haaify

HAAIFY TALKS

Términos de Uso

Haaify Talks · Versión 2.2 · 30 de octubre de 2026

HAAIFY SOLUCOES E TECNOLOGIA LTDA · CNPJ 45.890.870/0001-11

HAAIFY TALKS

Términos de Uso de Haaify Talks

Versión 2.2 · 30 de octubre de 2026

1. El servicio

Haaify Talks es ofrecido por **HAAIFY SOLUCOES E TECNOLOGIA LTDA**, registro mercantil brasileño (CNPJ) 45.890.870/0001-11, con sede en Belo Horizonte/MG, Brasil ("Haaify"). Es una aplicación de mensajería y de apoyo a la atención para equipos de empresas: canales, mensajes directos, archivos, audios, encuestas, recordatorios, agenda y reuniones, y la integración con Blip (Atención+: fila de Blip Desk, acciones en los tickets, ficha del cliente, bloqueo de clientes, respuestas rápidas, campañas, alertas y estado de Blip). Puede contratarse directamente con Haaify o como extensión en la Blip Store. Al instalar o usar el servicio, la empresa contratante ("Empresa Cliente") acepta estos Términos, la Política de Privacidad y el Acuerdo de Tratamiento de Datos (DPA), que forman parte de este contrato.

2. Cuentas y acceso

- El acceso lo habilita el administrador de la Empresa Cliente. Cada persona pertenece a una sola empresa en Haaify Talks.
- El inicio de sesión se hace con la cuenta de Google de la persona o con un código de acceso enviado por correo (o por WhatsApp, cuando esa opción esté activa). La cuenta de Microsoft no es una forma de inicio de sesión: solo sirve para conectar la agenda de Outlook / Microsoft 365.
- Cada usuario es responsable de mantener seguros el correo, la cuenta de Google y el celular que usa para entrar.
- El administrador puede desactivar accesos en cualquier momento; los mensajes ya enviados siguen guardados.
- Las acciones en la atención de Blip (transferir, cerrar, bloquear clientes, etc.) están disponibles solo para los perfiles autorizados por la Empresa Cliente y quedan registradas.

3. Uso aceptable

Haaify Talks es para comunicación de trabajo. Está prohibido usarlo para contenido ilegal, acoso, discriminación, envío de malware, violación de derechos de terceros, spam o intentos de acceder a datos de otras empresas. Los datos personales de clientes deben tratarse conforme a la Ley General de Protección de Datos de Brasil (LGPD) y a las reglas de la Empresa Cliente.

4. Historial permanente

Por definición del producto, durante el contrato los usuarios no pueden borrar los mensajes y las ediciones guardan la versión anterior.

5. Planes, prueba gratis y pago

- Los planes, precios, número de personas y espacio de archivos son los informados en la contratación (incluida la página de la Blip Store).
- Toda empresa nueva tiene **10 días de prueba gratis**, con todos los recursos. Al terminar la prueba, el cobro empieza según el plan elegido, salvo cancelación antes del final.
- En la contratación por la Blip Store, el cobro, la renovación y la cancelación siguen las reglas de la Blip Store.
- Todos los recursos, incluida la Atención+, están incluidos en todos los planes.

6. Almacenamiento y uso justo

- Cada plan incluye una franquicia de espacio para archivos, según la tabla vigente en la contratación.
- Al llegar al 80% de la franquicia, los administradores reciben un aviso en la aplicación. Al llegar al 100%, el envío de archivos nuevos se pausa hasta contratar espacio adicional o cambiar de plan. Los mensajes de texto y todo el historial siguen disponibles.
- El tamaño máximo de cada archivo es de 25 MB, y Haaify puede cambiarlo con aviso.
- Si el uso de recursos supera de forma significativa y recurrente el promedio de los planes equivalentes, Haaify podrá, con 30 días de aviso, proponer un cambio de plan o un reajuste. Si la empresa no está de acuerdo, podrá cancelar sin penalidad.

