



TÉRMINOS Y CONDICIONES

Última actualización: Mayo 2026

Estos Términos y Condiciones regulan el acceso y uso del sitio web [colocar dominio], así como la solicitud, contratación y prestación de servicios ofrecidos por NS Services, en adelante "NS".

Al navegar por el sitio web, solicitar información, aceptar una propuesta comercial, contratar servicios o utilizar soluciones provistas por NS, el usuario o cliente acepta estos Términos y Condiciones, junto con las condiciones particulares establecidas en presupuestos, contratos, órdenes de servicio, acuerdos de nivel de servicio, anexos técnicos o documentos comerciales aplicables.

Estos términos se redactan considerando la normativa paraguaya aplicable, incluyendo la Ley N.º 4868/2013 de Comercio Electrónico, la Ley N.º 7593/2025 de Protección de Datos Personales en la República del Paraguay, el marco de protección al consumidor, el marco de telecomunicaciones aplicable y demás normas complementarias que resulten pertinentes.

1. Identificación de la empresa

- Responsable: NS Services
- RUC: 2.436.644-7
- Domicilio: San Lorenzo, Central, Paraguay
- Correo de contacto: legal@ns.com.py
- Teléfono: +595981340076
- Sitio web: ns.com.py

2. Servicios ofrecidos

NS ofrece productos y servicios tecnológicos para empresas, instituciones y organizaciones, incluyendo, entre otros:

- Soporte IT gestionado
- Infraestructura, redes y WiFi
- Telefonía IP y comunicaciones
- Cloud, servidores y virtualización
- Ciberseguridad y continuidad
- Consultoría y proyectos tecnológicos
- PBX Cloud
- Secure Defense
- Omnicanal
- IoT & LPWAN Network
- Signage & Pagin
- Managed WiFi

- Backup & Continuity
- Cloud Services
- Alert Hub

Servicios de integración, soporte, monitoreo y operación administrada

La descripción de los servicios publicada en el sitio web tiene carácter informativo y comercial. El alcance exacto de cada servicio será definido en la propuesta, contrato, orden de trabajo, acuerdo de nivel de servicio o documento técnico correspondiente.

3. Uso del sitio web

El usuario se compromete a utilizar el sitio web de forma lícita, adecuada y respetuosa.

Queda prohibido utilizar el sitio para actividades ilegales, fraudulentas, abusivas, dañinas o que puedan afectar la seguridad, disponibilidad, integridad o reputación de NS o de terceros.

NS podrá modificar, suspender o retirar contenidos del sitio web en cualquier momento, sin obligación de aviso previo.

NS podrá utilizar herramientas técnicas de seguridad, como Cloudflare Turnstile u otras soluciones equivalentes, para proteger el sitio web, formularios, accesos y servicios digitales frente a bots, spam, abuso automatizado, ataques o actividad maliciosa.

4. Información comercial y cumplimiento de lo ofertado

NS procurará brindar información clara, veraz y suficiente sobre las características, alcance, condiciones, precios, limitaciones y riesgos de los servicios ofrecidos.

Las descripciones publicadas en el sitio web tienen finalidad informativa y comercial, y deberán complementarse con la propuesta, contrato, orden de servicio, acuerdo de nivel de servicio o documento técnico aplicable a cada cliente.

Cualquier funcionalidad, integración, SLA, soporte especial, disponibilidad, recuperación, automatización, inteligencia artificial, seguridad avanzada, migración, continuidad operativa o servicio adicional deberá constar expresamente en la propuesta comercial o contrato correspondiente.

En caso de diferencia entre la información general del sitio web y una propuesta o contrato específico aceptado por el cliente, prevalecerán las condiciones particulares acordadas por escrito.

5. Solicitudes, presupuestos y propuestas

Las solicitudes realizadas mediante formularios, email, WhatsApp, llamadas u otros canales no constituyen contratación automática.

NS podrá evaluar cada solicitud, solicitar información adicional, realizar relevamientos técnicos y emitir una propuesta comercial según el caso.

Los presupuestos, precios, plazos y condiciones tendrán la vigencia indicada en cada propuesta. Si no se especifica un plazo, se entenderá que la propuesta tiene una validez de [15/30] días corridos desde su emisión.

Los precios podrán variar por cambios de alcance, costos de terceros, licencias, equipamiento, tipo de cambio, disponibilidad de productos, modificaciones técnicas o requerimientos no contemplados inicialmente.

6. Contratación de servicios

La contratación de servicios podrá formalizarse mediante aceptación escrita, firma de contrato, aprobación de presupuesto, orden de compra, pago inicial, confirmación por medios electrónicos, aceptación en plataforma, firma electrónica o cualquier otro mecanismo acordado entre las partes.

Cada servicio podrá estar sujeto a condiciones particulares, tales como alcance técnico, tiempos de implementación, responsabilidades del cliente, nivel de soporte, límites de uso, equipamiento incluido, licencias, almacenamiento, canales habilitados, usuarios, sedes, dispositivos, recursos contratados o integraciones específicas.

