



## **TÉRMINOS Y CONDICIONES CHATBOT LEGAL DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL DE WAIAS EN WHATSAPP**

WAIAS S.A.S. es una sociedad legalmente constituida en Colombia, identificada con NIT No. 901.780.729-1, cuyo objeto social es ofrecer servicios de asesoría y acompañamiento legal a mujeres en todo el país. Nuestro propósito es brindar orientación jurídica clara, accesible y empática, especialmente en áreas como derecho de familia, laboral, civil, penal y migratorio.

### **1. DEFINICIONES Y GENERALIDADES**

- 1.1 WAIAS S.A.S.: Es la empresa responsable del desarrollo, operación y atención del canal de WhatsApp legal, así como de la prestación de servicios legales a través de sus abogadas y equipo de soporte.
- 1.2 CLIENTE y/o USUARIO: Persona natural que hace uso del chat legal de inteligencia artificial de WhatsApp para recibir información de contenido jurídico. También puede ser una persona jurídica en representación de una trabajadora (en caso de beneficios empresariales).
- 1.3 WhatsApp Legal WAIAS: Es un chatbot desarrollado para usarse como chat de WhatsApp, siendo una herramienta de atención de información jurídica que funciona con inteligencia artificial (IA), desarrollado y operado por WAIAS S.A.S. Su objetivo es brindar una primera orientación legal a mujeres que buscan apoyo jurídico.
- 1.4 Este chatbot funciona con IA entrenada en normas, jurisprudencia colombiana. La tecnología ayuda a interpretar las preguntas de las usuarias, encuentra similitudes con el contenido legal almacenado, y ofrece respuestas basadas en la norma o criterio legal más pertinente, incluyendo citas jurídicas cuando aplica. Aunque es una herramienta automatizada, todo el contenido legal ha sido previamente validado por abogadas del equipo de WAIAS.
- 1.5 El Usuario reconoce y acepta que el Chatbot Legal de WAIAS funciona mediante un sistema de inteligencia artificial (IA), el cual interpreta las preguntas formuladas por el Usuario y genera respuestas basadas en bases de datos jurídicas validadas. No obstante, debido a la naturaleza automatizada del sistema y a la interpretación abierta del derecho, las respuestas ofrecidas pueden presentar imprecisiones, múltiples formas de interpretación o no corresponder exactamente al caso particular del Usuario.
- 1.6 El Usuario acepta que el derecho es una disciplina interpretativa y dinámica, por lo cual pueden existir diferentes maneras válidas de abordar una misma situación jurídica. Las respuestas proporcionadas por el Chatbot Legal de WAIAS deben entenderse como una orientación preliminar, sujeta a cambios normativos, jurisprudenciales o doctrinales. WAIAS no garantiza la unicidad o exhaustividad de las interpretaciones entregadas por la herramienta.
- 1.7 En consecuencia, WAIAS S.A.S. no será responsable por los efectos legales, administrativos, judiciales o personales derivados del uso de las respuestas proporcionadas por el Chatbot. El Usuario asume toda la



- responsabilidad por el uso que haga de la información obtenida y entiende que esta no reemplaza una asesoría jurídica personalizada y profesional.
- 1.8 El Usuario acepta expresa, libre, voluntaria e informadamente estos Términos y Condiciones. WAIAS S.A.S. recomienda a los Usuarios leer cuidadosamente el presente documento antes de iniciar cualquier consulta. El acceso al canal implica que el Usuario ha leído, comprendido y aceptado las condiciones aquí estipuladas.

## **2. CONDICIONES GENERALES Y SU ACEPTACIÓN**

- 2.1 Estos Términos y Condiciones regulan la relación jurídica entre WAIAS S.A.S. y todas las personas naturales o jurídicas que interactúan con este canal de WhatsApp (en adelante, los "USUARIOS"). Al enviar un mensaje o continuar con la conversación a través del chatbot, el USUARIO manifiesta su aceptación expresa, voluntaria e informada de estos Términos y Condiciones, lo cual equivale a un acuerdo legal entre las partes.
- 2.2 Este documento define los derechos, deberes, limitaciones y condiciones bajo las cuales el USUARIO puede acceder al servicio de orientación jurídica a través de este chat. Estos Términos y Condiciones se consideran como el marco legal único que regula dicha relación entre WAIAS S.A.S. y el USUARIO
- 2.3 El uso de este servicio implica que el USUARIO:
- Es un cliente o posible cliente que requiere servicios de asesoría jurídica.
  - Reconoce que ha leído y entendido estos Términos y Condiciones.
  - Que usted posee la autoridad legal para aceptar este acuerdo y utilizar el sitio web de conformidad con todos los términos y condiciones aquí descritos.
  - Entiende que este canal proporciona orientación jurídica inicial y no asesoría personalizada ni representación judicial.
  - Que USUARIO elige cuál la información entregada y que debe abstenerse de entregar información de contenido confidencia.
- 2.4 WAIAS S.A.S. se reserva el derecho de actualizar estos Términos y Condiciones en cualquier momento, informando oportunamente a los USUARIOS mediante su sitio web [www.waias.com](http://www.waias.com) o a través del mismo chat de WhatsApp. En caso de que no exista otro acuerdo firmado, estos términos serán los que rijan la relación legal entre las partes.