7. Integración con Blip

La Empresa Cliente es responsable de informar claves (Keys) válidas de su cuenta de Blip y de mantener su flujo de chatbot compatible con los recursos que quiera usar (por ejemplo, la verificación del campo de bloqueo de clientes). Los cambios, la inestabilidad o la indisponibilidad de Blip pueden afectar los recursos de integración y no son responsabilidad de Haaify; cuando Blip está inestable, Haaify Talks avisa automáticamente en el canal #atendimento. Haaify no cambia los flujos de chatbot de la Empresa Cliente sin que ella lo pida.

8. Soporte, disponibilidad y avisos de incidente

- Soporte por **suporte@haaify.com** y en **talks.haaify.com/es/soporte**, en días hábiles, de 8 a 18 h (hora de Brasilia, UTC-3), para pedidos normales.
- **Guardia 24 horas, 7 días a la semana**, incluidos fines de semana y feriados, para **incidentes críticos** (aplicación fuera de servicio para toda la empresa): escribe **CRÍTICO** en el asunto del correo.
- Tiempos de primera respuesta: **crítico** hasta 2 horas, 24x7; **alto** (recurso importante detenido, como la integración con Blip, el inicio de sesión o las notificaciones) hasta 4 horas hábiles; **normal** (dudas y errores que no bloquean) hasta 1 día hábil; **sugerencias** hasta 5 días hábiles.
- **Aviso de indisponibilidad:** Haaify Talks se monitorea las 24 horas, con alarmas automáticas para el equipo de Haaify. Si la aplicación queda fuera de servicio o inestable para la Empresa Cliente, Haaify avisa a los administradores por correo **en hasta 30 minutos** después de identificar el problema, con actualizaciones hasta la normalización y un aviso cuando todo vuelva a la normalidad.
- Meta de disponibilidad mensual de 99,5%, sin contar mantenimientos avisados y fallas de terceros (hosting, Google, Microsoft, Blip).
- Copias de seguridad diarias de la base de datos, guardadas por 30 días, con verificación automática de restauración de cada copia.

9. Cancelación y devolución de los datos

- La Empresa Cliente puede cancelar en cualquier momento (por la Blip Store o por soporte, según la forma de contratación). El acceso se suspende al final del período ya pagado.
- Durante hasta **30 días** después de la cancelación, el usuario Master puede descargar todas las conversaciones y archivos en **Administración › Exportar conversaciones** (archivo .zip) o pedir la exportación a soporte.
- Los datos se **eliminan en hasta 90 días** después de la cancelación, incluso de las copias de seguridad al final del ciclo de rotación, salvo las obligaciones legales de conservación (como los registros de acceso del punto 11).

- Haaify puede suspender el acceso por falta de pago o violación de estos Términos, con aviso siempre que sea posible. La suspensión no borra datos.

10. Responsabilidades

La Empresa Cliente es responsable del contenido que publica su equipo, de las integraciones que configura y de las decisiones tomadas en la atención (como bloquear a un cliente). La responsabilidad de Haaify se limita a los daños directos comprobados, hasta el valor pagado por la Empresa Cliente en los 12 meses anteriores al hecho, dentro de los límites de la ley.

11. Protección de datos y registros de acceso

La Empresa Cliente es la controladora y Haaify es la operadora de los datos tratados en el servicio, según la Política de Privacidad y el Acuerdo de Tratamiento de Datos (DPA). Como proveedora de aplicación, Haaify guarda los registros de acceso (fecha, hora y dirección IP) durante 6 meses, conforme al art. 15 del Marco Civil de Internet de Brasil (Ley 12.965/2014), y solo los entrega por orden judicial.

12. Cambios y jurisdicción

Estos Términos pueden actualizarse; los cambios relevantes se avisarán en la aplicación con al menos 30 días de anticipación. Se elige la jurisdicción de la comarca de Belo Horizonte/MG, Brasil. En caso de diferencia, prevalece la versión en portugués.

13. Contacto

Soporte: suporte@haaify.com · talks.haaify.com/es/soporte · haaify.com. Encargado de datos (DPO): Daniel Batista Ferreira, daniel.ferreira@haaify.com.