Términos de Uso

Última actualización: 1 de noviembre de 2026 · Versión 1.2

1. Quiénes somos y objeto de estos Términos

Guvik (GUVIK TECNOLOGIA E INTELIGENCIA ARTIFICIAL LTDA, sociedad limitada (sociedade limitada) constituida conforme a las leyes de Brasil, inscrita en el Registro Nacional de Personas Jurídicas de Brasil (CNPJ) 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, en adelante "Guvik", "nosotros") es una plataforma de orquestación de agentes de inteligencia artificial orientada al ecosistema **SAP**. Guvik crea agentes de IA con el contexto real del cliente para dar soporte a **AMS (Application Management Services), proyectos, documentación y evolución de soluciones SAP** (ECC y S/4HANA).

Estos Términos de Uso ("Términos") regulan el acceso y la navegación por las superficies públicas e informativas de Guvik, en especial:

Dominio	Naturaleza
`guvik.ai`	Sitio institucional — donde se publica este documento
`dashboard.guvik.ai` / `app.guvik.ai`	Aplicación (producto) para consultores y clientes
`agent.guvik.ai`	API del agente de IA
`parceiros.guvik.ai`	Portal de Socios comerciales

Estos Términos se aplican a la navegación y al uso informativo de esas superficies. **El uso del producto Guvik en sí** — es decir, el acceso autenticado a las funcionalidades de orquestación de agentes, chat, workflows, AI Debug y demás capacidades de la plataforma — se rige, además y de forma específica, por el **Contrato de Licencia de Usuario Final (EULA)**, por los **Términos de IA** y, según el caso, por el **Contrato Marco de Suscripción (MSA)**, en la relación con empresas clientes, o por los **Términos del Plan Personal**, en la contratación por personas físicas. En caso de conflicto entre estos Términos y esos documentos en cuanto al uso del producto, prevalecen los documentos específicos.

Estos Términos son un texto único para todos los países en los que se ofrece Guvik. Las reglas que varían según el país en el que resides están en los apartados 14 y 15.

2. Aceptación

Para navegar por las superficies públicas, estos Términos se aplican al acceso. Para crear una cuenta, aceptas expresamente estos Términos, el EULA, los Términos de IA y la Política de Privacidad en el registro, y la aceptación queda registrada con la versión y el idioma de cada documento. Si no estás de

acuerdo, no debes crear una cuenta ni usar las áreas autenticadas. Los cambios materiales requieren una nueva aceptación en el siguiente acceso (apartado 12).

3. Requisitos de acceso

El acceso a las superficies públicas es generalmente libre. El acceso a las áreas autenticadas (dashboard, Portal de Socios) requiere que:

- tengas 18 años o más y plena capacidad de obrar según la ley del país en el que resides, o representes válidamente a una persona jurídica;
- hayas sido invitado, registrado o autorizado por Guvik o por un cliente o socio de Guvik, o hayas contratado un plan personal, conforme a los Términos del Plan Personal;
- proporciones información veraz, completa y actualizada en el registro.

Guvik puede rechazar, suspender o cancelar accesos que no cumplan estos criterios.

4. Uso permitido y uso prohibido

4.1 Uso permitido

Puedes navegar por el sitio, consultar contenidos públicos, solicitar contacto comercial, iniciar un proceso de Prueba de Concepto y, cuando estés autenticado y autorizado, usar las funcionalidades del producto conforme al EULA y al MSA o a los Términos del Plan Personal aplicables.

4.2 Uso prohibido

Están prohibidas, entre otras, las siguientes conductas:

Categoría	Ejemplos prohibidos
Seguridad	Intentar eludir la autenticación, explotar vulnerabilidades, realizar escaneos no autorizados
Integridad técnica	Sobrecargar deliberadamente la infraestructura (DoS), hacer scraping masivo no autorizado
Propiedad intelectual	Copiar, descompilar, redistribuir o crear obras derivadas del sitio o del producto sin autorización
Uso indebido de la IA	Usar los agentes de IA para fines ilícitos, para generar contenido engañoso sobre entornos SAP de terceros o para eludir controles de acceso SAP
Marca	Usar la marca, el nombre o los signos distintivos de Guvik sin autorización (ver apartado 5.2)
Datos	Intentar acceder a datos, tenants o entornos SAP de otros clientes

Guvik puede registrar, investigar y denunciar ante las autoridades competentes las conductas que constituyan un ilícito civil o penal.