## **3. OBLIGACIÓN DE HACER UN USO CORRECTO DEL CHATBOT LEGAL EN WHATSAPP**

- 3.1 El Usuario se compromete a utilizar este chatbot de WAIAS en WhatsApp conforme la ley lo determina, estas Condiciones Generales, así como con la moral, las buenas costumbres y el orden público. De manera especial y expresa, el usuario se compromete a cumplir con las políticas para el manejo de la información personal y a facilitar a los



titulares el acceso a todos los mecanismos de defensa de derechos, establecidos por **WAIAS S.A.S**

3.2 El Usuario se obliga a abstenerse de utilizar esta chatbot y la información contenida con fines o efectos ilícitos, contrarios a lo establecido en estas Condiciones Generales, lesivos de los derechos e intereses de terceros, o que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar **WAIAS S.A.S** o impedir su normal utilización y/o disfrute por parte de los Usuarios.

#### **4. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS PARA HACER UN USO CORRECTO DEL CHATBOT LEGAL DE WAIAS EN WHATSAPP**

4.1 Al interactuar con el chatbot de WAIAS en WhatsApp, el USUARIO se compromete a utilizar este canal de forma respetuosa, responsable y únicamente para los fines para los cuales fue diseñado: recibir orientación jurídica básica y generar documentos legales tipo plantilla

4.2 La herramienta de IA empleada por WAIAS S.A.S. está en proceso continuo de mejora y actualización, sin embargo, pueden existir lapsos en los que la herramienta aún no refleje reformas legales recientes. El Usuario comprende y acepta que la información ofrecida puede no encontrarse siempre al día con los últimos cambios legislativos o jurisprudenciales

4.3 El canal no está habilitado para consultas personales no jurídicas, temas técnicos, comerciales o de tipo tributario, de atención psicológica ni de otra índole. El chatbot ha sido entrenado exclusivamente con normas y jurisprudencia colombiana, por lo tanto, si se realizan preguntas fuera del ámbito legal, la respuesta puede no ser útil, errada o simplemente no generarse.

4.4 Comportamientos esperados del USUARIO:

- Hacer preguntas claras y relacionadas con temas legales.
- Evitar lenguaje ofensivo, agresivo, amenazante o discriminatorio.
- No enviar spam, cadenas, publicidad ni mensajes repetitivos.
- No suplantar identidad ni proporcionar información falsa.
- No intentar manipular el sistema con comandos externos o lenguaje ofensivo.

4.5 WAIAS se reserva el derecho de restringir el uso del canal si detecta un comportamiento inadecuado o reiterado incumplimiento de estas reglas.

4.6 Sobre la creación de documentos jurídicos:

- El chatbot tiene la capacidad de generar documentos jurídicos automáticos como modelos de derecho de petición, formatos para acciones de tutela o escritos básicos. Estos documentos son plantillas generales, elaboradas con base en supuestos comunes y no están personalizados al detalle del caso de cada USUARIO.
- En caso de requerir un documento legal adaptado a una situación particular —como un acuerdo de custodia, una demanda específica o un recurso legal complejo— el USUARIO siempre podrá agendar



una cita con una abogada de WAIAS, quien podrá escuchar, estudiar y revisar el caso para crear un documento ajustado a las necesidades del USUARIO.

## **5. TRATAMIENTO Y USO DE LOS DATOS PERSONALES**

5.1 El uso del Chatbot de WAIAS en WhatsApp implica el tratamiento de ciertos datos personales del USUARIO, como nombre, número de contacto, tipo de consulta jurídica, ciudad de residencia. Este tratamiento se realiza en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normas aplicables en materia de protección de datos personales en Colombia

5.2 WAIAS S.A.S. parte de una finalidad clara orientada a la mejora continua de sus servicios de asesoría jurídica. Por tanto, la información recolectada será usada exclusivamente para efectos de:

- Brindar orientación jurídica inicial.
- Mejorar los servicios ofrecidos.
- Hacer seguimiento de la calidad del servicio y analizar patrones generales de consulta.
- Contactar al USUARIO en caso de ser necesario.

