



## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

*Última actualización: 01 de octubre de 2026.*

Estos Términos y Condiciones de Uso (los “T&C”) regulan el acceso y uso de la plataforma denominada Random Truffle (la “Plataforma”), proporcionada por Truffle CX, S.A.P.I. de C.V. (“Random Truffle”; “nosotros”).

La Plataforma Random Truffle es una plataforma de *software* de orquestación de marketing basada en agentes, desplegada bajo un modelo *Vendor-managed BYOC*, que se aloja en el entorno de nube del cliente y en la que el proveedor se encarga de su operación, mantenimiento y actualizaciones. Está diseñada para unificar datos, automatizar decisiones y ejecutar campañas multicanal mediante una arquitectura *headless*, que separa la lógica de negocio de las interfaces de presentación. Su arquitectura se compone de capas funcionales desacopladas que comparten una base analítica común y un modelo de datos propietario, lo que permite mantener la coherencia de la información entre sus distintas funciones.

Al crear una cuenta, acceder o utilizar la Plataforma, la persona que lo haga declara que cuenta con autorización para actuar en nombre y por cuenta de la persona moral a la que representa o para la cual presta sus servicios (el “Cliente”), y acepta estos T&C y se compromete a cumplirlos. Si no cuenta con autorización del Cliente o no acepta las reglas de uso aplicables, deberá abstenerse de utilizar la Plataforma.

### 1. Relación con la Licencia y derecho de uso

El acceso y uso de la Plataforma requiere que el Cliente haya celebrado con Random Truffle una licencia de uso (la “Licencia”), que establezca el alcance y las condiciones de contratación de la Plataforma, incluyendo infraestructura, contraprestaciones, vigencia, operación, mantenimiento, actualizaciones, soporte y límites de uso. Estos T&C complementan la Licencia y regulan las condiciones generales de acceso y uso de la Plataforma por el Cliente y sus Usuarios. En caso de contradicción, prevalecerán sobre estos T&C la Licencia y sus anexos.

El Cliente y sus Usuarios deberán utilizar la Plataforma exclusivamente conforme a la Licencia y estos T&C. Cualquier uso no autorizado, incluyendo permitir acceso a terceros no autorizados o sublicenciar la Plataforma, podrá dar lugar a la suspensión o terminación del acceso conforme a la Licencia aplicable.

### 2. Cuentas y Usuarios

La Plataforma está dirigida exclusivamente a empresas y a sus empleados, contratistas o representantes autorizados. No está destinada a consumidores ni a personas menores de edad.

El Cliente podrá designar uno o más administradores de cuenta (“Administradores”), quienes podrán habilitar, modificar o cancelar los accesos de las personas autorizadas por el Cliente (“Usuarios”). La calidad de Usuario o Administrador no confiere, por sí sola, facultades para celebrar o modificar contratos en nombre del Cliente.

El Cliente será responsable de:

- a. asegurar que cada Usuario mantenga credenciales únicas, confidenciales y seguras;
- b. limitar el acceso a la Plataforma a personas autorizadas;
- c. asignar perfiles y permisos de acceso adecuados a cada Usuario;

- d. informar a cada Usuario las obligaciones, restricciones y lineamientos de uso que le resulten aplicables conforme a la Licencia, la documentación técnica y las políticas de Random Truffle;
- e. informar sin demora a Random Truffle sobre cualquier uso no autorizado, incidente de seguridad o posible compromiso de credenciales; y
- f. responder por los actos y omisiones de sus Usuarios como si fueran propios.

### **3. Restricciones de uso**

El acceso de cada Usuario a la Plataforma es personal, limitado a los fines comerciales internos del Cliente, intransferible, no exclusivo, revocable y sujeto al cumplimiento de estos T&C.

