

Términos del Servicio

Las condiciones de uso de SkyInbox: sitio, panel de atención, canales y Sky.

Versión · 23 de octubre de 2026

SHA-256del textooriginal b212b5a526476f8f37b5d3c5cd8e072eb551e036e9a45b4f4b4dd28c195a7882
<https://skyinbox.com.br/terminos/2026-10-23>

El portugués es la referencia contractual. Se preservan los derechos obligatorios previstos en la legislación local aplicable. [Leer en portugués.](#)

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.