# Contrato de Licencia de Usuario Final (EULA)

*Última actualización: 1 de noviembre de 2026 · Versión 1.2*

## 1. Partes y definiciones

Este Contrato de Licencia de Usuario Final ("EULA") se celebra entre **GUVIK TECNOLOGIA E INTELIGENCIA ARTIFICIAL LTDA**, inscrita en el CNPJ (registro fiscal de personas jurídicas de Brasil) con el n.º 67.712.906/0001-00, con domicilio social en AV BRIG FARIA LIMA, 1811, Conj. 1119, Jardim Paulistano, São Paulo/SP, CEP 01452-001, Brasil ("Guvik"), y la persona física que accede a la plataforma Guvik o la utiliza ("Usuario"). Este EULA rige la relación de uso individual de la plataforma y complementa:

- el **Contrato Maestro de Suscripción (MSA)**, cuando el Usuario accede a la plataforma en nombre de una empresa cliente a la que está vinculado; o
- los **Términos del Plan Personal**, cuando el Usuario contrata un plan personal como persona física.

Este EULA es un texto único, válido en todos los países en los que se ofrece la Plataforma. Las reglas que varían según el lugar donde reside el Usuario figuran en la Sección 16.

| Término | Significado |
|---|---|
| Plataforma / Producto | La solución Guvik de orquestación de agentes de IA para SAP, que incluye el dashboard, la API del agente, los workflows, AI Debug, el consenso multiagente y las demás funcionalidades |
| Usuario | Persona física autorizada a acceder a la Plataforma con una cuenta |
| Cliente | Persona jurídica titular de una suscripción corporativa (MSA), a la que está vinculado el Usuario |
| Titular del Plan Personal | Persona física que contrata un plan personal, según los Términos del Plan Personal |
| Entorno SAP | Sistema ECC o S/4HANA al que accede la Plataforma: el del Cliente o, en el plan personal, el entorno que el Titular del Plan Personal conecta a su cuenta |
| Empresa Responsable del Entorno | Persona jurídica propietaria o responsable de un Entorno SAP conectado por un Titular del Plan Personal, que autorizó esa conexión |
| Declaración de Conexión | Declaración de autorización de conexión SAP que el Titular del Plan Personal realiza en la Plataforma para cada conexión de un Entorno SAP |
| Salidas de IA | Textos, código, análisis o artefactos generados por los agentes de IA de la Plataforma |

## 2. Concesión de licencia

Sujeto al cumplimiento de este EULA y, cuando corresponda, del MSA y del respectivo Pedido/Order Form o de los Términos del Plan Personal, Guvik concede al Usuario una licencia **limitada, no exclusiva, intransferible y revocable** para acceder a la Plataforma y usarla en la modalidad **SaaS (Software as a Service)**, exclusivamente para fines de soporte (AMS), proyectos, documentación y evolución de soluciones SAP autorizadas por el Cliente o, en el plan personal, por la Empresa Responsable del Entorno. Esta licencia no implica la venta ni la transferencia de la titularidad de la Plataforma ni de su código fuente subyacente.

## 3. Alcance de uso y restricciones

El Usuario se compromete a usar la Plataforma solo dentro del alcance autorizado por su cuenta, por los permisos asignados por el Cliente (perfiles, grupos y restricciones de tenant, según la configuración de Guvik) y, en el plan personal, por la autorización declarada para cada conexión. Se prohíbe al Usuario, directa o indirectamente:

- realizar ingeniería inversa, descompilar o desensamblar la Plataforma, salvo en los casos en que una ley imperativa prohíba esta restricción;
- revender, sublicenciar, alquilar o poner la Plataforma a disposición de terceros no autorizados, salvo mediante un acuerdo comercial específico con Guvik (por ejemplo, en el marco del Programa de Socios);
- intentar acceder a tenants, entornos SAP o datos de otros clientes;
- conectar un Entorno SAP sin la autorización de la Empresa Responsable del Entorno;
- utilizar la Plataforma con fines ilícitos o que vulneren derechos de terceros;
- eludir los límites técnicos, de uso o de seguridad impuestos por la Plataforma.