El Cliente y sus Usuarios no deberán, ni permitirán a terceros:

- a. copiar, reproducir, modificar, adaptar, traducir, distribuir, arrendar, vender, sublicenciar, ceder o explotar la Plataforma o cualquiera de sus componentes;
- b. realizar ingeniería inversa, descompilar, desensamblar, intentar extraer código fuente, modelos, lógica, algoritmos, estructuras de datos o elementos subyacentes de la Plataforma;
- c. eludir controles de seguridad, límites de uso, autenticación, mecanismos de acceso o medidas técnicas de la Plataforma;
- d. interferir con la integridad, disponibilidad o seguridad de la Plataforma, sus redes, infraestructura o sistemas de terceros;
- e. utilizar la Plataforma para transmitir, almacenar, generar o difundir contenido ilícito, infractor, engañoso, discriminatorio, difamatorio, fraudulento o que vulnere derechos de terceros;
- f. utilizar la Plataforma para adoptar decisiones exclusivamente automatizadas que produzcan efectos jurídicos o afectaciones relevantes para personas físicas, sin revisión humana significativa, controles adecuados y cumplimiento de la legislación aplicable;
- g. cargar, ingresar, transmitir, almacenar, generar o poner a disposición de terceros mediante la Plataforma Datos Prohibidos conforme al Anexo 1 del Addendum de Tratamiento de Datos Personales de Random Truffle ("DPA"); o
- h. emplear la Plataforma para actividades ilícitas, fraudulentas, discriminatorias, de manipulación indebida, explotación de vulnerabilidades o vulneración de derechos humanos.

Si Random Truffle tiene conocimiento o sospecha razonable de que un Usuario incumple estos T&C o la legislación aplicable, podrá notificar al Administrador o al Cliente y, según la gravedad del caso, restringir, suspender o cancelar el acceso de dicho Usuario.

### **4. Datos del Cliente**

"Datos del Cliente" significa toda información, datos, materiales, contenido, registros, instrucciones, archivos, bases de datos, prompts, configuraciones e información que el Cliente o sus Usuarios carguen, transmitan, generen, conecten o pongan a disposición mediante la Plataforma.

El Cliente conserva todos los derechos que le correspondan sobre sus Datos del Cliente. El Cliente autoriza a Random Truffle a tratar los Datos del Cliente únicamente en la medida necesaria para operar, mantener, asegurar, dar soporte y prestar la Plataforma, así como para cumplir obligaciones legales.

El Cliente declara, garantiza y se obliga a que todos los Datos del Cliente ingresados, remitidos, conectados o tratados mediante la Plataforma:

- a. han sido obtenidos lícitamente;
- b. cuentan con los avisos de privacidad, consentimientos, autorizaciones, licencias y demás bases jurídicas que resulten aplicables;
- c. no infringen derechos de propiedad intelectual, privacidad, imagen, secreto industrial, confidencialidad u otros derechos de terceros; y
- d. pueden ser tratados por Random Truffle conforme a las instrucciones del Cliente, estos T&C, la Licencia y el DPA aplicable.

Random Truffle no utilizará los Datos del Cliente para entrenar modelos de inteligencia artificial de propósito general ni para fines distintos de los autorizados en estos T&C o en la Licencia, salvo consentimiento previo, expreso y por escrito del Cliente.

## 5. Privacidad y protección de datos personales

Random Truffle tratará los datos personales de representantes, contactos, Administradores, Usuarios, prospectos y visitantes de su sitio web en calidad de Responsable, de conformidad con su Aviso de Privacidad disponible en <https://randomtruffle.com/es/privacidad> (el “Aviso de Privacidad”). El Aviso de Privacidad forma parte integrante de estos T&C respecto de los datos personales que Random Truffle recabe directamente para las finalidades propias descritas en dicho aviso.

Cuando el Cliente remita Datos del Cliente que contengan datos personales de terceros, permita el acceso a ellos o los ponga a disposición de Random Truffle, el Cliente actuará como Responsable y Random Truffle como Encargado. Random Truffle tratará dichos datos únicamente por cuenta del Cliente y sujetándose al Addendum de Tratamiento de Datos Personales disponible en <https://randomtruffle.com/es/legal> (el “DPA”).

El Cliente será responsable de contar con una base jurídica válida para el tratamiento de los datos personales, poner a disposición de los titulares los avisos de privacidad correspondientes, obtener los consentimientos y autorizaciones exigibles, atender las solicitudes de derechos de los titulares y garantizar que los datos ingresados a la Plataforma hayan sido obtenidos y sean tratados conforme a la legislación aplicable. El Aviso de Privacidad de Random Truffle no sustituye los avisos de privacidad que el Cliente deba poner a disposición de los titulares de los Datos del Cliente, ni libera al Cliente de sus obligaciones como Responsable.