4.3 Sanciones y control de exportaciones

Al acceder a las superficies de Guvik o usar el producto, declaras que:

- no te encuentras ni resides en un país o región sujeto a embargo o a sanciones generales aplicables;
- no figuras, ni estás controlado por una persona o entidad que figure, en ninguna lista de sanciones o de partes restringidas aplicable, como las que mantienen el Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas, la Unión Europea, el Reino Unido y el gobierno de los Estados Unidos;
- no usarás, exportarás ni reexportarás el producto, sus resultados ni su tecnología en infracción de las leyes de sanciones o de control de exportaciones aplicables, incluidas las de Brasil, la Unión Europea, el Reino Unido y los Estados Unidos.

Guvik puede rechazar, suspender o cancelar accesos cuando sea necesario para cumplir esas leyes.

5. Propiedad intelectual y marca

5.1 Contenido y software

Todo el contenido del sitio (textos, diseño, código, gráficos, logotipos) y el software de la plataforma Guvik son de titularidad de Guvik o de sus licenciantes, y están protegidos por la legislación brasileña de derechos de autor y de propiedad industrial (Lei 9.610/1998 (Ley brasileña de Derechos de Autor) y Lei 9.279/1996 (Ley brasileña de Propiedad Industrial)) y por las leyes y tratados internacionales aplicables. Ninguna disposición de estos Términos transfiere propiedad intelectual al usuario, salvo la licencia de uso del producto concedida conforme al EULA.

5.2 Uso de la marca

El nombre "Guvik", sus logotipos y demás signos distintivos no pueden ser usados por terceros — en materiales de marketing, integraciones, casos de éxito o cualquier otro contexto — sin autorización previa y por escrito de Guvik. Los socios autorizados deben observar las directrices específicas de uso de marca que Guvik facilite en el marco de la relación comercial o del Portal de Socios.

6. Cuentas y credenciales

Las áreas autenticadas (dashboard, Portal de Socios) requieren una cuenta de acceso. Eres responsable de:

- mantener la confidencialidad de tus credenciales de acceso;
- toda la actividad realizada con tu cuenta, salvo el uso no autorizado que se demuestre causado por un fallo de Guvik;
- notificar a Guvik de inmediato si sospechas de un acceso no autorizado, a través de **seguranca@guvik.com.br**.

Las credenciales de conexión a entornos SAP que proporcione el usuario se tratan según lo descrito en la Política de Privacidad y en el EULA. En la conexión personal, se guardan solo en memoria durante un máximo de 12 horas; si el usuario elige guardarlas en la bóveda, se conservan cifradas en el

almacenamiento de Guvik hasta que se eliminen o se elimine la conexión. Nunca se envían a los proveedores de IA.

7. Contenido del usuario

"Contenido del usuario" comprende mensajes, prompts, archivos y demás materiales que introduces o generas al interactuar con las superficies de Guvik. Declaras tener los derechos necesarios sobre el contenido del usuario que envíes y concedes a Guvik una licencia limitada para procesarlo con la finalidad de prestar el servicio solicitado. Las reglas adicionales sobre artefactos generados por IA, revisión humana y titularidad de los resultados figuran en el EULA y en el MSA o, en los planes personales, en los Términos del Plan Personal.

8. Exención de garantías

Las superficies públicas de Guvik se ofrecen "tal cual" ("as is") y "según disponibilidad", sin garantías de ningún tipo, expresas o implícitas, incluidas — entre otras — las garantías de comerciabilidad, idoneidad para un fin determinado, ausencia de errores o disponibilidad ininterrumpida. Los contenidos informativos del sitio (incluidos los materiales sobre funcionalidades, integraciones e IA) tienen carácter general y no constituyen un compromiso contractual, que solo se forma mediante un instrumento específico (EULA, MSA, Order Form, Términos del Plan Personal o Acuerdo de PoC). Esta exención se aplica en la medida permitida por la ley aplicable, sin perjuicio del apartado 15.

