



CENTRO DE CONFIANZA

Términos de servicio

Las condiciones con que Igniten presta su plataforma conversacional a las empresas que la contratan

Versión	Fecha	Vigencia	Acceso	Contacto
1.0	25 de septiembre de 2026	Desde la disponibilidad general	Documento público	security@igniten.io

Vigencia. Este documento describe el servicio Igniten tal como se presta desde su disponibilidad general. Entra en vigor en la fecha en que la plataforma esté disponible comercialmente y rige para cada Cliente desde que celebra el contrato. Hasta entonces se publica solo con fines informativos y no genera obligaciones para ninguna de las partes.

Partes, contactos y documentos que integran estos términos

Estos términos rigen la relación entre Igniten, sociedad de responsabilidad limitada (LLC) constituida en el Estado de Wyoming, Estados Unidos de América («Igniten»), y la empresa u organización que contrata el servicio («el Cliente»). Quien los acepta en nombre del Cliente declara que tiene facultades suficientes para obligarlo.

Para qué	Buzón
Reportar una vulnerabilidad o un incidente de seguridad	security@igniten.io
Consultas y pedidos sobre datos personales y privacidad	security@igniten.io
Soporte, avisos y notificaciones a Igniten	security@igniten.io

La forma de reportar una vulnerabilidad se publica en <https://igniten.io/well-known/security.txt>, con el formato RFC 9116.

Integran estos términos, y se publican en el Centro de confianza de Igniten:

- el **Acuerdo de tratamiento de datos**, que rige el tratamiento de los datos personales que el Cliente conecta al servicio;
- la **Política de privacidad**;
- la **Lista de sub-procesadores**;
- el documento **Compromisos de servicio**, con la disponibilidad, el soporte y sus consecuencias por plan.

Si hubiera una contradicción, en materia de protección de datos prevalece el Acuerdo de tratamiento de datos, y en materia de disponibilidad y soporte prevalecen los Compromisos de servicio.

1. Qué es el servicio

Igniten es un asistente que se conecta a las fuentes de información del Cliente —correo, archivos, calendario, mensajería, CRM y bases de datos— y responde preguntas en lenguaje natural desde los canales que el Cliente ya usa: WhatsApp, Microsoft Teams, Slack y Google Chat.

Para responder, el servicio **envía texto a proveedores de modelos de lenguaje de terceros**, nombrados uno por uno en la Lista de sub-procesadores. Esto no es un detalle de implementación: es parte de lo que se contrata, y el Cliente puede bloquear un proveedor para su organización en los términos de la cláusula 7.

2. Planes y precios

	Inicio	Equipo	Empresa
Precio por mes (USD)	290	690	1.490
Fuentes conectadas	2	6	ilimitadas
Usuarios	ilimitados	ilimitados	ilimitados
Canales (WhatsApp, Teams, Slack, Google Chat)	todos	todos	todos
Escritura con roles	no	sí	sí
Inicio de sesión único (SSO) y log de auditoría	no	no	sí

- **Usuarios ilimitados en los tres planes.** Igniten nunca cobra ni limita por persona.
- **Fuente** es cualquier integración conectada. El Cliente elige las que quiera, **sin lista de excluidas y sin fuentes reservadas para planes superiores**: una base de datos, un CRM, Drive, el correo, Teams o una herramienta de transcripción de reuniones cuentan igual.
- El Cliente puede desconectar una fuente y conectar otra libremente. Al desconectar una fuente, su contenido indexado se borra del servicio.
- **Moneda: dólares estadounidenses (USD).**
- El cambio de plan es **autoservicio dentro del producto**, sin contacto comercial.

2.1 Precios de lanzamiento

Los precios de esta cláusula son **precios de lanzamiento**. El Cliente que contrata con ellos **conserva su precio** aunque la lista cambie más adelante, mientras mantenga la suscripción activa.

2.2 Integraciones adicionales

USD 200 por integración adicional por mes, disponibles en Inicio y Equipo. Empresa ya incluye fuentes ilimitadas.

- Se agregan y se quitan desde el producto, en autoservicio.
- **Prorrateo diario**: se cobran desde el día en que se conectan y se dejan de cobrar desde el día en que se desconectan.
- Cualquier integración cuenta igual, sin distinción de tipo.
- El precio de lanzamiento y su conservación aplican también a las integraciones adicionales.

2.3 Los puntos de cruce, y un aviso que no bloquea

Plan de partida	Con integraciones adicionales	Total mensual (USD)	Equivalencia	Y el plan superior agrega
Inicio (290)	2 adicionales	690	Equipo	Escritura con roles
Equipo (690)	4 adicionales	1.490	Empresa	Fuentes ilimitadas, SSO y log de auditoría

Cuando la cuenta llega a uno de esos puntos, el producto **avisa** que por el mismo precio el plan superior incluye eso y algo más, con la opción de migrar en un clic.