## 4. Cuentas y usuarios

Cada Usuario debe acceder a la Plataforma mediante una cuenta individual, autenticada a través de Firebase. Se prohíbe compartir credenciales entre Usuarios. El Cliente es responsable de gestionar qué Usuarios tienen acceso y con qué permisos, según los perfiles y grupos configurados en el registro de permisos de Guvik. La cuenta del Titular del Plan Personal es individual e intransferible y no puede ser usada por una empresa o un equipo.

## 5. Obligaciones del Usuario

### 5.1 Uso responsable de la inteligencia artificial

El Usuario reconoce que la Plataforma utiliza modelos de lenguaje de terceros (LLM) para generar Salidas de IA y se compromete a: (i) revisar críticamente las Salidas de IA antes de aplicarlas a cualquier Entorno SAP, en especial cambios en producción o transportes; (ii) no tratar las Salidas de IA como

asesoramiento profesional definitivo sin validación humana cualificada; (iii) mantener el control humano sobre las decisiones críticas. Las condiciones adicionales sobre el funcionamiento de la IA figuran en los **Términos de IA**.

## 5.2 Cumplimiento SAP y autorización del entorno

El Usuario y el Cliente son los únicos responsables de: (i) disponer de las licencias SAP necesarias para los Entornos SAP a los que accede la Plataforma; (ii) garantizar que el uso de la Plataforma sobre esos Entornos SAP cumple los contratos de licencia SAP aplicables; y (iii) definir correctamente los permisos de acceso y el alcance de las credenciales proporcionadas a la Plataforma. En el plan personal, estas responsabilidades corresponden al Titular del Plan Personal, que también responde de la Declaración de Conexión realizada para cada conexión, según la Sección 11 de los Términos del Plan Personal.

En la Declaración de Conexión, el Titular del Plan Personal confirma que: (a) es el responsable del Entorno SAP o tiene autorización vigente de la Empresa Responsable del Entorno para conectarlo a Guvik con el usuario SAP que indique; (b) la autorización cubre el acceso y las operaciones que solicite, dentro de los límites definidos por la Empresa Responsable del Entorno; (c) la autorización y las políticas internas de esa empresa permiten que el código, las configuraciones, los metadatos y los datos que pueda haber en el entorno sean tratados por Guvik y enviados a proveedores de inteligencia artificial, incluidos los del extranjero; (d) usará el acceso mínimo necesario y no enviará datos personales, datos sensibles ni información confidencial que no sean necesarios para la tarea; (e) si la autorización se revoca o cambia, dejará de usar la conexión y la eliminará o actualizará la declaración, y confirmará la autorización cada 12 meses; y (f) responde de la veracidad de la declaración y, si la Empresa Responsable del Entorno impugna el acceso, Guvik puede suspender la conexión y conservar los registros. La Declaración de Conexión debe hacerse de nuevo cuando cambien la dirección, el mandante o el número del sistema. Sin una declaración válida, la conexión no se utiliza.

Guvik no es parte de los contratos de licencia SAP y no asume responsabilidad por su eventual incumplimiento.

## 5.3 Uso adecuado

El Usuario debe mantener sus credenciales en secreto, facilitar datos verdaderos en el registro y comunicar de inmediato a Guvik cualquier uso no autorizado de su cuenta a través del canal **seguranca@guvik.com.br**.

## 5.4 Sanciones y control de exportaciones

El Usuario declara que: (i) no se encuentra ni reside en un país o región sujeto a embargo o a sanciones generales aplicables; y (ii) no figura en ninguna lista de sanciones o de personas restringidas aplicable, ni actúa en nombre de una persona que figure en esas listas, incluidas las listas mantenidas por el Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas, la Unión Europea, el Reino Unido, la Office of Foreign Assets Control (OFAC) y el Departamento de Comercio de los Estados Unidos. El Usuario no usará la Plataforma ni las Salidas de IA, ni permitirá que se usen, en violación de las leyes de control de exportaciones o de sanciones económicas aplicables, incluidas las de Brasil, la Unión Europea, el Reino Unido y los Estados Unidos. El incumplimiento de esta sección constituye una violación de este EULA a efectos de la Sección 10.