5.3 El USUARIO reconoce que es el único responsable del contenido que comparte, especialmente cuando decide voluntariamente enviar información personal, incluyendo datos sensibles. WAIAS recomienda de manera enfática:

- Evitar compartir información sensible innecesaria, como nombres completos de menores de edad, sus identificaciones, direcciones exactas, documentos judiciales escaneados, fotos personales o información íntima.
- Usar lenguaje general al describir el caso.
- Reservar los detalles privados para una consulta personalizada con una abogada, donde el tratamiento de la información puede manejarse con mayor confidencialidad y responsabilidad profesional.

5.4 WAIAS informa que la información proporcionada por los USUARIOS será almacenada de acuerdo a las políticas del proveedor del servicio de inteligencia artificial el cual es elegido por WAIAS. Las medidas de seguridad serán las que impongan el proveedor del servicio de inteligencia artificial.

5.5 El USUARIO puede ejercer sus derechos de acceso, actualización, corrección, supresión o revocatoria de la autorización escribiendo a: [info@waias.com](mailto:info@waias.com). La política completa de tratamiento de datos personales está disponible en <https://waias.com/politica-de-tratamiento-de-datos-personales/>

## **6. PROPIEDAD INTELECTUAL**



Se prohíbe la modificación, reproducción, publicación o transferencia de cualquier contenido a otras personas, o su uso para cualquier fin excepto en la medida en que la ley vigente lo permita, está prohibido desensamblar, descompilar, aplicar ingeniería inversa o intentar por cualquier medio romper la protección del contenido. Todos los contenidos, elementos e información de este Chatbot Legal de WAIAS en WhatsApp incluyendo todo texto, formato, imágenes, marcas, logotipos, enseñas, nombres comerciales, sonidos, gráficos, videos, animación, y demás materiales de este Chatbot, redes sociales, programas y/o aplicaciones son propiedad de **WAIAS S.A.S**, sus filiales y afiliadas y controlantes, y aquellos de terceros contratistas, licenciantes o cedentes que corresponda. Algunos de los Contenidos están protegidos por las leyes de derechos de autor y de marca registrada. Cualquier uso no autorizado sobre los Servicios y Contenidos del Chatbot Legal de WAIAS que viole los derechos de propiedad industrial y de propiedad intelectual de **WAIAS S.A.S** o de terceros, podrá implicar el inicio de las acciones legales correspondientes por parte de los titulares de los derechos. El acceso o uso de este Chatbot no implicará de ninguna manera la concesión o negociación de cualquier licencia, derecho de uso sobre cualquiera de las marcas, nombres, logotipos, diseños o Contenidos protegidos por el derecho de propiedad intelectual de **WAIAS S.A.S** o de cualquier tercero, según corresponda.

No se permite la creación de páginas web, sitios de Internet, chatbots de similar contenido o estructura, documentos electrónicos o programas de computador o aplicaciones informáticas de cualquier tipo que contengan hipervínculos o marcas que redirija al navegante a cualquier Contenido de este chatbot, sin la correspondiente autorización.

## **7. CONDICIONES DEL SERVICIO**

7.1 El canal de WhatsApp legal de WAIAS está disponible para que los USUARIOS accedan a orientación jurídica de forma rápida y accesible. Sin embargo, al tratarse de un canal digital, su funcionamiento puede estar sujeto a limitaciones técnicas o externas.

7.2 Disponibilidad del servicio:

- El chatbot está diseñado para operar 24/7, pero los tiempos de respuesta pueden variar dependiendo de la complejidad de la consulta o de la necesidad de intervención humana.
- En horarios hábiles (lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.), el equipo de WAIAS podrá revisar casos que requieran redirección o atención personalizada, siempre y cuando se agende una cita de asesoría jurídica personalizada.

7.3 Limitaciones del canal:

- El correcto funcionamiento del chatbot depende también de la conectividad del usuario, del buen estado de su dispositivo móvil y de la disponibilidad de la plataforma WhatsApp.



- En caso de caídas del sistema, mantenimiento, actualizaciones o eventos de fuerza mayor, WAIAS no será responsable por interrupciones o demoras en la atención.

7.4 Este canal no debe utilizarse para reportar emergencias o situaciones de riesgo inminente. En esos casos, te recomendamos contactar a las autoridades competentes o líneas de atención inmediata como la Línea 155.

**7.5 Condiciones de uso del servicio por cantidad y tiempo habilitado.** El acceso al chatbot legal de WAIAS se habilita bajo modalidad de pago que le permite tener 10 interacciones con la Inteligencia artificial proveída vía chatbot de whatsapp y por tiempo de uso máximo de 24 horas.