Ese aviso es informativo y nunca bloqueante: si el Cliente prefiere quedarse con integraciones adicionales, puede hacerlo.

2.4 Lo que no se cobra

- **No** se cobra por usuario ni por asiento.
- **No** se mide volumen para facturar: ni gigabytes, ni registros, ni tokens.
- **No** hay tope de consultas.

2.5 Facturación y medios de pago

La suscripción es mensual y se cobra por adelantado, con tarjeta, a través de un procesador de pagos externo identificado en la Lista de sub-procesadores. Los datos de la tarjeta los recibe directamente el procesador en su propio formulario y **no pasan por Igniten**.

Los precios se expresan en USD. Cuando el cobro se realiza en pesos argentinos, el importe se convierte al tipo de cambio del dólar MEP del día del cobro. Los precios no incluyen los impuestos que correspondan según la jurisdicción del Cliente.

La suscripción **no tiene permanencia mínima**.

Si un cobro es rechazado, Igniten lo informa a los administradores del Cliente y reintenta el cobro. Si la deuda no se regulariza dentro de los 15 días corridos desde ese aviso, Igniten puede suspender el servicio conforme a la cláusula 5.1 hasta que se regularice.

3. Prueba

La prueba gratuita dura **30 días corridos**, y el plazo empieza a correr cuando el Cliente registra la tarjeta al contratar.

Durante la prueba no se cobra el plan; el primer cobro del plan elegido ocurre al terminar la prueba. Si el Cliente se da de baja antes de que termine, no se le cobra el plan.

Conviene tener en cuenta que la aprobación del administrador de Microsoft 365 o de Google Workspace del Cliente **puede tardar semanas** (cláusula 4). Esa espera corre dentro de la prueba, por lo que se recomienda gestionarla antes de contratar o al comienzo de la prueba.

4. Lo que hace falta del lado del Cliente

Esto no es letra chica: es la causa más común de que una implementación se demore.

- **Las integraciones con Microsoft 365 y Google Workspace se registran en el directorio del Cliente, a nombre del Cliente**, y requieren la aprobación de su administrador. Es una persona concreta de la organización, y sin ella esas integraciones no se habilitan. **Esto se informa antes del pago**. El Cliente puede revocar ese consentimiento en cualquier momento desde su propia consola de administración, sin intervención de Igniten.
 - El Cliente concede los permisos sobre cada fuente, en dos niveles: uno base, de sólo lectura, y uno de acción, opcional, que agrega escritura. **El servicio no puede leer más de lo que esos permisos habilitan**, y los permisos los define el Cliente.
 - El Cliente decide qué fuentes conecta, qué datos entran al servicio y a qué personas de su organización se les indexa qué. Como responsable de esos datos, le corresponde contar con la base legal para tratarlos e informar a las personas de su organización.
 - Cada persona usuaria accede al panel con usuario y contraseña propios y segundo factor obligatorio; en el plan Empresa, el Cliente puede además federar el acceso contra su propio proveedor de identidad. El Cliente vela por que sus usuarios custodien sus credenciales y es responsable de la actividad que se realice con ellas.
-

5. Uso aceptable

- El asistente genera consultas **de sólo lectura** contra las bases de datos conectadas. Está impedido de generar operaciones de escritura o de modificación de esquema.
- Toda operación con efecto externo —enviar un correo, crear un evento, publicar un mensaje, escribir en un sistema— **se materializa primero como un borrador y sólo se ejecuta con la confirmación explícita de una persona**. No existe una ruta de ejecución que omita esa confirmación, y un borrador sin confirmar vence.
- Esas operaciones están sujetas a los roles del plan: **la escritura con roles está en Equipo y Empresa, no en Inicio**. Si el Cliente no concede el nivel de acción, el asistente responde y redacta, pero no envía ni crea nada.
- No se permite usar el servicio para acceder a datos sobre los que el Cliente no tiene derecho, para infringir derechos de terceros o normas aplicables, para intentar eludir los controles de seguridad o de separación entre organizaciones, ni para sobrecargar deliberadamente el servicio.

5.1 Suspensión

Igniten puede suspender total o parcialmente el acceso del Cliente cuando exista un incumplimiento de esta cláusula, una deuda vencida en los términos de la cláusula 2.5, o un riesgo para la seguridad del servicio o de otros clientes.

- Salvo urgencia, Igniten avisa primero a los administradores del Cliente por correo, indicando el motivo, y le da **10 días corridos** para corregirlo.
- Cuando el uso compromete la seguridad del servicio, de otros clientes o de terceros, o cuando lo exige una autoridad competente, la suspensión puede ser inmediata, y el aviso se envía en el mismo momento.
- La suspensión se limita a lo necesario para contener el problema y se levanta cuando desaparece la causa. Durante la suspensión los datos del Cliente se conservan, y el Cliente puede pedir su exportación.