## 6. Datos y privacidad

El tratamiento de datos personales por la Plataforma se rige por la **Política de Privacidad** de Guvik y, en la relación entre Guvik y el Cliente en calidad de encargado/responsable del tratamiento, por el **Acuerdo de Tratamiento de Datos (DPA)**, que forma parte del MSA. En síntesis:

- en la conexión personal, la credencial SAP se mantiene solo en memoria durante un máximo de 12 horas; si el Usuario elige guardarla en la bóveda, se conserva cifrada en el almacenamiento de Guvik hasta que se elimine o se borre la conexión, y borrar la conexión elimina la credencial guardada. La credencial SAP nunca se envía a los proveedores de IA. Las credenciales de los entornos del Cliente siguen la configuración contratada en el MSA;
- las conexiones SAP están aisladas por tenant, de modo que un cliente no accede al entorno de otro;
- los datos personales tratados en el ámbito de la Plataforma se rigen por las normas de protección de datos aplicables, según se detalla en la Política de Privacidad y en el DPA: la LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Ley General de Protección de Datos Personales de Brasil) es el régimen principal; para los residentes en el Espacio Económico Europeo y en el Reino Unido, se aplican también el RGPD y el UK GDPR, incluido el derecho a presentar una reclamación ante la autoridad de control de protección de datos del país donde residen, y el representante de Guvik en la Unión Europea y en el Reino Unido (art. 27 del RGPD y del UK GDPR) será designado por Guvik cuando la ley lo exija e informado en la Política de Privacidad; en los Estados Unidos, se aplican el Aviso de Privacidad CCPA/CPRA, para los residentes en California, y las demás leyes estatales de privacidad, cuando sean aplicables.

## 7. Inteligencia artificial — ausencia de garantía de exactitud

La Plataforma emplea modelos de IA de terceros. Con la clave de Guvik, los modelos se usan a través de OpenRouter, configurado para usar solo proveedores que no usan los datos para entrenar modelos ni los conservan, salvo cuando el proveedor exige una retención limitada para supervisión de seguridad y abuso (hoy, los modelos de Google y algunos modelos abiertos). En la modalidad **BYO LLM/BYOK**, disponible solo para el Cliente, el proveedor lo elige el Cliente, y la retención y el uso de los datos siguen las políticas de ese proveedor; los planes personales no permiten clave propia. Las Salidas de IA pueden contener errores, imprecisiones o "alucinaciones". **Guvik no garantiza la exactitud, integridad o adecuación de las Salidas de IA a ninguna finalidad específica.** Es responsabilidad del Usuario y del Cliente que un profesional cualificado revise las Salidas de IA antes de aplicarlas a Entornos SAP, en especial en operaciones que impliquen producción, transportes o datos sensibles. Los detalles adicionales sobre el funcionamiento de los modelos y los límites de uso de la IA figuran en los **Términos de IA**.

## 8. Propiedad intelectual

La Plataforma, su código fuente, arquitectura, marca y demás elementos son titularidad de Guvik o de sus licenciantes. Este EULA no concede al Usuario ningún derecho de propiedad intelectual sobre la Plataforma, aparte de la licencia de uso descrita en la Sección 2. Las Salidas de IA generadas específicamente para el Cliente o para el Titular del Plan Personal, a partir de sus datos e instrucciones,

le pertenecen, sin perjuicio de los derechos de Guvik y de sus licenciantes sobre la tecnología, los modelos y el software subyacentes, y de los derechos de la Empresa Responsable del Entorno sobre los datos de su entorno. Los comentarios (feedback) que el Usuario facilite voluntariamente a Guvik pueden ser utilizados libremente por Guvik para mejorar la Plataforma, sin que ello genere obligación de remuneración.