## 6. Inteligencia artificial y *outputs*

La Plataforma puede incluir funciones de inteligencia artificial que generen resultados, recomendaciones, análisis, segmentaciones, campañas, contenidos, o respuestas (“*outputs*”). El Cliente reconoce que los *outputs* pueden ser inexactos, incompletos, no exclusivos, sesgados, desactualizados o inadecuados para un propósito particular.

El Cliente será responsable de que los *outputs* creados, publicados, comunicados o utilizados mediante la Plataforma no sean ilícitos, engañosos, discriminatorios, infractores, fraudulentos ni lesivos de derechos de terceros. Antes de su uso, publicación o implementación, el Cliente deberá revisarlos y validarlos conforme a sus políticas internas y a la legislación aplicable, salvo cuando haya autorizado su ejecución automatizada conforme a lo siguiente.

Al activar o autorizar funciones automatizadas, el Cliente autoriza a la Plataforma a ejecutar las acciones comprendidas en las instrucciones, configuraciones y límites aprobados por él o por sus Usuarios, sin requerir una aprobación individual para cada acción. El Cliente será responsable de definir, revisar y mantener actualizadas dichas instrucciones y autorizaciones, supervisar su uso y solicitar o realizar su modificación o desactivación cuando corresponda. Esta autorización no sustituye la revisión humana exigida por la legislación aplicable o por la cláusula 3. El Cliente asumirá las consecuencias de sus instrucciones y del uso de los *outputs*, sin perjuicio de las obligaciones pactadas en la Licencia. La Plataforma no sustituye asesoría de marketing, recursos humanos, investigación, legal, asesoría profesional ni humana.

En la medida permitida por la legislación aplicable y sin perjuicio de los derechos de terceros, el Cliente conservará los derechos que le correspondan sobre los *outputs* generados a partir de su uso de la Plataforma. Random Truffle no garantiza que un *output* sea único, que no sea similar a resultados generados para otros usuarios, ni que esté libre de reclamaciones de terceros.

## 7. Propiedad intelectual

La Plataforma y sus componentes propios, incluidas sus actualizaciones, adaptaciones y mejoras, son y continuarán siendo de titularidad de Random Truffle respecto de los derechos patrimoniales de autor y demás derechos de propiedad intelectual e industrial que le correspondan. Los componentes de terceros incorporados a la Plataforma, incluidos los de código abierto, pertenecerán a sus respectivos titulares y se regirán por las licencias aplicables. Los derechos morales corresponderán a sus respectivos autores conforme a la legislación aplicable. Esta reserva no comprende los Datos del Cliente ni los derechos que le correspondan sobre los outputs conforme a las cláusulas 4 y 6. Las herramientas, plantillas, modelos y flujos reutilizables de Random Truffle, así como sus mejoras, conservarán su titularidad aunque se utilicen o adapten para el Cliente, sin autorizar el uso de sus Datos o Información Confidencial fuera de los fines permitidos.

Asimismo, pertenecen a Random Truffle sus marcas, avisos comerciales, nombres comerciales y los derechos de propiedad industrial que le correspondan sobre la Plataforma, incluyendo, en su caso, patentes y registros de diseños industriales.

La Plataforma y sus componentes se encuentran protegidos, según su naturaleza y en la medida que corresponda, por la Ley Federal del Derecho de Autor, la Ley Federal de Protección a la Propiedad Industrial, demás disposiciones aplicables y los tratados internacionales de los que México sea parte. Nada de lo previsto en estos T&C o en la Licencia transmite o cede al Cliente la titularidad de derechos sobre la Plataforma o sus componentes. El Cliente únicamente adquiere los derechos de acceso y uso expresamente otorgados en la Licencia.

El Cliente podrá proporcionar comentarios, observaciones o sugerencias sobre la Plataforma. Random Truffle podrá utilizarlos para mejorar, desarrollar, comercializar u operar la Plataforma, sin obligación de compensación, siempre que dichos comentarios, observaciones o sugerencias no incluyan Información Confidencial del Cliente.

## **8. Servicios e infraestructura de terceros**

La Plataforma puede utilizar o interoperar con infraestructura, servicios y herramientas de terceros (los "Servicios de Terceros"), contratados por Random Truffle o por el Cliente, según corresponda. Estos servicios estarán sujetos a las condiciones y limitaciones de sus respectivos proveedores. Random Truffle no responderá por fallas, interrupciones o cambios en los Servicios de Terceros en la medida en que no le sean imputables, sin perjuicio de las obligaciones que haya asumido contractualmente.

