

Documentos legales

Todos los documentos legales de SkyInbox de esta versión, en una sola página, listos para leer o imprimir.

Versión · 2026-10-23

1. [Términos del Servicio](#)
2. [Política de Privacidad](#)
3. [Acuerdo de Tratamiento de Datos \(DPA\)](#)
4. [Subprocesadores](#)
5. [Protección de datos y sus derechos](#)
6. [Política de Cookies](#)

Términos del Servicio

Versión · 2026-10-23

SHA-256del textooriginal b212b5a526476f8f37b5d3c5cd8e072eb551e036e9a45b4f4b4dd28c195a7882

<https://skyinbox.com.br/terminos/2026-10-23>

1. Quién ofrece el servicio y a qué se aplican estos Términos

SkyInbox es ofrecido por **SKILLS IT SOLUCOES EM TECNOLOGIA LTDA**, nombre comercial **Skills IT**, registro empresarial brasileño (CNPJ) **05.699.856/0001-10**, con domicilio en Quadra ACSE 1, Rua SE 1, nº 38, sala 10, 2º andar, Plano Diretor Sul, Palmas-TO, CEP 77020-014, Brasil.

Estos Términos se aplican a todo SkyInbox: el sitio skyinbox.com.br, el panel de atención en app.skyinbox.com.br, los embudos y recursos en kanban.skyinbox.com.br, los chatbots que Skills IT publica para el cliente, la API y los canales conectados. En este documento, “SkyInbox” designa el servicio o a su proveedora, según el contexto.

SkyInbox es una plataforma de atención omnicanal con inteligencia artificial, ofrecida como **servicio gestionado**: el alojamiento, la actualización, el mantenimiento y el soporte corren por cuenta de Skills IT. El cliente contrata el servicio funcionando y no recibe licencia de software para instalar, código, imagen de contenedor ni derecho a ejecutar la plataforma en infraestructura propia.

2. Aceptación y orden de prelación

Estos Términos rigen desde que la empresa contrata el servicio o comienza a usarlo. Quien acepta en nombre de una empresa declara tener facultades para representarla. El servicio está destinado al uso profesional por personas adultas.

En caso de divergencia, prevalece este orden: (1) la propuesta comercial o el contrato firmado, en las condiciones negociadas expresamente; (2) el Acuerdo de Tratamiento de Datos, en todo lo relativo a los datos personales tratados en nombre del cliente; (3) estos Términos; (4) la Política de Privacidad; (5) las descripciones publicadas en el sitio.

3. Cuenta, usuarios y acceso

La cuenta pertenece a la empresa contratante y se crea en la implementación, a cargo de Skills IT. Los usuarios del panel los crea la empresa, con el perfil de acceso que ella defina, y entran con correo electrónico y contraseña o con la cuenta de Google, cuando se elige esa opción.

Cada persona usa su propia credencial. La credencial compartida es responsabilidad de la empresa e impide la trazabilidad de la auditoría. La empresa responde por lo que sus usuarios hacen en el panel, incluidos los mensajes enviados a sus clientes, y debe revocar los accesos que ya no sean necesarios. Cualquier sospecha de acceso indebido debe comunicarse de inmediato a contato@skyinbox.com.br.

4. Planes, límites y facturación

Los planes vigentes, con precios en reales brasileños y los límites de cada uno, están en [planes y precios](#). La propuesta comercial confirma el plan, el valor, la periodicidad, el reajuste y las condiciones de pago antes de la contratación.

El plan cuenta las conversaciones atendidas y las respuestas enviadas por Sky, como se describe en la página de precios. Al alcanzar un límite, se avisa a la empresa y la atención no se interrumpe: se ofrece un paquete adicional o el cambio de plan.

La falta de pago puede llevar a la suspensión del acceso, previo aviso y oportunidad de regularización. Los datos se conservan durante la suspensión.

5. Implementación Consultiva

La Implementación Consultiva es un servicio que se cobra aparte de la mensualidad, con valor y alcance definidos en una propuesta tras el diagnóstico. Comprende el diagnóstico de la operación, la construcción de la base de conocimiento a partir del material que proporciona la empresa, la definición de las reglas de Sky, la conexión de los canales y el acompañamiento de la operación durante el período acordado.

La entrega depende de la colaboración de la empresa: envío del material, disponibilidad de quienes conocen la atención para las reuniones y aprobación de los textos antes de su publicación. Los plazos quedan suspendidos mientras alguna de estas dependencias esté pendiente. La aprobación de la cuenta oficial de WhatsApp es decisión de Meta, y su plazo no lo controla Skills IT.

6. Costos y reglas de terceros

Meta cobra por WhatsApp directamente a la empresa, y ese cobro no pasa por Skills IT. La empresa registra su propio medio de pago en la cuenta de WhatsApp. El mensaje iniciado por la empresa fuera de la ventana de 24 horas requiere una plantilla aprobada y siempre se cobra; a partir del 1 de octubre de 2026, las respuestas dentro de la ventana también pasan a ser cobradas por Meta.

El uso de cada canal está sujeto a las políticas de su operador. El bloqueo o la restricción que aplique Meta u otro canal por infringir sus políticas es decisión del operador: Skills IT ayuda a entenderlo y a recurrirlo, pero no puede revertirlo. Los canales e integraciones que dependen de una cuenta propia del cliente, como Twilio, Bandwidth, Dialogflow o proveedores de video, se rigen por los contratos que el cliente firmó con ellos y son cobrados por ellos.