9. Limitación de responsabilidad

En la máxima medida permitida por la legislación aplicable, Guvik no será responsable de daños indirectos, incidentales o consecuentes, lucro cesante ni pérdida de datos derivados del uso o de la imposibilidad de uso de las superficies públicas. Las limitaciones de responsabilidad específicas para el uso del producto contratado figuran en el MSA o, en los planes personales, en los Términos del Plan Personal. Nada en estos Términos excluye la responsabilidad que no pueda excluirse o limitarse legalmente, incluidos los casos de dolo o culpa grave.

10. Indemnización

Aceptas indemnizar y mantener indemnes a Guvik, sus administradores, empleados y socios frente a cualquier reclamación, pérdida, daño o gasto (incluidos honorarios razonables de abogados) derivado de: (i) el uso de las superficies en infracción de estos Términos; (ii) la vulneración de derechos de terceros; o (iii) el uso indebido de credenciales o de entornos SAP de terceros. Si eres consumidor, esta obligación se aplica en la medida permitida por la ley aplicable, sin perjuicio del apartado 15.

11. Enlaces e integraciones de terceros

El sitio y el producto pueden hacer referencia a servicios de terceros o integrarlos (por ejemplo, OpenRouter y los proveedores de modelos de IA a los que se accede a través de él, herramientas como Microsoft Teams y ServiceNow, o contenido externo). Guvik no controla ni se responsabiliza del contenido, las políticas o las prácticas de esos terceros. El uso de servicios de terceros integrados está sujeto a los términos propios de cada proveedor.

12. Cambios en estos Términos

Guvik puede modificar estos Términos en cualquier momento para reflejar la evolución del producto, de la legislación o de las prácticas de mercado. La versión vigente es siempre la publicada en `guvik.ai`, con la fecha de actualización indicada al inicio del documento. Los cambios materiales se comunicarán por medios razonables (por ejemplo, un aviso en el sitio, en el producto o por correo electrónico) y requerirán una nueva aceptación de quienes tengan cuenta en su siguiente acceso.

13. Disposiciones generales

- **Independencia de las cláusulas.** Si alguna disposición de estos Términos se considera inválida o inaplicable, las demás seguirán plenamente vigentes.
- **Ausencia de renuncia.** La tolerancia de Guvik ante el incumplimiento de cualquier cláusula no implica renuncia al derecho a exigirla posteriormente.
- **Cesión.** No puedes ceder derechos u obligaciones derivados de estos Términos sin el consentimiento previo de Guvik.
- **Documentos relacionados.** Estos Términos deben leerse junto con la Política de Privacidad, el Contrato de Licencia de Usuario Final (EULA), el Contrato Marco de Suscripción, los Términos del Plan Personal, los Términos de IA y el Acuerdo de Tratamiento de Datos (DPA), según corresponda.

14. Ley aplicable y jurisdicción

14.1 Ley aplicable

Estos Términos se rigen por las leyes de la República Federativa de Brasil, con las siguientes salvedades:

- **Consumidor en el Espacio Económico Europeo (EEE) o en el Reino Unido.** Esta elección de ley no te priva de la protección de las normas imperativas del país en el que resides (Reglamento (CE) n.º 593/2008, "Roma I", art. 6, y normas equivalentes en el Reino Unido).
- **Consumidor en los Estados Unidos.** Conservas las protecciones irrenunciables de consumidor del estado en el que resides.

En este apartado y en el apartado 15, "consumidor" es el titular de un plan personal, a quien Guvik trata como consumidor en todos los países aunque use el plan en su actividad profesional, y cualquier otra persona física que tenga esa consideración según la ley del país en el que reside.

