Términos y Condiciones de Dilo

Dilo · Versión 1.0 · Vigente desde: 2 de noviembre de 2026

1. Identificación de las partes y aceptación

1.1. Dilo es un servicio de José Daniel Man Castellanos, propietario de la empresa individual HARICODE, NIT 111018773, con domicilio en 5.ª avenida 26-30 B, zona 12, colonia La Reformita, ciudad de Guatemala, República de Guatemala (en adelante, «Haricode»).

1.2. Estos Términos forman un contrato entre Haricode y la persona o empresa que crea una cuenta o contrata Dilo (el «Cliente»). Se celebran por medios electrónicos, y la aceptación expresa mediante casilla, botón o firma electrónica tiene plena validez conforme a la Ley para el Reconocimiento de las Comunicaciones y Firmas Electrónicas (Decreto 47-2008).

1.3. Haricode entrega copia íntegra de estos Términos y de la Política de Privacidad antes de la contratación, y conserva la fecha, la versión aceptada y los datos técnicos de la aceptación. Puedes descargarlos en cualquier momento desde el sitio del servicio.

1.4. Si un contrato firmado o una propuesta aceptada contiene condiciones particulares, estas prevalecen sobre estos Términos en lo que contradigan. La Política de Privacidad y, para clientes empresariales, el Acuerdo de Tratamiento de Datos, forman parte de este contrato.

2. Definiciones

2.1. Cliente: persona individual o jurídica que crea una cuenta o contrata Dilo, en su modalidad personal o Negocio.

2.2. Usuario Autorizado: persona a quien el Cliente da acceso bajo su cuenta.

2.3. Datos del Cliente: información que el Cliente o sus Usuarios Autorizados ingresan o generan en el Servicio, incluidos datos de terceros.

2.4. Servicio: Dilo, con sus sitios, aplicaciones, integraciones y actualizaciones.

3. El Servicio

3.1. Dilo es un asistente con inteligencia artificial que opera principalmente por WhatsApp. En su **modalidad personal** organiza notas, recordatorios, tareas, memoria y, si la conectas, tu cuenta de correo y calendario. En su **modalidad Negocio** atiende a los clientes de una empresa, agenda citas, traspasa conversaciones a personas y, si se contrata, gestiona cobros.

3.2. Los planes, límites y añadidos son los publicados o cotizados al contratar.

3.3. Dilo no presta asesoría médica, nutricional, legal ni financiera, y no es un servicio de emergencias. Sus funciones de nutrición son orientativas y no sustituyen a un profesional.

3.4. El Negocio no debe usar Dilo como único medio de atención cuando la falla pueda causar un daño. Debe mantener una vía de escalada a una persona disponible para sus clientes.

4. Capacidad, cuenta y seguridad de acceso

4.1. Para contratar debes ser mayor de 18 años y tener capacidad legal. Quien contrata por una organización declara tener facultades suficientes para obligarla.

4.2. El Cliente debe entregar información veraz, mantenerla actualizada y custodiar sus credenciales. Debe avisar sin demora a Haricode de cualquier acceso no autorizado.

4.3. El Cliente responde por los actos de sus Usuarios Autorizados y es quien define sus accesos y los retira cuando dejan de corresponder.

5. Precio, facturación y renovación

5.1. Los planes de pago se cobran por adelantado mediante Recurrente y se renuevan automáticamente por periodos iguales hasta su cancelación. Haricode no almacena los datos completos de la tarjeta.

5.2. Los consumos por encima de lo incluido se cobran al cierre del ciclo a la tarifa vigente publicada o cotizada, según el plan. La implementación de Negocio es un pago separado y único, cuando aplique.

5.3. Las pruebas y beneficios por referidos tienen la duración indicada al otorgarlos y no generan derecho a devolución en dinero.

5.4. Los precios no incluyen cargos que cobren terceros directamente, como bancos, operadores o Meta, salvo que la oferta aceptada diga lo contrario.

5.5. Si un cobro falla, Haricode avisará al Cliente y podrá suspender el Servicio conforme a la cláusula de suspensión. Un error de cobro imputable a Haricode se corrige con devolución o crédito, a elección del Cliente.

6. Retracto, cancelación y devoluciones

6.1. Retracto. El consumidor puede retractarse dentro de los cinco días hábiles siguientes a la contratación celebrada fuera de un establecimiento comercial, siempre que no haya hecho uso del Servicio; en ese caso se le restituye lo pagado (Decreto 006-2003, artículo 51).

6.2. Cancelación. Puedes cancelar la renovación en cualquier momento desde tu cuenta o escribiendo a soporte. Conservas el plan hasta el fin del periodo pagado y luego pasas al plan gratuito si existe. Un plan con permanencia firmada se rige por su contrato. Eliminar tu cuenta es definitivo, según se describe en la Política de Privacidad.

6.3. Salvo retracto, error de cobro, incumplimiento de Haricode, o cancelación por cambio de condiciones, los periodos ya iniciados y las implementaciones ya ejecutadas no son reembolsables. Esto no limita ningún derecho irrenunciable del consumidor.