6. Disponibilidad y soporte

El detalle está en el documento **Compromisos de servicio**, que forma parte de estos términos. En resumen:

- **Inicio y Equipo:** primera respuesta de soporte en horario hábil. **Sin porcentaje de disponibilidad comprometido**, y dicho de frente. Con degradación honesta: cuando un componente no responde, el servicio da una respuesta menor en vez de simular una completa.
- **Empresa:** guardia fuera del horario hábil y un **compromiso de disponibilidad mensual del 99,5 %**, vigente desde la contratación. Cómo se mide, qué se excluye del cómputo y qué crédito corresponde si no se cumple se define en los Compromisos de servicio.

7. Datos

- **Los datos son del Cliente.** Igniten los trata únicamente para prestar el servicio, siguiendo las instrucciones del Cliente, como encargado del tratamiento, en los términos del Acuerdo de tratamiento de datos.
- **No se usan para entrenar modelos.** Igniten no entrena ni ajusta modelos, y contrata a sus proveedores de modelos bajo términos de retención cero y sin entrenamiento.
- **No se venden.**
- **No se cruzan entre clientes.** La separación entre organizaciones la aplica el motor de base de datos, y además el contenido de cada organización se cifra con su propia clave.
- **Los proveedores de modelos están nombrados de a uno** en la Lista de sub-procesadores. El Cliente puede pedir que se bloquee un proveedor para su organización en todas las funciones generativas; la generación de incrustaciones vectoriales para la búsqueda usa un único proveedor, común a todas las organizaciones, identificado en esa lista.

El detalle está en el Acuerdo de tratamiento de datos y en la Política de privacidad.

8. Baja y terminación

- **El Cliente puede darse de baja en cualquier momento** desde el producto. La baja surte efecto al final del período mensual en curso; hasta entonces el servicio sigue disponible.
 - Los importes ya cobrados por el período en curso no se reembolsan, salvo que una norma imperativa disponga lo contrario o que la baja se deba a un incumplimiento de Igniten. Las integraciones adicionales dejan de cobrarse desde el día en que se desconectan.
 - Igniten puede terminar el contrato por incumplimiento grave del Cliente que no se corrija dentro de los 10 días corridos desde el aviso, o con un preaviso de 30 días corridos por cualquier otro motivo; en este último caso, reembolsa la parte proporcional de lo cobrado por adelantado.
 - **Datos al terminar:** el Cliente puede exportar sus datos desde el producto, en formato legible y exportable, antes de la baja y **durante los 30 días corridos siguientes a la terminación**. Después, Igniten corta la ingesta, revoca sus credenciales contra cada proveedor del Cliente, destruye la clave de cifrado de la organización —lo que vuelve indescifrable su contenido, también en los respaldos— y elimina por procedimiento los metadatos y los vectores de búsqueda. El Cliente recibe una **constancia** con la fecha de cada mecanismo.
 - Qué se conserva después de la baja, por qué y por cuánto tiempo está en el Acuerdo de tratamiento de datos y en la Política de privacidad.
-

9. Cambios en el servicio y en estos términos

- **Cambios en estos términos:** Igniten avisa con **30 días corridos** de anticipación, por correo a los administradores del Cliente y con la publicación de la versión nueva en su sitio, indicando qué cambia. Si el Cliente no acepta el cambio, puede darse de baja antes de que entre en vigor, sin penalidad y con el reembolso proporcional de lo cobrado por adelantado. Los cambios exigidos por una norma o por una autoridad pueden aplicarse en el plazo que esa norma o autoridad fije.
 - **Cambios en los sub-procesadores:** la lista se deriva de forma automática de la configuración del producto, de modo que un proveedor nuevo no puede incorporarse sin figurar antes en ella. Igniten avisa con **30 días corridos** de anticipación antes de incorporar un sub-procesador nuevo, y el Cliente puede objetarlo: la objeción se ejerce bloqueando ese proveedor para su organización, en los términos de la Lista de sub-procesadores.
 - **Cambios en el servicio:** Igniten puede mejorar o modificar funciones. Si un cambio reduce de forma sustancial una función incluida en el plan contratado, se avisa con el mismo preaviso de 30 días y el Cliente tiene el mismo derecho a darse de baja.
-

10. Disposiciones generales

10.1 Garantías

Igniten presta el servicio con la diligencia de un proveedor profesional y conforme a lo descrito en estos términos y en los documentos que los integran.