7. Contenido y propiedad

El contenido es del cliente. Las conversaciones, contactos, archivos adjuntos, base de conocimiento, embudos e informes pertenecen a la empresa contratante. Ella autoriza a Skills IT a almacenar, procesar, transmitir y crear derivados técnicos de ese contenido, como índices y vectores de búsqueda, solo en la medida necesaria para prestar, mantener, proteger y dar soporte al servicio, en los términos del Acuerdo de Tratamiento de Datos.

Skills IT y los proveedores de modelos de inteligencia artificial que selecciona y contrata **no usan los datos del cliente, incluidos los mensajes, los documentos de la base de conocimiento y las respuestas generadas, para entrenar modelos de inteligencia artificial.** Esta autorización tampoco concede licencia para comercializar el contenido del cliente.

La plataforma es de Skills IT y de sus licenciantes. La marca, la interfaz, la configuración y lo que Skills IT desarrolla siguen siendo de sus respectivos titulares. El contrato otorga derecho de uso, no de propiedad.

8. Sky y lo que no garantiza

Sky es la inteligencia artificial de SkyInbox. Responde a partir de la base de conocimiento de la empresa y de las reglas definidas en la implementación, y está orientada a transferir a una persona cuando ningún artículo cubre la pregunta y en los temas marcados como humanos.

Ninguna inteligencia artificial acierta en todos los casos, y Skills IT no lo promete. La

calidad de la respuesta depende de la calidad y la actualización de la base de conocimiento, que es contenido de la empresa. La empresa sigue siendo responsable de la atención que presta a sus clientes, como ya lo es con el equipo humano, y debe evaluar con cuidado el uso de Sky en asuntos regulados, con datos sensibles o con impacto relevante sobre las personas.

Lo que Skills IT entrega es el mecanismo de control: límites por tema y por canal, registro de cada respuesta en el historial de la conversación, posibilidad de desactivar a Sky en cualquier momento y el acompañamiento de la operación durante el período definido en la propuesta de la Implementación Consultiva.

9. Uso aceptable

Está prohibido usar SkyInbox para:

- enviar mensajes masivos no solicitados o usar listas de contactos obtenidas sin base legal;
- cometer fraude, estafa, acoso, discriminación ilícita, discurso de odio o cualquier fin ilícito;
- recopilar datos personales sensibles o de niños, niñas y adolescentes por los canales sin base legal y sin los cuidados que exige la LGPD;
- intentar eludir los límites del plan, acceder a datos de otra cuenta o burlar controles de seguridad;
- probar la seguridad de la plataforma sin autorización por escrito;
- suplantar a terceros de forma engañosa;
- revender, sublicenciar u ofrecer el servicio a terceros como propio sin un contrato específico.

10. Disponibilidad y soporte

Los canales y plazos de soporte varían según el plan: correo electrónico y WhatsApp en Essencial y Professional, soporte prioritario en Business y soporte dedicado, con gerente de cuenta, en Enterprise.

El compromiso formal de disponibilidad existe en el plan Enterprise, con metas de disponibilidad y de tiempo de respuesta definidas en el contrato. Los demás planes no tienen SLA contractual de disponibilidad. Skills IT presta el servicio con diligencia profesional, avisa con antelación de los mantenimientos programados siempre que es posible y comunica las interrupciones relevantes por los canales de atención.

11. Suspensión y terminación

- **Por iniciativa del cliente:** la mensualidad es mensual y la cancelación se rige por el contrato firmado. Los servicios ya ejecutados, como la Implementación Consultiva, no se reembolsan.
- **Por falta de pago:** suspensión del acceso previo aviso, con los datos conservados.
- **Por uso indebido:** en caso de infracción de la sección 9, suspensión inmediata con comunicación del motivo. Si hay riesgo para terceros u orden legal, la suspensión puede preceder al aviso.
- **Por iniciativa de Skills IT, sin culpa del cliente:** aviso previo de 60 días y devolución proporcional de lo pagado por adelantado.

Al terminar, la empresa puede exportar contactos, conversaciones e informes en formato abierto. La solicitud debe hacerse antes del fin del contrato o dentro de los 30 días siguientes; vencido ese plazo, los datos se eliminan como se describe en el Acuerdo de Tratamiento de Datos. Cancelar el plan no equivale a eliminar de inmediato todos los registros.

12. Responsabilidad

Skills IT responde por fallas en la prestación del servicio conforme a la ley y al contrato. Salvo dolo o disposición legal en contrario, la responsabilidad se limita al valor pagado por la empresa en los 12 meses anteriores al hecho y no alcanza el lucro cesante.

Skills IT no responde por la indisponibilidad o el cambio de políticas de los canales de terceros, por el contenido que envíen la empresa o sus usuarios, ni por decisiones comerciales tomadas con base en un informe de la plataforma. Nada en estos Términos excluye derechos o responsabilidades que la ley no permita excluir por contrato, incluidos los previstos en la legislación de defensa del consumidor cuando se aplique a la relación.

13. Versiones, idiomas y legislación

Las modificaciones relevantes de estos Términos se comunican por correo electrónico con al menos 30 días de antelación, y la empresa que no esté de acuerdo puede rescindir sin penalidad hasta la fecha de entrada en vigor. Cada versión queda publicada en su propia dirección fechada, y una nueva publicación no modifica retroactivamente lo aceptado antes.