7. Uso aceptable

7.1. El Cliente se obliga a no: (a) infringir leyes o derechos de terceros; (b) ingresar datos personales sin un fundamento válido o sin la información y los consentimientos que correspondan; (c) enviar comunicaciones engañosas o no solicitadas; (d) cargar código malicioso, sondear o eludir las medidas de seguridad; (e) acceder a datos o cuentas ajenas; (f) revender el Servicio sin autorización escrita; (g) copiar, descompilar o extraer el Servicio, salvo lo permitido por ley imperativa; (h) usar el Servicio para desarrollar un producto competidor mediante extracción masiva.

7.2. Queda prohibido usar Dilo para acosar, para suplantar a una persona o para contactar a terceros sin su consentimiento. La función de recordatorios a terceros exige la aceptación de la persona que los recibe.

7.3. El Negocio se obliga a cumplir las políticas de WhatsApp Business, en particular a: tener consentimiento de cada persona para escribirle; respetar a quien pide no recibir mensajes; no solicitar números completos de tarjetas, cuentas bancarias, documentos de identidad u otros identificadores confidenciales por chat; y no ofrecer actividades prohibidas por dichas políticas.

7.4. Las gestiones de cobro deben ser veraces, proporcionadas y en horarios razonables. El Negocio responde de la existencia de cada deuda que cargue.

8. Condiciones adicionales de la modalidad Negocio

8.1. El Negocio es quien decide sobre las conversaciones con sus clientes. Debe informarles que son atendidos por un asistente automatizado, cómo tratará sus datos y cómo contactar a una persona.

8.2. El Negocio es responsable de la información que carga: precios, disponibilidad, condiciones y políticas. Debe revisar la configuración del asistente antes de activarla y corregir la información desactualizada.

8.3. Una respuesta del asistente no modifica los precios o condiciones reales del Negocio frente a Haricode. Frente a sus propios clientes, el Negocio decide y responde por lo que ofrezca.

8.4. El Acuerdo de Tratamiento de Datos forma parte de este contrato para la modalidad Negocio.

9. Cuentas de Google y Microsoft

9.1. Si conectas tu correo o calendario, autorizas a Dilo a acceder a ellos con los permisos que apruebes en la pantalla de autorización. Mientras la conexión siga activa, Dilo puede revisar tu correo para detectar tareas.

9.2. Puedes revocar el acceso en cualquier momento desde Dilo o desde la cuenta del proveedor. Dilo no envía un correo en tu nombre sin que lo confirmes.

10. Datos del Cliente y confidencialidad

10.1. Los Datos del Cliente son del Cliente. Haricode los usa solo para prestar, proteger y dar soporte al Servicio, según sus instrucciones y lo previsto en la Política de Privacidad. No los vende.

10.2. Respecto de datos de terceros, el Cliente decide su finalidad y es el responsable de informar a sus titulares y de contar con fundamento para tratarlos. Haricode actúa por cuenta del Cliente.

10.3. Cada parte guarda reserva de la información confidencial de la otra durante el contrato y cinco años después, y sin límite de tiempo para datos de salud y secretos empresariales mientras conserven ese carácter. Se exceptúa lo que sea público sin culpa de la parte receptora, lo que esta ya conocía legítimamente, y lo que una autoridad competente ordene; en este último caso se avisará a la otra parte, si la ley lo permite.

11. Servicios de terceros

11.1. El Servicio depende de proveedores como nube, mensajería, pasarelas de pago e inteligencia artificial, identificados en la Política de Privacidad. Si el Cliente conecta un servicio de tercero, su relación con ese tercero se rige por las condiciones de este.

11.2. Haricode no responde por cambios, suspensiones, tarifas o bloqueos que decida un tercero, incluido el cierre de una cuenta o número de WhatsApp por Meta, pero hará esfuerzos razonables para ayudar a resolverlos. Esto no exime a Haricode de responder por sus propios incumplimientos.

12. Inteligencia artificial

12.1. Dilo genera respuestas, resúmenes, transcripciones y acciones con IA. En Negocio, por defecto responde sola a los clientes del Negocio, que puede activar el traspaso a una persona.

12.2. Los resultados de la IA son probabilísticos y pueden contener errores. El Cliente debe revisarlos antes de basar en ellos una decisión con efectos importantes para una persona.

12.3. Haricode no entrena modelos propios ni autoriza a sus proveedores a entrenar modelos con los Datos del Cliente.

13. Propiedad intelectual

13.1. Dilo, su código, diseño, marcas y mejoras son de Haricode o de sus licenciantes. Se concede al Cliente una licencia limitada, no exclusiva, intransferible y revocable para usar el Servicio mientras el contrato esté vigente.

13.2. Las marcas y contenidos del Cliente siguen siendo suyos. El Cliente autoriza a Haricode a usarlos solo en lo necesario para prestar el Servicio. Mencionar al Cliente como referencia comercial requiere su autorización previa.

13.3. Si el Cliente envía sugerencias, Haricode puede usarlas sin obligación alguna, sin revelar información confidencial del Cliente.