**7.6 Condiciones de activación y uso:**

- El USUARIO podrá adquirir el servicio según la modalidad disponible al momento de la compra.
- Durante ese tiempo habilitado, podrá:
  - Consultar diferentes temas legales dentro del alcance del servicio.
  - Solicitar la redacción de documentos básicos y con personalización limitada según el alcance del chatbot.
- El tiempo comenzará a correr desde el momento en que el sistema sea activado.
- El tiempo habilitado no es acumulable, y si no se utiliza dentro del plazo pagado de 24 horas, no habrá lugar a reembolsos, salvo que la no utilización sea atribuible a fallas técnicas propias del sistema de WAIAS.

**7.7 Política de fallas técnicas y reembolsos:**

- Si el USUARIO no puede acceder al servicio por una falla técnica comprobable atribuible a WAIAS, podrá solicitar la reposición del tiempo o el reembolso del valor pagado, previa revisión del caso.
- Para notificar sobre fallas técnicas, el USUARIO deberá escribir al correo: [info@waias.com](mailto:info@waias.com) dentro de las 24 horas siguientes al inconveniente.

**7.8 Importante:** El servicio prestado por el chatbot es automatizado. WAIAS no se responsabiliza por interrupciones del servicio originadas por problemas en la red de datos del USUARIO, fallas de su dispositivo móvil, o interrupciones ajenas a WAIAS, como caídas de WhatsApp.

**7.9 Obligaciones del usuario.** Al utilizar este chatbot el USUARIO se compromete a:

- Mantener una comunicación respetuosa y cordial con el chatbot, el equipo humano de WAIAS y cualquier canal derivado de atención personalizada.
- Brindar información clara, veraz y oportuna, necesaria para entender su caso o consulta legal.



- Usar el servicio conociendo que no reemplaza una asesoría jurídica especializada.
- Cumplir con los pagos acordados al contratar servicios adicionales, según los valores y condiciones pactadas previamente.
- Cumplir las normas legales y los Términos y Condiciones aquí establecidos.

## 8. CAUSALES DE TERMINACIÓN DEL SERVICIO

8.1 WAIAS S.A.S podrá dar por terminada la relación con el USUARIO y restringir su acceso al canal, sin derecho a compensación o reembolso, en cualquiera de los siguientes casos:

- El incumplimiento de los términos de pago o agendamiento de citas.
- El uso inadecuado del canal (spam, lenguaje ofensivo, acoso o uso distinto al legal).
- La manipulación o tergiversación de la información para obtener un beneficio indebido.
- Cualquier acción que, a juicio de WAIAS, ponga en riesgo su reputación, el servicio o la seguridad del canal.

8.2 WAIAS S.A.S. se reserva el derecho de terminar unilateralmente la relación con el USUARIO en los anteriores eventos, sin que esto genere obligaciones adicionales.

## 9. CLÁUSULA DE PQR, CLÁUSULA COMPROMISORIA Y LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

**9.1 Gestión de peticiones, quejas o reclamos (PQR):** Cualquier usuario que considere que ha existido una inconformidad respecto del servicio prestado a través del WhatsApp Legal de WAIAS deberá presentar una petición, queja o reclamo (PQR) al correo electrónico [info@waias.com](mailto:info@waias.com), indicando de forma clara los hechos y fundamentos de su solicitud. WAIAS S.A.S. dará trámite a la PQR dentro del término establecido de **quince (15) días hábiles siguientes a su recepción**, término equivalente a un derecho de petición.

**9.2 Jurisdicción:** Las partes acuerdan que cualquier diferencia, controversia o reclamación derivada del uso del WhatsApp Legal de WAIAS, de estos términos y condiciones o relacionada con ellos, **será resuelta por la jurisdicción ordinaria.**

**9.3 Limitación de responsabilidad:** WAIAS no será responsable por daños indirectos, pérdida de ingresos, datos o resultados derivados del uso indebido del chatbot o de los conceptos jurídicos recibidos. Si se llega a demostrar responsabilidad directa de WAIAS, el único remedio será la devolución del valor de la consulta pagada. El uso del servicio implica que el USUARIO acepta expresamente esta limitación como parte integral del acuerdo.



El Usuario acepta expresamente que cualquier daño, perjuicio, pérdida o afectación que eventualmente pueda derivarse del uso del chatbot legal será limitado al valor efectivamente pagado por el Usuario por el servicio de orientación jurídica automatizada objeto de controversia. En ningún caso WAIAS S.A.S. asumirá responsabilidad superior a dicho monto ni responderá por daños indirectos, lucro cesante, daño emergente ni perjuicios morales.

Términos y condiciones vigentes desde el 26 de mayo de 2025.