El portugués, el inglés y el español presentan la misma base contractual. En caso de divergencia de interpretación, prevalece la versión en portugués, salvo contrato específico o norma obligatoria en contrario.

Se aplica la legislación brasileña. Las controversias se someterán al foro legalmente competente. Antes de cualquier medida judicial, las partes se comprometen a buscar una solución amistosa por el correo contato@skyinbox.com.br.

Política de Privacidad

Versión · 2026-10-23

SHA-256del textooriginal 499026b6daf4dc878cbe63f44f704825cef409b0c50ceb329f13e4a1f152c871

<https://skyinbox.com.br/privacidad/2026-10-23>

1. Quién trata los datos y qué abarca esta Política

SkyInbox es operado, alojado y soportado por **SKILLS IT SOLUCOES EM TECNOLOGIA LTDA**, nombre comercial **Skills IT**, registro empresarial brasileño (CNPJ) **05.699.856/0001-10**, Quadra ACSE 1, Rua SE 1, nº 38, sala 10, 2º andar, Plano Diretor Sul, Palmas-TO, CEP 77020-014, Brasil. Canal de privacidad: contato@skyinbox.com.br. Encargado del tratamiento de datos personales: **Adriano Fante**, por el mismo canal.

Esta es la Política de Privacidad única de SkyInbox: se aplica al sitio skyinbox.com.br, al panel de atención en app.skyinbox.com.br, a los embudos y recursos en kanban.skyinbox.com.br, a los chatbots publicados por Skills IT y a los canales conectados.

2. Tres personas, tres papeles

En un servicio de atención hay tres personas distintas con datos involucrados, y la LGPD (Ley General de Protección de Datos de Brasil) trata a cada una de forma diferente. Casi toda duda sobre responsabilidad se resuelve aquí.

Quién	Qué datos	Papel de Skills IT
Quien visita el sitio	El contacto enviado por el formulario y, con autorización, la medición de audiencia	Responsable
La empresa cliente y los usuarios del panel	Registro, facturación, credenciales, registros de acceso y de acciones	Responsable
El cliente de la empresa cliente, la persona que escribe a la empresa por WhatsApp, Instagram, correo electrónico o el chat de su sitio	Conversaciones, archivos adjuntos, datos de contacto, notas y datos recopilados por los chatbots	Encargado , por cuenta y orden de la empresa cliente, que es la responsable

En el tercer caso, quien decide qué se recopila y para qué es la empresa cliente. Skills IT trata esos datos dentro de los límites del Acuerdo de Tratamiento de Datos, y la política de privacidad que se aplica a esa persona es la de la empresa con la que conversó.

3. Qué datos se tratan

En el sitio. Nombre, empresa, correo electrónico, teléfono, tamaño del equipo y el texto libre escrito en el formulario de contacto. La solicitud llega por correo electrónico al equipo comercial de Skills IT y queda registrada en el sistema comercial de la empresa, junto con la dirección IP desde la que se envió, que se usa solo para bloquear envíos automáticos masivos y se elimina en un plazo de 180 días. Con autorización, también se tratan datos de medición de audiencia y de rendimiento, descritos en la Política de Cookies.

En la plataforma. Datos de registro de la empresa y de los usuarios del panel (nombre, correo electrónico, perfil de acceso, identidad de Google cuando se elige ese inicio de sesión), registros de acceso y de acciones, y el contenido de las conversaciones de atención: mensajes, archivos adjuntos, audios, imágenes, datos de contacto, etiquetas, notas, tarjetas de los embudos y respuestas recopiladas por los chatbots.

Lo que no pedimos. El sitio no pide documentos, datos bancarios ni información sensible en ningún formulario. Una solicitud de ese tipo en nombre de SkyInbox fuera del panel no es nuestra.

4. Finalidades y bases legales

En los tratamientos en que Skills IT es responsable, cada finalidad tiene su base legal (artículo 7 de la LGPD):

Finalidad	Base legal
Responder al contacto hecho por el sitio	Procedimientos preliminares relacionados con un contrato, a solicitud del titular
Prestar el servicio contratado: crear cuentas, conectar canales, mantener el panel en funcionamiento y dar soporte	Ejecución de contrato
Facturar y cobrar	Ejecución de contrato y cumplimiento de obligaciones legales y fiscales

Finalidad	Base legal
Seguridad de la plataforma: registro de acceso, límite de intentos de inicio de sesión y protección contra abusos	Interés legítimo, ponderado frente al impacto sobre el titular, y obligación legal respecto de los registros
Medir la audiencia y el rendimiento del sitio	Consentimiento, recogido en el aviso de cookies y revocable en cualquier momento
Ejercer derechos en procesos judiciales, administrativos o arbitrales	Ejercicio regular de derechos

En las conversaciones de atención, la base legal la define la empresa cliente, que es la responsable. Skills IT trata esos datos según sus instrucciones.

5. Qué hace Sky con el contenido

Sky es la inteligencia artificial de SkyInbox. Para responder a un cliente, lee la conversación en curso y los artículos de la base de conocimiento **de esa empresa** y genera la respuesta a partir de ellos.