El servicio **genera texto con modelos de lenguaje**. Las respuestas pasan por una verificación antes de entregarse, pero **un modelo puede equivocarse**. Las respuestas son un apoyo para la toma de decisiones del Cliente, no un asesoramiento profesional, y el Cliente es responsable de revisarlas antes de actuar sobre ellas. Fuera de lo expresamente comprometido en estos términos, Igniten no garantiza que el servicio esté libre de errores ni que las respuestas sean exactas o completas en todos los casos.

10.2 Límite de responsabilidad

- Ninguna de las partes responde frente a la otra por lucro cesante, pérdida de oportunidades de negocio ni daños indirectos o consecuenciales.
- La responsabilidad total de Igniten derivada de estos términos se limita al monto efectivamente pagado por el Cliente durante los 12 meses anteriores al hecho que la origina.
- Estos límites no aplican a los daños causados con dolo o culpa grave, al incumplimiento de las obligaciones de confidencialidad y de protección de datos personales, ni a los supuestos en que una norma imperativa no permite limitar la responsabilidad.

10.3 Indemnidades

- Igniten mantiene indemne al Cliente frente a reclamos de terceros que aleguen que el servicio, usado conforme a estos términos, infringe derechos de propiedad intelectual de ese tercero.
- El Cliente mantiene indemne a Igniten frente a reclamos de terceros derivados de los datos que el Cliente conecta sin contar con el derecho o la base legal necesarios, o de un uso del servicio contrario a la cláusula 5.
- La parte que recibe un reclamo lo notifica a la otra sin demora y colabora razonablemente en su defensa.

10.4 Propiedad intelectual

- El Cliente conserva la titularidad de sus datos y de las respuestas, informes y demás contenido que el servicio genera a partir de ellos. Igniten no adquiere ningún derecho sobre ese contenido, más allá del necesario para prestar el servicio.
- Igniten conserva la titularidad de la plataforma, su software, su documentación y sus marcas. El Cliente recibe un derecho de uso no exclusivo e intransferible mientras dure la suscripción.
- Si el Cliente envía sugerencias sobre el servicio, Igniten puede usarlas libremente, sin que eso implique el uso de datos del Cliente.

10.5 Confidencialidad

Cada parte trata como confidencial la información no pública que reciba de la otra con motivo de la relación, la usa sólo para cumplir estos términos y la protege con al menos el mismo cuidado que aplica a la propia. La obligación no alcanza a la información que ya era pública, que la parte receptora conocía legítimamente o que debe revelar por orden de una autoridad competente, en cuyo caso avisa a la otra parte cuando la ley lo permite. La obligación subsiste durante 3 años después de la terminación, y sin plazo para los datos personales y los secretos comerciales.

10.6 Fuerza mayor

Ninguna de las partes responde por el incumplimiento causado por hechos fuera de su control razonable. Buena parte de la superficie del servicio son sistemas de terceros —Microsoft, Google, Slack, Meta, los proveedores de modelos y la nube donde corre el servicio—, y su indisponibilidad no está bajo el control de Igniten. Igniten mantiene los mecanismos de continuidad descritos en los Compromisos de servicio, como el respaldo de otro proveedor ante la caída de un proveedor de modelos. Si la fuerza mayor se prolonga más de 30 días corridos, cualquiera de las partes puede terminar el contrato sin penalidad.

10.7 Cesión

Ninguna de las partes puede ceder estos términos sin el consentimiento escrito de la otra, salvo en caso de fusión, adquisición o transferencia de la totalidad o de una parte sustancial de su negocio, con aviso a la otra parte. En ese caso, la otra parte puede darse de baja sin penalidad dentro de los 30 días corridos siguientes al aviso.

10.8 Notificaciones

Las notificaciones de Igniten al Cliente se envían por correo electrónico a los administradores registrados en el producto. Las del Cliente a Igniten se envían a los buzones indicados al inicio de estos términos.

10.9 Divisibilidad

Si una cláusula resulta inválida o inaplicable, las demás conservan su vigencia, y la cláusula afectada se interpreta con el alcance más cercano a su finalidad que resulte válido.

10.10 Ley aplicable y jurisdicción

Estos términos se rigen por las leyes del Estado de Wyoming, Estados Unidos de América. Cualquier controversia se somete a los tribunales del Estado de Wyoming.

La protección de los datos personales se rige en todo caso por la norma imperativa que corresponda al titular: la Ley 25.326 y la competencia de la Agencia de Acceso a la Información Pública (AAIP) para los titulares en la República Argentina, y el RGPD cuando resulte aplicable. Esa protección no se renuncia ni se limita por la elección de ley o de jurisdicción de esta cláusula.

Si una norma imperativa del país del Cliente, incluidas las de defensa del consumidor cuando resulten aplicables, le reconoce el derecho a litigar ante otra jurisdicción, esa norma prevalece sobre esta cláusula.