponden al negocio. El asistente no sustituye sus obligaciones frente al consumidor.

10. Infraestructura tecnológica

La solución utiliza Meta WhatsApp Business Platform (Cloud API), con conexión directa y oficial sin intermediario de conexión declarado; Google Gemini API para respuestas; n8n autohospedado para automatizaciones; un servidor virtual privado (VPS); y PostgreSQL instalado en infraestructura administrada por IOON. El asistente no incluye pasarela de cobro integrada.

La prestación depende parcialmente de Meta, Google y la infraestructura tecnológica. IOON informará incidencias relevantes y adoptará medidas razonables dentro de su control; ello no elimina sus responsabilidades legales ni contractuales.

11. Uso de WhatsApp

El cliente cumplirá las condiciones y políticas aplicables de WhatsApp Business Platform. Se prohíbe utilizar el servicio para fraude, suplantación, mensajes no autorizados o actividades ilícitas. El servicio ofrecerá una vía clara de derivación humana cuando resulte necesaria. Los mensajes iniciados por el negocio y sus plantillas deberán ajustarse a las reglas de la plataforma.

12. Publicaciones y stories

En los planes Plata y Oro, IOON elaborará las piezas mensuales pactadas. El cliente suministrará textos, imágenes, logotipos y autorizaciones de uso. Los canales y el procedimiento de entrega o publicación se acordarán durante la configuración. La publicidad pagada no está incluida. Los materiales preexistentes conservan sus titulares y los componentes de terceros se sujetan a sus licencias.

13. Soporte e incidencias

El cliente podrá contactar a IOON en 89758422 o info@ioon.it. Los horarios y procedimientos de soporte se informarán durante la activación. La atención automatizada está concebida para operar de forma continua, sujeta a disponibilidad de proveedores, conectividad e infraestructura. No supone disponibilidad absoluta ni soporte humano ininterrumpido.

14. Obligaciones del cliente

- Suministrar información veraz y actualizada y utilizar el servicio lícitamente.
- Respetar derechos de titulares de datos y facilitar solamente materiales autorizados.
- Proteger accesos de cuentas y designar responsable para casos derivados.
- Atender sus obligaciones comerciales frente a consumidores.
- Pagar importes válidamente facturados.
- Cumplir las políticas aplicables de Meta y otros proveedores.

15. Obligaciones de IOON

- Prestar los servicios del plan y configurar el asistente con información validada.
- Adoptar medidas adecuadas de confidencialidad y seguridad.
- Mantener canales de atención y recepción de reclamos.
- Informar precios y cargos antes de aplicarlos.
- No modificar condiciones perjudiciales sin la aceptación que proceda.
- Permitir cancelación y tratar los datos según la normativa y política aplicable.

16. Cancelación por parte del cliente

El cliente podrá cancelar en cualquier momento por los canales oficiales. La cancelación voluntaria no genera multa fija ni cobro automático de mensualidades futuras no devengadas. Debe abonar únicamente servicios prestados e importes válidamente exigibles.

Si una mensualidad se pagó por anticipado, podrá utilizarse el servicio hasta finalizar el período pagado. La cancelación voluntaria durante el mes no produce automáticamente reembolso proporcional, sin perjuicio de los derechos legales aplicables. IOON confirmará la fecha efectiva y no realizará cobros posteriores de suscripción.

17. Terminación por incumplimiento de IOON

Frente a incumplimiento relevante, el cliente podrá pedir corrección. Si no se subsana en plazo razonable, o si la gravedad justifica terminación inmediata, podrá resolver el contrato. IOON devolverá los importes por prestaciones no realizadas y atenderá los demás remedios legalmente procedentes.

18. Terminación por parte de IOON

IOON podrá suspender o terminar por causa justificada, como uso ilícito, incumplimiento grave o impago, con proporcionalidad y garantías legales. Cuando sea subsanable, procurará notificar y dar una oportunidad razonable de corrección.

Si IOON termina sin incumplimiento del cliente, notificará al menos con treinta días calendario, salvo imposibilidad justificada; devolverá importes de prestaciones no ejecutadas y facilitará transición razonable de la información correspondiente, sin excluir responsabilidades legales.

19. Protección de datos y confidencialidad

El tratamiento se regirá por la Política de Privacidad de IOON Atiende. Las conversaciones pueden ser tratadas mediante sistemas de IOON, Meta, Google y proveedores de infraestructura. IOON y el negocio deberán pactar un anexo complementario de tratamiento de datos antes de operar con conversaciones reales. No se utilizará información confidencial para finalidades ajenas a las autorizadas.

20. Reclamos y controversias

Las quejas y reclamos podrán dirigirse al 89758422 o a info@ioon.it. IOON los gestionará y emitirá respuesta verificable según derechos y plazos aplicables. El contrato se rige por leyes de Nicaragua; las partes podrán acudir a autoridades competentes. No se establece arbitraje obligatorio ni renuncia anticipada a derechos.

21. Modificaciones

Los cambios relevantes de precio, alcance, duración o condiciones se comunicarán previamente y requerirán aceptación cuando corresponda. El silencio no equivale a aceptación automática. IOON mantendrá identificadas las versiones del documento.

22. Aceptación electrónica

La aceptación requerirá casilla inicialmente desmarcada y confirmación expresa. IOON conservará versión aceptada, fecha, hora, plan, precio y evidencia técnica razonable. El cliente podrá descargar o recibir copia.