- **No hay cruce entre cuentas.** La base de conocimiento y el historial de una empresa nunca alimentan la respuesta dada al cliente de otra.
- **Hay tratamiento por terceros.** La generación del texto usa un proveedor de modelo de lenguaje contratado por Skills IT, al que se envía el fragmento necesario de la conversación en el momento de la respuesta. La base de conocimiento se convierte en vectores de búsqueda mediante un proveedor del mismo tipo. Los proveedores figuran en la lista de subprocesadores.
- **Sin entrenamiento con tus datos.** Ni Skills IT ni los proveedores de modelos que contrata usan mensajes, documentos o respuestas generadas para entrenar modelos de inteligencia artificial.
- **Sky puede registrar notas** sobre un contacto, para dar contexto a la siguiente atención. Esas notas son visibles para el equipo, se pueden editar y borrar, y se eliminan junto con el contacto.
- **La empresa define sus límites**, incluso desactivarla en cualquier canal. Lo que responde y lo que transfiere está descrito en lo que Sky no hace.

6. Con quién se comparten los datos

Skills IT no vende datos personales ni los cede para publicidad de terceros. Solo se comparten con quienes son necesarios para que el servicio funcione:

- **los subprocesadores** que alojan la plataforma, generan las respuestas de Sky y entregan el sitio, enumerados en subprocesadores;
- **los operadores de canal** que la empresa cliente decide conectar (Meta para WhatsApp, Instagram y Messenger, Telegram, proveedores de correo electrónico y otros). Sin ellos el mensaje no llega ni sale, y cada uno tiene sus propios términos, aceptados por la empresa al conectar la cuenta;
- **servicios contratados directamente por la empresa cliente** y conectados por ella, como Twilio, Bandwidth, Dialogflow o proveedores de video, que se rigen por los contratos firmados entre ellos;
- **autoridades públicas**, cuando haya una orden legal. En ese caso Skills IT avisa al cliente afectado, salvo que la propia orden lo prohíba.

7. Cuánto tiempo se conservan los datos

Dato	Plazo
Contacto hecho por el sitio	Mientras dure la conversación comercial y hasta 12 meses después, para retomar el tema. Se puede pedir la eliminación antes
IP del formulario de contacto	Hasta 180 días
Conversaciones de atención	Mientras dure el contrato, con el historial completo en todos los planes. La empresa cliente puede pedir la eliminación antes. Al terminar, puede solicitarse la exportación en un plazo de 30 días, y después los datos se eliminan
Registro y facturación	Mientras dure el contrato y, después, durante los plazos que exige la ley fiscal y civil
Registros de acceso	Durante el plazo previsto en el Marco Civil de Internet de Brasil

Dato	Plazo
Copias de seguridad	Rutina diaria con 7 días de retención. Un dato eliminado sale del servicio de inmediato y desaparece de las copias al final de ese ciclo

8. Derechos del titular

El artículo 18 de la LGPD garantiza, sobre tus datos personales, los derechos de confirmación y acceso, corrección, anonimización, bloqueo o eliminación, portabilidad, información sobre el intercambio, revocación del consentimiento y oposición. El procedimiento completo, con plazos, está en [protección de datos y sus derechos](#).

Quien sea cliente de una empresa que usa SkyInbox y quiera ejercer estos derechos sobre la conversación que tuvo con ella debe dirigir la solicitud a la propia empresa, que es la responsable. Si la solicitud llega a Skills IT, se reenvía a la empresa y se avisa a la persona.

9. Seguridad

Las medidas vigentes se describen en la página de [seguridad](#): infraestructura propia administrada por Skills IT, aislamiento de datos y de base de conocimiento por empresa, cifrado en tránsito, contraseña almacenada cifrada, límite de intentos de acceso, perfiles de permisos, registro de auditoría a partir del plan Business y copia de seguridad diaria con siete días de retención.

Skills IT no declara ninguna certificación formal de seguridad: no tiene SOC 2 ni ISO 27001. Si se produce un incidente de seguridad con riesgo o daño relevante para los titulares, se comunica a los clientes afectados y a la ANPD (autoridad brasileña de protección de datos) en los plazos legales.

10. Transferencia internacional

Parte de los proveedores necesarios para el servicio trata datos fuera de Brasil: el proveedor de nube, los operadores de canal y los proveedores de inteligencia artificial que usa Sky. Estas transferencias se realizan para ejecutar el contrato y siguen las garantías que exige el capítulo V de la LGPD en los contratos firmados con cada proveedor. La lista de [subprocesadores](#) identifica a cada uno.

11. Niños, niñas y adolescentes

SkyInbox es una herramienta de trabajo y no está destinado a menores de 18 años. Skills IT no recopila intencionalmente datos de niños, niñas y adolescentes en el sitio. Si la empresa cliente atiende a ese público por los canales conectados, le corresponde a ella, como responsable, obtener el consentimiento de los padres o tutores en los términos del artículo 14 de la LGPD.

12. Cambios en esta Política

Cada versión de esta Política queda publicada en su propia dirección fechada. Cuando un cambio modifique de forma relevante el tratamiento de los datos, se avisa a los clientes por correo electrónico antes de que entre en vigor.

Las versiones en portugués, inglés y español describen los mismos tratamientos. En caso de divergencia, prevalece la versión en portugués.