## 9. Disponibilidad y soporte

La Plataforma se presta en régimen de disponibilidad razonable, sujeta a mantenimientos programados y a eventuales interrupciones técnicas. Los compromisos específicos de nivel de servicio (SLA) y de soporte, cuando se contraten, figuran en el MSA y en sus anexos. En los planes personales, se aplican las condiciones de atención de los Términos del Plan Personal. Este EULA, por sí solo, no crea ninguna obligación de SLA.

## 10. Suspensión y resolución

Guvik puede suspender o terminar el acceso del Usuario a la Plataforma, total o parcialmente, en caso de: (i) violación de este EULA; (ii) uso que ponga en riesgo la seguridad de la Plataforma, de otros clientes o de Entornos SAP; (iii) impago del Cliente frente a Guvik, según el MSA, o del Titular del Plan Personal, según los Términos del Plan Personal; (iv) impugnación del acceso por parte de la Empresa Responsable del Entorno, en cuanto a la conexión impugnada; o (v) exigencia legal o de una autoridad competente. La terminación de la relación contractual entre Guvik y el Cliente (MSA) implica la terminación automática de las licencias concedidas a los Usuarios vinculados a ese Cliente. En el plan personal, la suspensión y el cierre de la cuenta siguen la Sección 13 de los Términos del Plan Personal.

## 11. Garantías limitadas

**Salvo lo previsto expresamente en este EULA, en el MSA o en los Términos del Plan Personal, la Plataforma se presta "tal cual", sin garantías adicionales, expresas o implícitas, de comerciabilidad, adecuación a una finalidad específica o no infracción, en la máxima medida permitida por la legislación aplicable.**

Nada en esta sección excluye las garantías que la ley reconoce al Titular del Plan Personal como consumidor y que no pueden excluirse por contrato, en especial: (i) en Brasil, las garantías del Código de Defesa do Consumidor (CDC, Código de Defensa del Consumidor de Brasil); (ii) en el Espacio Económico Europeo y en el Reino Unido, la garantía legal de conformidad de los contenidos y servicios digitales (Directiva (UE) 2019/770 y, en el Reino Unido, la Consumer Rights Act 2015) y los demás derechos irrenunciables del consumidor previstos en la ley del país donde reside; y (iii) en los Estados Unidos, las garantías implícitas y los demás derechos que la ley del estado donde reside no permite excluir. Algunos estados de los Estados Unidos y algunos países no permiten la exclusión de garantías implícitas; en esos casos, la exclusión anterior no se aplica al consumidor, o se aplica solo en la medida en que la ley lo permita.

## 12. Limitación de responsabilidad

En la máxima medida permitida por la ley, la responsabilidad total de Guvik derivada de este EULA está sujeta a los límites y exclusiones establecidos en el MSA aplicable al Cliente del Usuario. En los planes personales, la responsabilidad de Guvik se rige por el Código de Defesa do Consumidor, según los Términos del Plan Personal, y no se aplican los límites del MSA; para el Titular del Plan Personal que reside fuera de Brasil, se aplican también las normas de protección del consumidor que preserva la Sección 16. En los demás casos, Guvik no responde de daños indirectos, incidentales, consecuentes ni de lucro cesante derivados del uso de la Plataforma, salvo en caso de dolo o culpa grave.

Nada en este EULA excluye ni limita: (i) los derechos que la ley imperativa reconoce al consumidor y que no pueden excluirse por contrato, en Brasil, en el Espacio Económico Europeo, en el Reino Unido, en el estado de los Estados Unidos o en el país donde reside el consumidor; ni (ii) la responsabilidad que la ley aplicable no permite excluir ni limitar, como la responsabilidad por muerte o lesiones personales causadas por negligencia y la responsabilidad por fraude o dolo. Algunos estados de los Estados Unidos no permiten la exclusión o la limitación de los daños incidentales o consecuentes; en esos casos, la exclusión o la limitación anterior no se aplica al consumidor, o se aplica solo en la medida en que la ley lo permita.

