

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

Última actualización: Octubre 2026

1. Aceptación y Modificación de los Términos

Al acceder, registrarse y utilizar la plataforma **Wazko Express** (en adelante, "la Plataforma" o "el Servicio"), usted (en adelante, "el Cliente" o "el Negocio") acepta estar legalmente vinculado por estos Términos y Condiciones. Si no está de acuerdo con alguno de los términos aquí descritos, debe abstenerse de utilizar nuestros servicios.

Derecho de Modificación Unilateral

Wazko Express se reserva el derecho de **modificar, actualizar, alterar, agregar o eliminar** cualquier parte de estos Términos y Condiciones. Toda modificación será notificada al Negocio con al menos **quince (15) días de anticipación** a su entrada en vigor, a través del panel de control de la Plataforma o por correo electrónico, permitiendo su revisión y aceptación. El uso continuado del servicio una vez transcurrido el periodo de preaviso constituirá la aceptación expresa e irrevocable de los nuevos términos por parte del Negocio.

2. Descripción del Servicio

Wazko Express es una solución integral SaaS (Software as a Service) diseñada para la automatización y gestión de negocios a través de WhatsApp. El servicio incluye, pero no se limita a:

- Interacción automatizada mediante Inteligencia Artificial (IA) con capacidad de procesar texto, imágenes y transcribir audios.
- Flujos de pedidos guiados, recolección de datos del comprador y panel de recepción.
- Sistema de reservas y citas para múltiples recursos (empleados, mesas, espacios) con verificación de disponibilidad en tiempo real.
- Panel de control con herramientas de CRM, métricas, campañas, plantillas y bandeja híbrida (IA/Humano).

3. Cuentas, Accesos y Período de Prueba

3.1. Período de Prueba (Trial): Wazko Express ofrece un período de prueba gratuito de **tres (3) días** para nuevos negocios. Finalizado este período, el acceso será suspendido a menos que adquiera una suscripción paga o que la administración de Wazko Express, desde su panel de control interno, decida extender los días de trial.

3.2. Panel de Superadministrador: El acceso a rutas restringidas (como /admin-panel) está estrictamente reservado para personal autorizado (mediante verificación de email y PIN secundario). El acceso indebido será causal de terminación inmediata de la cuenta.

3.3. Credenciales: Las credenciales de integración se manejan de forma enmascarada. El Negocio es responsable de mantener la confidencialidad de sus claves.

4. Naturaleza de los Comprobantes y Recibos Logísticos

Exención de Responsabilidad Fiscal

4.1. Propósito Operativo: El Negocio reconoce y acepta que cualquier recibo, resumen, factura proforma o comprobante de pedido generado automáticamente por la plataforma Wazko Express tiene un propósito **única y exclusivamente logístico, operativo y de control interno**. Su única función es facilitar la preparación del pedido y coordinar la entrega física del producto.

4.2. Invalidez Fiscal: Estos documentos o resúmenes de sistema **NO constituyen una factura electrónica de venta**, ni representan un documento equivalente válido como soporte contable o fiscal ante las autoridades tributarias competentes (como la DIAN u otras entidades gubernamentales).

4.3. Obligación del Negocio: La correcta emisión, transmisión, entrega y resguardo de la facturación legal y fiscal correspondiente por las ventas realizadas es obligación y responsabilidad absoluta del Negocio. Wazko Express actúa únicamente como proveedor de infraestructura tecnológica y se exime de toda responsabilidad por sanciones, multas o incumplimientos tributarios por parte del Negocio.

5. Uso de la Inteligencia Artificial y WhatsApp

5.1. IA y Base de Conocimiento: La IA se basa en la información proporcionada por el Negocio. Wazko Express no garantiza la ausencia total de errores de interpretación. El Negocio puede usar el botón "Resetear Agente" en caso de pérdida de contexto en la conversación.

5.2. Políticas de Meta: El Negocio asume la responsabilidad del cumplimiento de las Políticas de Comercio y Mensajería de WhatsApp Business. Wazko Express no responde por bloqueos de líneas ejecutados por Meta.

6. Gestión de Pagos, Pedidos y Domiciliarios

6.1. Validación de Pagos: La IA facilita la recepción de comprobantes de transferencia (imágenes o capturas) enviados por el consumidor final. Sin embargo, **la confirmación de los fondos y la aprobación del pedido son responsabilidad exclusiva del operador humano** del Negocio. Wazko Express no procesa pagos directamente.

6.2. Estados Inmutables: Los pedidos que han avanzado al estado "En camino" no pueden ser cancelados desde la plataforma para proteger la integridad del flujo logístico.

6.3. Responsabilidad sobre Domiciliarios: Wazko Express proporciona un módulo para registrar números de domiciliarios autorizados y automatizar notificaciones de estado. No obstante, **Wazko Express no tiene relación laboral, comercial ni de subordinación con dichos domiciliarios**. Cualquier pérdida de mercancía, accidente de tránsito o problema durante la entrega es responsabilidad exclusiva del Negocio y su personal contratado.

7. Limitación de Responsabilidad

Wazko Express proporciona la Plataforma "tal cual". En la máxima medida permitida por la ley aplicable, no seremos responsables por:

- Lucro cesante, pérdida de ingresos o datos derivados de caídas del servidor o fallas de integración con la API de Meta.
- Perjuicios causados por la mala configuración de la base de conocimiento por parte del Negocio.
- Fraudes cometidos por los compradores finales al enviar comprobantes de pago falsos.

8. Ley Aplicable y Jurisdicción

Estos Términos y Condiciones se regirán e interpretarán de acuerdo con las leyes de la República de Colombia. Cualquier disputa relacionada con el uso de Wazko Express será sometida a la jurisdicción exclusiva de los jueces y tribunales competentes en la ciudad de Manizales, Caldas.

Declaración de Aceptación

Al utilizar la plataforma o mantener un Workspace activo tras el periodo de prueba, el Negocio certifica que ha leído, comprendido y aceptado en su totalidad estos Términos y Condiciones, reconociendo especialmente la exención fiscal de los comprobantes logísticos y la facultad de Wazko Express para modificar este acuerdo en el futuro.