Acuerdo de Tratamiento de Datos (DPA)

Versión · 2026-10-23

SHA-256del textooriginal ecdb7a3281e332aa01a7f63a112f23fcd0a5fb480f8995576684ffa4376e4033

<https://skyinbox.com.br/acuerdo-de-tratamiento-de-datos/2026-10-23>

1. Partes, papeles y objeto

Este Acuerdo forma parte de la contratación de SkyInbox entre la empresa cliente y **SKILLS IT SOLUCOES EM TECNOLOGIA LTDA**, nombre comercial **Skills IT**, registro empresarial brasileño (CNPJ) **05.699.856/0001-10**, Quadra ACSE 1, Rua SE 1, nº 38, sala 10, 2º andar, Plano Diretor Sul, Palmas-TO, CEP 77020-014, Brasil, proveedora de SkyInbox.

Se aplica a los datos personales que Skills IT trata **como encargada**, en nombre de la empresa cliente, que es la **responsable**: principalmente los datos de sus propios clientes, que llegan por los canales conectados a SkyInbox. Si la empresa cliente actúa, a su vez, como encargada de otro responsable, declara estar autorizada para contratar a Skills IT como subencargada y para transmitir instrucciones válidas.

Los tratamientos que Skills IT realiza como responsable, como el registro, la facturación, la seguridad y el contacto comercial, se rigen por la Política de Privacidad.

2. Descripción del tratamiento

Elemento	Alcance
Finalidad	Prestar la atención omnicanal contratada: recibir, organizar y responder conversaciones, generar respuestas y sugerencias de Sky, operar embudos, chat bots, informes e integraciones
Operaciones	Recepción, almacenamiento, organización, consulta, transmisión a los canales y proveedores necesarios, generación de respuestas mediante inteligencia artificial, vectorización de la base de conocimiento, exportación y eliminación

Elemento	Alcance
Titulares	Clientes y potenciales clientes de la empresa cliente, personas que se comunican por los canales conectados y usuarios del panel
Datos	Nombre, teléfono, correo electrónico, identificadores en las redes conectadas, contenido de mensajes, archivos adjuntos, audios e imágenes, etiquetas, notas, datos recopilados por los chatbots y registros asociados a las conversaciones
Duración	La vigencia del contrato y el período necesario para la exportación, la eliminación o la conservación que exija la ley

La empresa cliente determina qué se recopila y debe evitar datos innecesarios. Los datos sensibles y los de niños, niñas y adolescentes requieren una base legal propia y cuidados adicionales, que deben acordarse con Skills IT antes del tratamiento.

3. Instrucciones documentadas

Skills IT trata los datos solo según las instrucciones documentadas de la empresa cliente: el contrato, este Acuerdo, las configuraciones hechas en el panel y las solicitudes enviadas por los responsables autorizados, también en lo relativo a transferencias. Si la ley exige un tratamiento distinto, Skills IT informa antes a la empresa cliente, salvo que la ley prohíba el aviso.

Si considera que una instrucción es incompatible con la legislación, Skills IT avisa a la empresa cliente y puede suspender el flujo afectado hasta que se aclare. La empresa cliente responde por la licitud de sus instrucciones, por la información dada a los titulares y por los permisos de acceso que concede.

4. Personas autorizadas y seguridad

Quien trata los datos en Skills IT está sujeto a un deber de confidencialidad, contractual o legal, y tiene un acceso acorde con su función.

Skills IT mantiene medidas técnicas y organizativas proporcionales al riesgo, revisadas durante la prestación del servicio. Hoy incluyen el aislamiento de datos y de la base de conocimiento por empresa, cifrado en tránsito, contraseña almacenada cifrada, límite de intentos de acceso, perfiles de permisos, registro de auditoría a partir del plan Business, acceso al servidor solo mediante clave y copia de seguridad diaria con siete días de retención. La empresa cliente puede pedir información sobre estos controles para evaluar si son adecuados para su tratamiento.

La empresa cliente administra los usuarios, las credenciales, los canales y las integraciones que conecta, y debe mantenerlos acordes con sus propias instrucciones.

5. Subprocesadores y cambios

La empresa cliente autoriza, de forma general, los subprocessadores necesarios para los recursos que usa, descritos en la lista de subprocesadores. Los operadores de canal (como Meta, para WhatsApp, Instagram y Messenger) y los servicios que la propia empresa cliente contrata y conecta a SkyInbox se rigen por los términos que ella acepta con ellos.

Antes de incluir o sustituir un subprocessador que trate los datos cubiertos, Skills IT avisa a la empresa cliente por el contacto registrado, con un plazo razonable para una objeción fundada, enviada a contato@skyinbox.com.br. Las partes buscan una alternativa viable. Mientras la objeción no se resuelva, el flujo afectado puede quedar indisponible; sin solución, puede terminarse conforme al contrato.

Skills IT exige a los subprocessadores obligaciones de protección compatibles con este Acuerdo y sigue siendo responsable ante la empresa cliente del cumplimiento de las obligaciones que les confíe, en la medida que establezca la ley.

6. Sky y los proveedores de inteligencia artificial

Cuando Sky está activa, el fragmento necesario de la conversación y los artículos relevantes de la base de conocimiento se envían al proveedor del modelo de lenguaje en el momento de la respuesta, y la base de conocimiento se convierte en vectores de búsqueda. Este envío sirve exclusivamente para generar la respuesta o la sugerencia solicitada.