14. Disponibilidad y soporte

14.1. Haricode procura mantener el Servicio disponible de forma continua y prestar soporte en horario hábil de Guatemala por correo y WhatsApp. Puede realizar mantenimientos, y procurará avisar con antelación los que sean programados y relevantes.

14.2. No se ofrece un nivel de disponibilidad garantizado, salvo que conste por escrito en un contrato o anexo de servicio.

14.3. El Cliente es responsable de mantener un plan de continuidad acorde a su actividad para el caso de interrupciones.

15. Garantías

15.1. Haricode declara que prestará el Servicio con la diligencia profesional razonable y conforme a la descripción publicada.

15.2. En lo que la ley permita, el Servicio se ofrece sin más garantías que las previstas aquí. Haricode no garantiza resultados comerciales o de ventas, ni que el Servicio esté libre de errores.

16. Responsabilidad

16.1. En lo que la ley permita, ninguna parte responde por lucro cesante, pérdida de oportunidades o daños indirectos que no sean consecuencia inmediata y directa del incumplimiento.

16.2. En lo que la ley permita, la responsabilidad total de Haricode por cada reclamación o serie de reclamaciones vinculadas se limita al monto pagado por el Cliente por el Servicio en los doce meses anteriores al hecho. En cuentas sin pago, a US$100.

16.3. Estos límites no aplican al dolo, a la culpa grave, a daños a la vida o integridad de las personas, ni a los casos en que la ley no admita limitación. Tampoco privan al consumidor de su derecho a reparación por deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esenciales del Servicio.

16.4. Ninguna parte responde por incumplimientos causados por caso fortuito o fuerza mayor, incluidas fallas generalizadas de energía, de internet o de proveedores esenciales fuera de su control razonable.

17. Suspensión y terminación

17.1. Haricode puede suspender el acceso, en lo mínimo necesario, ante falta de pago tras aviso, riesgo de seguridad, uso contrario a estos Términos, u orden de autoridad. Salvo urgencia, avisará antes y dará oportunidad razonable de corregir.

17.2. Cualquiera de las partes puede terminar el contrato por incumplimiento esencial de la otra que no se corrija dentro de 15 días desde el aviso escrito.

17.3. Al terminar, el Cliente puede solicitar por escrito una copia de sus datos dentro de los 30 días siguientes. Pasado ese plazo, Haricode podrá eliminarlos conforme a la Política de Privacidad.

17.4. Sobreviven a la terminación las cláusulas que por su naturaleza deban subsistir: confidencialidad, propiedad intelectual, responsabilidad, indemnidad, ley aplicable y obligaciones de pago vencidas.

18. Cambios al Servicio y a estos Términos

18.1. Haricode puede actualizar funciones del Servicio sin reducir de forma sustancial sus prestaciones esenciales.

18.2. Un cambio sustancial a estos Términos o a los precios se avisa con al menos 30 días de anticipación por correo o dentro del Servicio. Si el Cliente no está de acuerdo puede terminar el contrato antes de la fecha de entrada en vigor, sin penalidad y con devolución de la parte no consumida de lo prepagado. Si lo acepta expresamente o conserva el plan tras esa fecha, habiendo sido informado de este derecho, el cambio aplica desde el siguiente periodo.

18.3. Los cambios exigidos por ley o por seguridad pueden aplicarse antes, con aviso tan pronto sea posible.

19. Comunicaciones

19.1. Los avisos a Haricode se envían a soporte@dilotodo.com; los avisos al Cliente, al correo o medio registrado en su cuenta. El Cliente acepta recibir por esa vía comunicaciones operativas y de facturación.

19.2. Los mensajes comerciales de Haricode por correo pueden rechazarse en cualquier momento, y esa decisión se respeta.

19.3. Consultas y reclamos: soporte@dilotodo.com y +502 4723 6649. Haricode responde en un plazo razonable no mayor de 15 días hábiles.

20. Disposiciones generales

20.1. El Cliente no puede ceder este contrato sin autorización escrita. Haricode puede cederlo a una sociedad que continúe el negocio, incluida la que constituya su propietario, con aviso previo, y el Cliente podrá terminar sin penalidad si la cesión le perjudica de forma sustancial.

20.2. Si una cláusula resulta nula, las demás subsisten. No ejercer un derecho no implica renunciar a él. En caso de duda, este contrato se interpreta en el sentido más favorable al consumidor o usuario cuando la ley así lo disponga.

20.3. Los títulos son solo orientativos. Este contrato está redactado en español, idioma que prevalece sobre cualquier traducción.

21. Ley aplicable y solución de controversias

21.1. Este contrato se rige por las leyes de la República de Guatemala.

21.2. Las partes procurarán resolver cualquier controversia de buena fe dentro de 30 días desde el aviso escrito. De no lograrlo, se someten a los tribunales competentes del departamento de Guatemala.

21.3. Nada de lo anterior limita el derecho del consumidor o usuario de acudir a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor (DIACO) o a las autoridades competentes.