

Términos de Servicio

Qué hace la plataforma, qué nivel de servicio ofrecemos y qué uso está permitido.

1. Objeto y aceptación

Estos términos regulan el uso de la plataforma Booklift por parte de los clientes que la contratan. Al crear una cuenta o utilizar el servicio, el cliente acepta estos términos, junto con los Términos y Condiciones de Contratación, el Aviso Legal, la Política de Privacidad y el Acuerdo de Encargo del Tratamiento.

El servicio se dirige exclusivamente a empresas, profesionales y autónomos en el ejercicio de su actividad. No está dirigido a consumidores finales.

2. Descripción del servicio

Booklift pone a disposición del cliente un agente de inteligencia artificial que:

- atiende las conversaciones entrantes del negocio en WhatsApp, Instagram Direct, Messenger y llamadas de voz;
- responde sobre los servicios, horarios y precios que el propio cliente configura;
- consulta la disponibilidad real de la agenda conectada y propone huecos;
- crea, modifica y cancela citas en el calendario del cliente;
- sugiere servicios adicionales conforme a las reglas que el cliente define;
- deja registro escrito de las conversaciones y transcripción de las llamadas.

Las funcionalidades disponibles dependen del plan contratado y pueden evolucionar. Booklift no retirará funcionalidades sustanciales de un plan en vigor sin avisar con treinta días de antelación.

3. Cuenta y credenciales

El cliente es responsable de la veracidad de los datos facilitados, de la custodia de sus credenciales y de toda actividad realizada desde su cuenta. Debe comunicar sin demora cualquier uso no autorizado a clientes.booklift@gmail.com.

El cliente es responsable de obtener y mantener las autorizaciones necesarias en las plataformas de terceros que conecte, en particular las cuentas de Meta y la cuenta de Google del calendario.

4. Uso aceptable

El cliente se compromete a no utilizar el servicio para:

- enviar comunicaciones comerciales no solicitadas ni realizar envíos masivos no consentidos;
- suplantar la identidad de terceros o inducir a error sobre la naturaleza automatizada del agente cuando la normativa exija revelarla;
- tratar categorías especiales de datos —salud, ideología, biometría u origen— sin base jurídica válida y sin haberlo comunicado previamente a Booklift;

- actividades ilícitas, fraudulentas o contrarias a los derechos de terceros;
- realizar ingeniería inversa, descompilar o intentar extraer el modelo, los prompts o el código de la plataforma;
- revender o ceder el acceso a terceros sin autorización escrita, al margen de las condiciones específicas del programa de agencias.

El incumplimiento de esta cláusula faculta a Booklift para suspender el servicio de forma inmediata, informando al cliente y dándole oportunidad de subsanar cuando la naturaleza del incumplimiento lo permita.

5. Disponibilidad y mantenimiento

Booklift compromete una disponibilidad objetivo del 99,5 % mensual, calculada sobre el tiempo en que la plataforma acepta y responde conversaciones, excluyendo:

- las ventanas de mantenimiento programado, anunciadas con al menos 48 horas de antelación y realizadas preferentemente en horario de baja actividad;
- las incidencias imputables a proveedores de terceros conectados por el cliente (Meta, Google, operadores de telefonía);
- los casos de fuerza mayor y los ataques de denegación de servicio;
- el uso indebido o la configuración incorrecta por parte del cliente.

El soporte se presta por correo electrónico en clientes.booklift@gmail.com en horario laboral de lunes a viernes, con un objetivo de primera respuesta de un día hábil.

6. Naturaleza de las respuestas del agente

El agente genera lenguaje mediante modelos de inteligencia artificial. Booklift pone medios razonables para que las respuestas se ajusten a la configuración del cliente, pero no puede garantizar que sean exactas o completas en todos los casos. El cliente es responsable del contenido que configura — servicios, precios, condiciones— y debe revisar el comportamiento del agente periódicamente.

El agente no presta asesoramiento médico, jurídico, financiero ni de ninguna otra materia reservada. El cliente se abstendrá de configurarlo para ello.

7. Transparencia del agente: identificación como inteligencia artificial

El Reglamento (UE) 2024/1689, de Inteligencia Artificial, obliga en su artículo 50 a informar a las personas físicas de que están interactuando con un sistema de inteligencia artificial. Booklift cumple esta obligación por diseño y no la deja al criterio del cliente:

- en los canales de texto —WhatsApp, Instagram Direct, Messenger y widget web— el agente se identifica como asistente virtual con inteligencia artificial al inicio de cada conversación;
- en las llamadas de voz, el aviso se reproduce antes de que el agente empiece a atender;
- si la persona pregunta si habla con una máquina, el agente lo confirma sin ambigüedad;
- la persona puede pedir en cualquier momento que la atienda una persona del negocio, y el agente traslada el aviso al cliente.

Estos avisos están activados por defecto, se emiten desde la propia plataforma y NO pueden desactivarse ni suprimirse desde la configuración del negocio. El cliente puede personalizar el saludo, pero no eliminar la identificación del agente como sistema de inteligencia artificial ni configurarlo para que aparente ser una persona. Booklift conserva registro de la emisión de estos avisos como prueba de cumplimiento.

Eludir, ocultar o alterar la identificación del agente como inteligencia artificial constituye un incumplimiento grave de estos términos y faculta a Booklift para suspender el servicio de forma inmediata.

El agente de Booklift no es un sistema de alto riesgo en el sentido del anexo III del Reglamento (UE) 2024/1689: gestiona citas y consultas comerciales y no adopta decisiones que produzcan efectos jurídicos o similarmente significativos sobre las personas.

8. Propiedad intelectual

Booklift conserva todos los derechos sobre la plataforma, su código, su diseño y sus modelos. El cliente recibe un derecho de uso no exclusivo, intransferible y limitado a la vigencia del contrato.

El cliente conserva todos los derechos sobre sus contenidos y sobre los datos de sus clientes finales. Booklift no los utiliza para entrenar modelos propios ni de terceros.

9. Responsabilidad

Booklift responde de los daños directos causados por incumplimiento de sus obligaciones, con el límite del importe facturado al cliente en los doce meses anteriores al hecho causante. No responde del lucro cesante, la pérdida de oportunidades comerciales ni los daños indirectos.

Estos límites no se aplican en caso de dolo, culpa grave, daños personales ni en aquellos supuestos en que la ley no permita limitar la responsabilidad.

10. Modificación de los términos

Booklift puede modificar estos términos avisando con treinta días de antelación por correo electrónico. Si el cliente no acepta los nuevos términos, puede resolver el contrato sin penalización antes de su entrada en vigor.

11. Ley aplicable

Estos términos se rigen por la legislación española. Las partes se someten a los juzgados y tribunales del domicilio del titular, con renuncia a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles.

Última actualización: 19 de agosto de 2026.