Skills IT y los proveedores de modelos que selecciona y contrata **no usan los datos de la empresa cliente, incluidos los mensajes, los documentos de la base de conocimiento y las respuestas generadas, para entrenar modelos de inteligencia artificial**. Skills IT se obliga a mantener esta condición al elegir y contratar a esos proveedores. La base de conocimiento y el historial de una empresa nunca se usan en la respuesta dada al cliente de otra.

7. Asistencia a la empresa cliente

Teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información disponible, Skills IT ayuda a la empresa cliente en la atención de los derechos de los titulares, en la seguridad, en las evaluaciones de impacto y en las consultas a la ANPD (autoridad brasileña de protección de datos), cuando se requieran.

La solicitud de un titular que llegue directamente a Skills IT sobre datos de la empresa cliente se reenvía a ella, y la respuesta no va más allá de sus instrucciones, salvo obligación legal. El panel permite a la empresa cliente localizar, exportar y eliminar contactos y conversaciones sin depender de Skills IT.

8. Incidentes con datos personales

Skills IT comunica a la empresa cliente sin demora indebida después de tener conocimiento de un incidente que afecte a los datos tratados en su nombre. La primera comunicación puede completarse más tarde; no es necesario concluir la investigación para avisar.

La comunicación informa, cuando se disponga de ello, la naturaleza del hecho, los datos y las personas afectadas, las posibles consecuencias, las medidas de contención y un contacto. Skills IT coopera en la investigación y la mitigación. Corresponde a la empresa cliente, como responsable, evaluar y realizar las comunicaciones que le competen, en los plazos aplicables.

9. Devolución y eliminación

Al terminar, la empresa cliente puede exportar contactos, conversaciones e informes en formato abierto. La solicitud debe hacerse antes del fin del contrato o dentro de los 30 días siguientes. Vencido ese plazo, Skills IT elimina los datos cubiertos, salvo que la ley exija su conservación.

La eliminación incluye los derivados pertinentes, como índices y vectores de la base de conocimiento, notas y registros con contenido de conversaciones. Las copias de seguridad desaparecen al final del ciclo de siete días; si hay una restauración en ese período, la eliminación se aplica de nuevo. Skills IT confirma por escrito qué se eliminó y qué se conservó por obligación legal.

10. Transferencias internacionales

Parte de los subprocesadores trata datos fuera de Brasil. Skills IT se obliga a adoptar un mecanismo válido para estas transferencias cuando la ley lo exija, teniendo en cuenta las partes, el destino y el flujo, incluidas las cláusulas contractuales tipo aprobadas por la ANPD cuando sean el

instrumento aplicable.

La empresa cliente puede pedir información sobre cada flujo y las garantías adoptadas. Cualquier restricción territorial específica debe acordarse antes del tratamiento correspondiente.

11. Demostración de cumplimiento y auditoría

Skills IT pone a disposición la información necesaria para demostrar el cumplimiento de este Acuerdo y permite auditorías por parte de la empresa cliente o de un auditor autorizado por ella. Las partes acuerdan el alcance, la antelación y la protección de la información de terceros, sin hacer inviable el derecho legal de auditoría. Las pruebas intrusivas requieren autorización por escrito.

12. Prelación, idiomas y vigencia

Este Acuerdo prevalece sobre los Términos del Servicio en los conflictos relativos al tratamiento cubierto. La versión en portugués orienta las divergencias de traducción, salvo disposición contractual o legal en contrario.

Las obligaciones de protección siguen vigentes mientras Skills IT conserve datos cubiertos por este Acuerdo. Cada versión queda publicada en su propia dirección fechada, y una nueva publicación no modifica retroactivamente lo aceptado antes.

Contacto: contato@skyinbox.com.br.

Subprocesadores

Versión · 2026-10-23

SHA-256del textooriginal f8363b757a2a8b29208820f9ef139749cd6611aef5f0de474e997fabda9bdb4e

<https://skyinbox.com.br/subprocesadores/2026-10-23>

1. Cómo leer esta lista

SkyInbox es ofrecido por **SKILLS IT SOLUCOES EM TECNOLOGIA LTDA**, nombre comercial **Skills IT**, registro empresarial brasileño (CNPJ) **05.699.856/0001-10**. Esta página enumera los servicios externos que pueden participar en el tratamiento de datos, organizados por finalidad. Cuáles participan en cada operación depende de los recursos y los canales que use la empresa cliente.

Complementa el [Acuerdo de Tratamiento de Datos](#), que define las obligaciones de selección, contratación y supervisión de estos proveedores.

2. Plataforma de atención

Servicio	Finalidad	Datos y condición de uso
Microsoft Azure	Alojamiento de la plataforma: servidor, disco y copias de seguridad	Todo el contenido de la plataforma, almacenado en la infraestructura administrada por Skills IT
OpenRouter	Enrutamiento de las llamadas al modelo de lenguaje de Sky	Fragmento de la conversación, artículos relevantes de la base de conocimiento y respuesta generada, cuando Sky está activa
OpenAI	Modelo de lenguaje de Sky y vectorización de la base de conocimiento	Fragmento de la conversación, artículos de la base de conocimiento y respuesta generada, cuando Sky o un bloque de IA de un chatbot está activo

Servicio	Finalidad	Datos y condición de uso
Google Cloud Translation	Traducción automática de mensajes	Texto de los mensajes que se traducen, solo cuando el recurso se activa para la cuenta
Google	Inicio de sesión en el panel con la cuenta de Google	Nombre, correo electrónico e identificador de la cuenta, solo para quien elige ese inicio de sesión

Skills IT y los proveedores de modelos que selecciona y contrata no usan mensajes, documentos ni respuestas generadas para entrenar modelos de inteligencia artificial.