## **9. Seguridad y soporte**

Random Truffle aplicará medidas administrativas, técnicas y físicas razonables y acordes con la naturaleza de la herramienta para proteger la Plataforma y los Datos del Cliente contra acceso, uso, alteración o divulgación no autorizados.

Ningún sistema informático es completamente seguro o libre de interrupciones. El Cliente reconoce que la Plataforma depende de redes, conectividad, configuraciones, integraciones y Servicios de Terceros fuera del control razonable de Random Truffle. El soporte, canales de atención, tiempos de respuesta, mantenimiento programado y, en su caso, compromisos de niveles de servicio, se establecerán en la Licencia o en el anexo aplicable.

## **10. Confidencialidad**

Cada Parte deberá proteger la información confidencial de la otra Parte con al menos el mismo grado de cuidado que emplea para proteger su propia información confidencial de naturaleza similar y, en ningún caso, con un grado menor al razonable.

La información confidencial podrá utilizarse exclusivamente para ejecutar la relación entre las Partes. Esta obligación no aplicará a información que la Parte receptora pueda demostrar que: i) era pública sin incumplimiento de estos T&C; ii) ya conocía legítimamente; iii) recibió legítimamente de un tercero sin obligación de confidencialidad; o iv) desarrolló de manera independiente.

Las obligaciones de confidencialidad, incluida su duración y subsistencia, se regirán por el NDA aplicable, sin que estos T&C modifiquen lo pactado en dicho documento.

### **11. Suspensión y terminación**

Random Truffle podrá suspender de inmediato, total o parcialmente, el acceso a la Plataforma si considera razonablemente que:

- a. existe un riesgo de seguridad;
- b. hay actividad ilícita o fraudulenta;
- c. se vulneran estos T&C o derechos de terceros;
- d. la suspensión es necesaria para cumplir una obligación legal o requerimiento de autoridad; o
- e. existe falta de pago conforme a la Licencia.

Cuando las circunstancias lo permitan, Random Truffle notificará al Cliente y le dará una oportunidad razonable para subsanar el incumplimiento. No será necesaria notificación previa ante un riesgo grave, urgente o legalmente exigible. La vigencia, terminación y consecuencias de la terminación se regirán por la Licencia. Al terminar la Licencia cesará el derecho de uso respecto de los accesos y funcionalidades afectados.

### **12. Garantías**

Random Truffle garantiza que cuenta con los derechos necesarios para dar acceso a la Plataforma y que realizará su operación, mantenimiento y actualizaciones con cuidado y diligencia comercialmente razonables. Salvo lo expresamente previsto en la Licencia, la Plataforma se proporciona “tal cual” y “según disponibilidad”. Random Truffle no garantiza que la Plataforma sea ininterrumpida, libre de errores, completamente segura, compatible con todos los sistemas, ni adecuada para una finalidad particular. Random Truffle tampoco garantiza la disponibilidad o funcionamiento de los Servicios de Terceros.

### **13. Modificaciones**

Random Truffle podrá modificar estos T&C en cualquier momento. Los cambios materiales se notificarán al contacto designado por el Cliente, conforme a la Licencia, con al menos 30 días naturales de anticipación, indicando su contenido y fecha de entrada en vigor. Este plazo podrá reducirse cuando sea necesario por razones legales, de seguridad o para evitar abusos de la Plataforma. El uso continuado de la Plataforma después de la entrada en vigor de los cambios constituirá aceptación de los T&C actualizados.

### **14. Ley aplicable y jurisdicción**

Estos T&C se regirán por las leyes federales de los Estados Unidos Mexicanos. Para cualquier controversia derivada de estos T&C, las Partes se someten a la jurisdicción de los tribunales competentes de la Ciudad de México, renunciando a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles por razón de sus domicilios presentes o futuros.

### **15. Disposiciones generales**

La nulidad o inaplicabilidad de alguna disposición no afectará la validez de las demás. La falta de ejercicio de un derecho no constituirá renuncia a éste.

Las comunicaciones relacionadas con estos T&C deberán enviarse a los datos establecidos en la Licencia o, en su defecto, a [legal@randomtruffle.com](mailto:legal@randomtruffle.com).