14.2 Jurisdicción

- **Si eres consumidor**, serán competentes los tribunales de tu domicilio, sin perjuicio de otros tribunales que la ley de protección del consumidor te garantice. Si resides en el EEE o en el Reino Unido, puedes presentar una demanda ante los tribunales del país en el que resides (Reglamento (UE) n.º 1215/2012, "Bruselas I bis", arts. 17 y 18, y normas equivalentes en el Reino Unido).
- **En los demás casos**, serán competentes los tribunales de la comarca de **São Paulo/SP**, Brasil, con renuncia a cualquier otro fuero, por privilegiado que sea, para resolver las controversias derivadas de estos Términos.

15. Reglas regionales

En todos los países, la parte de estos Términos es Guvik, la empresa brasileña identificada en el apartado 1. La regla regional que se te aplica la determina el país en el que resides, y no el idioma en el que lees estos Términos. La contratación, el pago, la renovación, la cancelación y el desistimiento de los planes personales se rigen por los Términos del Plan Personal.

15.1 Brasil

- Si eres consumidor, Guvik responde ante ti conforme al Código de Defesa do Consumidor – CDC (Código brasileño de Defensa del Consumidor). Nada en estos Términos limita los derechos que la ley garantiza al consumidor.
- El tratamiento de datos personales se rige por la Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Ley General de Protección de Datos de Brasil), conforme a la Política de Privacidad.

15.2 Espacio Económico Europeo (EEE) y Reino Unido

- Si eres consumidor, los apartados 8, 9 y 10 se aplican solo en la medida permitida por las normas imperativas del país en el que resides. No afectan a tus derechos legales de conformidad de los contenidos y servicios digitales ni a la responsabilidad que esas normas no permiten excluir o limitar.
- La LGPD sigue siendo el régimen principal del tratamiento de datos personales por Guvik. Si resides en el EEE o en el Reino Unido, se aplican también el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) o el UK GDPR, conforme a la Política de Privacidad y a la página Conformidad con el RGPD, incluido tu derecho a presentar una reclamación ante la autoridad de control del país en el que resides.
- Representante de Guvik en el EEE y en el Reino Unido (art. 27 del RGPD y del UK GDPR): se designará cuando la ley lo exija.

15.3 Estados Unidos

- Algunos estados no permiten excluir las garantías implícitas ni excluir o limitar los daños incidentales o consecuentes. Si resides en uno de esos estados, los apartados 8 y 9 se aplican solo en la medida permitida por la ley de tu estado.
- Si resides en California, consulta también el Aviso de Privacidad CCPA/CPRA. Otras leyes estatales de privacidad se aplican cuando corresponda. Guvik no vende datos personales ni los comparte para

publicidad comportamental entre contextos, conforme a la Política de Privacidad y al Aviso de Privacidad CCPA/CPRA.

- El apartado 4.3 (sanciones y control de exportaciones) se aplica a todos los usuarios, incluso fuera de los Estados Unidos.
- **Aviso a los residentes de California (California Civil Code §1789.3).** El servicio lo presta Guvik, con los datos del apartado 1 y teléfono **+55 11 96675-0101**. Los precios de los planes figuran en la página de planes y en el resumen de la contratación. Para reclamaciones o información, escribe a **suporte@guvik.com.br**. También puedes contactar con el California Department of Consumer Affairs, Consumer Information Center, 1625 North Market Blvd., Suite N 112, Sacramento, CA 95834, teléfono (800) 952-5210.

15.4 Demás países

Se aplican estos Términos y la ley brasileña, sin perjuicio de las normas imperativas de protección del consumidor del país en el que resides, cuando sean aplicables.

16. Idioma

Estos Términos se publican en portugués (pt-BR), inglés (en-US) y español (es-ES), con el mismo contenido. En caso de discrepancia entre las versiones, prevalece la versión en el idioma que aceptaste cuando la ley de protección del consumidor aplicable así lo exija; en los demás casos, prevalece la versión en portugués (pt-BR).

17. Contacto

Las dudas sobre estos Términos pueden enviarse a:

- 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 estos Términos de Uso es siempre la publicada en `guvik.ai`.