3. Canales y servicios conectados por la empresa cliente

Los operadores de canal entregan y reciben los mensajes. Los conecta la empresa cliente, que acepta los términos de cada uno al conectar la cuenta:

Servicio	Canal
Meta	API oficial de WhatsApp Business (conexión directa, sin intermediario), Instagram y Messenger
Telegram	Telegram
Proveedor de correo electrónico de la empresa cliente	Buzones conectados como canal

Los servicios que dependen de una cuenta propia de la empresa cliente, como Twilio y Bandwidth (voz y SMS), Dialogflow y proveedores de videollamada, solo tratan datos cuando ella los activa, y se rigen por el contrato firmado entre ella y el proveedor.

4. Sitio institucional

Servicio	Finalidad	Datos y condición de uso
Vercel	Alojamiento y entrega del sitio skyinbox.com.br	Solicitudes web, IP y datos técnicos de acceso
Vercel Web Analytics	Medición de audiencia del sitio	Datos técnicos de navegación, solo con autorización
Vercel Speed Insights	Rendimiento del sitio	Métricas de carga y estabilidad visual, solo con autorización
Google Analytics	Medición de audiencia del sitio	Ruta de la página, origen del acceso, marcadores de campaña y acciones en el sitio, solo con autorización

Las solicitudes de contacto enviadas por el sitio se entregan por correo electrónico, a través del servidor de correo del dominio skyinbox.com.br, y se registran en el sistema comercial de Skills IT. La [Política de Cookies](#) detalla la medición que requiere autorización.

5. Componentes internos

Chatwoot, KanbanCW, Typebot, PostgreSQL, Redis y Nginx son programas que componen la plataforma y funcionan en la infraestructura administrada por Skills IT. No son proveedores externos que reciban datos, y por eso aparecen separados de la lista anterior.

6. Cambios y contacto

Antes de incluir o sustituir un subprocesador que trate datos en nombre de la empresa cliente, Skills IT avisa por el contacto registrado, con un plazo para objetar, conforme al [Acuerdo de Tratamiento de Datos](#). Esta lista se actualiza en la misma ocasión, con una nueva versión fechada.

Contacto: contato@skyinbox.com.br.

Protección de datos y sus derechos

Versión · 2026-10-23

SHA-256del textooriginal d1239d1d47969f2c18ae213a053c0ec35ab7d0be230616ad3a776a41faf1d5e2

<https://skyinbox.com.br/derechos-del-titular/2026-10-23>

1. Canal de atención

Las solicitudes de privacidad de SkyInbox las recibe **SKILLS IT SOLUCOES EM TECNOLOGIA LTDA**, nombre comercial **Skills IT**, registro empresarial brasileño (CNPJ) **05.699.856/0001-10**, en contato@skyinbox.com.br. El encargado del tratamiento de datos personales es **Adriano Fante**, que responde por este canal a los titulares y a la ANPD (autoridad brasileña de protección de datos).

Dirección: Quadra ACSE 1, Rua SE 1, nº 38, sala 10, 2º andar, Plano Diretor Sul, Palmas-TO, CEP 77020-014, Brasil.

Indica tu solicitud, el correo electrónico o el teléfono relacionado con los datos y, si corresponde, la empresa con la que conversaste. No envíes contraseñas ni copias de documentos sin antes recibir orientación sobre el canal adecuado. Los representantes pueden presentar la autorización correspondiente.

2. A quién dirigir la solicitud

Skills IT responde por los tratamientos en que es responsable: el contacto hecho por el sitio, el registro y la facturación de las empresas clientes y los usuarios del panel.

Si conversaste con una empresa que usa SkyInbox, por su WhatsApp, Instagram, correo electrónico o chat del sitio, quien decide sobre esos datos es la propia empresa, que es la responsable. La solicitud debe ir a ella. Si llega a Skills IT, se reenvía a la empresa y se te avisa. Hay más detalles en la [Política de Privacidad](#) y en el [Acuerdo de Tratamiento de Datos](#).

3. Derechos que se pueden ejercer

Según la LGPD (Ley General de Protección de Datos de Brasil) y la situación concreta, puedes solicitar:

- la confirmación de que existe tratamiento y el acceso a tus datos;

- la corrección de datos incompletos, inexactos o desactualizados;
- la anonimización, el bloqueo o la eliminación de datos innecesarios, excesivos o tratados al margen de la ley;
- la portabilidad a otro proveedor, en las condiciones legales y técnicas aplicables;
- la eliminación de los datos tratados con base en tu consentimiento;
- información sobre con quién se comparten tus datos;
- información sobre la posibilidad de no dar el consentimiento y las consecuencias de negarlo;
- la revocación del consentimiento, sin invalidar el tratamiento realizado antes;
- la oposición a un tratamiento basado en el interés legítimo;
- la revisión de una decisión tomada únicamente con base en un tratamiento automatizado que afecte tus intereses.

4. Plazos y verificación

La solicitud se registra, se verifican la identidad y el alcance, y recibes la medida adoptada o la justificación para no adoptarla. La verificación de identidad es la única forma de no entregar tus datos a otra persona, y es proporcional a la solicitud.