## 13. Confidencialidad

El Usuario se compromete a guardar secreto sobre la información confidencial de Guvik a la que tenga acceso con motivo del uso de la Plataforma (incluidas las funcionalidades no públicas, la arquitectura y la información comercial), así como a no divulgar datos de otros tenants o clientes a los que tenga acceso de forma incidental. Las reglas adicionales de confidencialidad entre Guvik y el Cliente figuran en el MSA.

## 14. Vigencia

Este EULA está vigente mientras el Usuario mantenga acceso activo a la Plataforma, y permanece en vigor mientras el MSA correspondiente esté vigente entre Guvik y el Cliente o, en el plan personal, mientras exista la cuenta del Titular del Plan Personal. Las cláusulas que por su naturaleza deban sobrevivir a la terminación (propiedad intelectual, confidencialidad, limitación de responsabilidad) permanecen en vigor después de la terminación.

## 15. Relación con el MSA y con los Términos del Plan Personal

Las cuestiones relativas a créditos, planes, suscripción, precios, facturación, SLA y demás condiciones comerciales **no se tratan en este EULA**. Se rigen:

- para las empresas, por el **Contrato Maestro de Suscripción (MSA)** y por el respectivo Pedido/Order Form;
- para las personas físicas, por los **Términos del Plan Personal**.

En caso de conflicto entre este EULA y esos documentos en cuanto a condiciones comerciales, prevalecen el MSA o los Términos del Plan Personal, según el caso.

# 16. Ley aplicable y jurisdicción

## 16.1 Regla general

Este EULA se rige por las leyes de la República Federativa de Brasil, sin perjuicio de la jurisdicción elegida en el MSA aplicable o, en su defecto, la de los tribunales de la comarca de **São Paulo, estado de São Paulo, Brasil**. Para el Titular del Plan Personal, se eligen los tribunales de su domicilio. Guvik trata al Titular del Plan Personal como consumidor en todos los países, aunque use el plan en su actividad profesional, y la elección de la ley brasileña no lo priva de las protecciones descritas a continuación, según el lugar donde reside.

## 16.2 Brasil

Para el Titular del Plan Personal que reside en Brasil, se aplican el Código de Defesa do Consumidor y la jurisdicción de su domicilio.

## 16.3 Espacio Económico Europeo y Reino Unido

El Titular del Plan Personal que reside en un país del Espacio Económico Europeo (EEE) o en el Reino Unido mantiene la protección de las normas imperativas del país donde reside, que no pueden excluirse por contrato (Reglamento (CE) n.º 593/2008, "Roma I", art. 6, y la norma equivalente en el Reino Unido). Puede ejercitar acciones ante los tribunales del país donde reside, y Guvik solo puede demandarlo ante esos tribunales (Reglamento (UE) n.º 1215/2012, "Bruselas I bis", arts. 17 y 18, y las normas equivalentes en el Reino Unido).

## 16.4 Estados Unidos

El Titular del Plan Personal que reside en los Estados Unidos mantiene las protecciones del consumidor que la ley del estado donde reside no permite renunciar ni excluir por contrato. Se eligen los tribunales de su domicilio.

## 16.5 Demás países

Para el Titular del Plan Personal que reside en otros países, se aplican la ley brasileña y la jurisdicción de su domicilio, sin perjuicio de las protecciones del consumidor que no pueden excluirse por contrato en el país donde reside.

# 17. Contacto

- Jurídico/comercial: **contato@guvik.com.br**
- Privacidad: **privacidade@guvik.com.br**
- Seguridad: **seguranca@guvik.com.br**
- Soporte: **suporte@guvik.com.br**

La versión vigente de este EULA es siempre la publicada en `guvik.ai`.

Este EULA se publica en portugués (pt-BR), inglés (en-US) y español (es-ES), con el mismo contenido. El idioma elegido no cambia las reglas de la Sección 16, que dependen del lugar donde reside el Usuario. En caso de divergencia entre las versiones, prevalece la versión en el idioma que el Usuario aceptó, cuando la ley de protección del consumidor aplicable así lo exija; en los demás casos, prevalece la versión en portugués (pt-BR).