La confirmación de la existencia del tratamiento o el acceso en formato simplificado se responden de inmediato; la declaración completa, en un plazo de 15 días desde la solicitud, como prevé la LGPD.

5. Límites y conservación

Los datos sujetos a conservación legal, como los registros fiscales y de acceso, se mantienen solo en el alcance y durante el plazo que exige la ley, y la respuesta informa el motivo. La eliminación incluye las copias de seguridad, que desaparecen al final del ciclo de siete días.

Para pedir la eliminación, dilo de forma expresa, también cuando pidas la cancelación del plan: cancelar no equivale a eliminar.

6. Reclamaciones

Puedes presentar una reclamación ante la Autoridad Nacional de Protección de Datos (ANPD) en cualquier momento y usar los demás medios legales.

Las versiones en portugués, inglés y español describen el mismo procedimiento. Fuente: LGPD, especialmente los artículos 18 a 20.

Política de Cookies

Versión · 2026-10-23

SHA-256del textooriginal 749ea4708aafb01ab79ddd6e6ad3bc64b2b40f106428f4871d1583103a99380d

<https://skyinbox.com.br/politica-de-cookies/2026-10-23>

1. Una política para el sitio y para el panel

Esta Política forma parte de la [Política de Privacidad](#) y se aplica al sitio skyinbox.com.br y al panel de atención en app.skyinbox.com.br. La responsable es **SKILLS IT SOLUCOES EM TECNOLOGIA LTDA**, nombre comercial **Skills IT**, registro empresarial brasileño (CNPJ) **05.699.856/0001-10**. Contacto: contato@skyinbox.com.br.

2. Categorías

Categoría	Finalidad	Tu elección
Necesarias	Mantener la sesión iniciada en el panel, proteger la sesión, guardar tu elección sobre cookies y la preferencia de tema	Permanecen activas, porque sin ellas el servicio no funciona
Medición de audiencia	Contar visitas por página, el origen del acceso y acciones en el sitio, como hacer clic en WhatsApp, elegir un plan o enviar el formulario	Opcional; desactivada hasta que la autorices
Rendimiento	Medir el tiempo de carga y la estabilidad visual de las páginas	Opcional; desactivada hasta que la autorices

Las dos categorías opcionales se pueden autorizar o rechazar por separado. Rechazarlas no cambia nada en lo que puedes leer o hacer: ninguna página depende de ellas.

3. Inventario y duración

Tecnología	Categoría y finalidad	Dónde	Duración
skyinbox_privacy_consent	Necesaria: registra la versión, las elecciones de medición y de rendimiento y la fecha de la decisión	Sitio	Hasta 180 días desde la elección
Almacenamiento del tema	Necesario: recuerda si prefieres el tema claro o el oscuro	Sitio	Hasta que cambies el tema o limpies el navegador
cw_d_session_info y cookies de sesión del panel	Necesarias: mantener al usuario conectado y proteger la sesión	Panel en app.skyinbox.com.br	Mientras dure la sesión, según los controles de seguridad
Vercel Web Analytics	Medición de audiencia: páginas, origen del acceso y datos técnicos de navegación	Sitio	Se ejecuta solo con autorización
Vercel Speed Insights	Rendimiento: métricas de carga	Sitio	Se ejecuta solo con autorización
Google Analytics, incluidas _ga y _ga_<id>	Medición de audiencia: ruta de la página, origen del acceso, marcadores de campaña (como utm y gclid) y acciones en el sitio	Sitio	Solo con autorización; cookies configuradas para hasta 180 días

La dirección enviada a la medición es la ruta de la página; de la consulta, solo van los marcadores de campaña, sin el fragmento. Lo que escribes en los formularios no se envía, y no hay identificación personal. El panel de atención no carga herramientas de medición de audiencia ni de publicidad.

El chat que una empresa cliente instala en su propio sitio también guarda en el navegador del visitante un identificador de la conversación (cw_conversation), para que pueda retomar la atención donde la dejó. En ese caso, quien decide sobre su uso es la empresa que publicó el chat, y se aplica su política de cookies.

Los plazos de las cookies son distintos de los plazos de conservación de los datos, descritos en la Política de Privacidad. Puedes borrar los datos locales en la configuración del navegador.

4. Aceptar, rechazar y cambiar de opinión

En el aviso de cookies, aceptar y rechazar están igual de a mano. Cerrar el aviso continúa solo con los recursos necesarios. Ignorar el aviso no autoriza ninguna categoría opcional, y las páginas de los documentos legales se pueden leer antes de cualquier elección.

Para cambiar tu elección, usa el enlace “Preferências de cookies” (preferencias de cookies) en el pie de página del sitio. El cambio vale para las próximas mediciones; revocar una autorización no vuelve ilícito lo realizado antes con fundamento válido. Las solicitudes sobre datos ya tratados siguen los derechos del titular.

5. Otro navegador, otra elección

La elección queda guardada en el navegador en que se hizo. Otro dispositivo, otro navegador, la navegación privada o la limpieza del almacenamiento pueden requerir una nueva elección. El aviso también reaparece cuando el registro vence o cuando un cambio de finalidad exige una nueva decisión.

La elección sobre cookies es independiente de la aceptación de los Términos del Servicio y del Acuerdo de Tratamiento de Datos: contratar SkyInbox no autoriza las categorías opcionales.