7. Aceptación electrónica y contratación por medios digitales

La aceptación de propuestas, presupuestos, órdenes de servicio, condiciones comerciales, formularios, términos, políticas o contratos podrá realizarse por medios físicos o electrónicos, incluyendo correo electrónico, plataformas digitales, firma electrónica, formularios web, confirmación por mensajería, aceptación expresa en sistemas o pago inicial del servicio.

El cliente declara que la aceptación realizada por medios electrónicos podrá ser considerada válida para iniciar la prestación del servicio, sin perjuicio de la formalización posterior de documentos adicionales cuando corresponda.

Las condiciones particulares acordadas en una propuesta, contrato, orden de servicio o SLA prevalecerán sobre las descripciones generales publicadas en el sitio web.

8. Alcance de los servicios

NS prestará los servicios conforme al alcance acordado con el cliente.

Cualquier tarea, integración, modificación, urgencia, desplazamiento, ampliación, soporte fuera de horario, cambio de arquitectura o requerimiento adicional no incluido expresamente podrá cotizarse por separado.

Los servicios pueden depender de terceros, conectividad, proveedores de internet, fabricantes, plataformas cloud, operadores telefónicos, servicios de mensajería, licencias, APIs, equipos del cliente o infraestructura externa. NS no será responsable por fallas atribuibles a terceros fuera de su control directo.

9. Responsabilidades generales del cliente

El cliente deberá proporcionar información veraz, accesos autorizados, contactos técnicos, documentación disponible, permisos, credenciales temporales, ventanas de mantenimiento y colaboración necesaria para la correcta prestación de los servicios.

El cliente es responsable de contar con licencias válidas, autorizaciones, derechos de uso de software, cumplimiento legal de sus operaciones, políticas internas, respaldo de información cuando corresponda y aprobación de cambios técnicos solicitados.

También será responsable por el uso que sus empleados, usuarios, clientes, invitados o terceros realicen sobre los servicios contratados.

La falta de colaboración, información incorrecta, ausencia de accesos, negativa a aplicar recomendaciones críticas o incumplimiento de requisitos técnicos podrá afectar los plazos, resultados, disponibilidad o seguridad del servicio.

10. Responsabilidad del cliente sobre datos personales

Cuando el servicio contratado implique tratamiento de datos personales de empleados, clientes, visitantes, pacientes, alumnos, usuarios, proveedores o terceros, el cliente será responsable de contar con las bases legales, avisos de privacidad, consentimientos, políticas internas y autorizaciones necesarias.

Esto aplica especialmente a servicios de WiFi con portal cautivo, grabación de llamadas, monitoreo, backups, cloud, omnicanal, ciberseguridad, IoT, control de accesos, cámaras, sensores o plataformas administradas.

NS podrá actuar como proveedor tecnológico o encargado del tratamiento, procesando datos únicamente conforme al alcance contratado, instrucciones del cliente, medidas de seguridad aplicables y obligaciones de confidencialidad.

11. Tratamiento de datos personales

El tratamiento de datos personales se regirá por la Política de Privacidad publicada en el sitio web y por las condiciones específicas acordadas con el cliente.

NS podrá actuar como responsable del tratamiento cuando procese datos para fines propios, o como encargado del tratamiento cuando procese datos por cuenta del cliente en el marco de un servicio contratado.

Cuando NS actúe como encargado, procesará los datos conforme al alcance contratado, instrucciones del cliente, medidas de seguridad aplicables y obligaciones de confidencialidad. El cliente será responsable de informar a los titulares y de cumplir las obligaciones legales que correspondan.

12. Atención al cliente, consultas y reclamos

El cliente podrá presentar consultas, reclamos o solicitudes de revisión a través de los canales de contacto publicados por NS.

Cada reclamo será registrado, evaluado y atendido conforme al tipo de servicio contratado, la prioridad del incidente, el nivel de soporte aplicable, el horario de atención, la información técnica disponible y las condiciones comerciales aceptadas.

NS procurará responder los reclamos de forma clara y razonable, indicando cuando corresponda si el caso requiere revisión técnica, intervención de terceros, ampliación de alcance, soporte especializado, presupuesto adicional o derivación a un proveedor externo.

13. Equipos, software, licencias y costos de terceros

Los equipos, dispositivos, licencias, suscripciones, plataformas o servicios de terceros podrán estar sujetos a disponibilidad, precios, garantías, términos de uso y políticas propias de cada proveedor o fabricante.

Salvo acuerdo expreso, las licencias de software, plataformas externas, servicios cloud, líneas telefónicas, números, dominios, certificados, APIs, servicios de mensajería, SMS, WhatsApp Business, email transaccional, equipamiento, repuestos, traslados, viáticos u otros costos de terceros no se consideran incluidos en el precio base del servicio.

El cliente reconoce que algunos servicios pueden depender de proveedores externos, fabricantes, operadores, plataformas internacionales o licencias cuya disponibilidad, precio, funcionamiento o continuidad no dependen directamente de NS.

14. Equipamiento en venta, alquiler, comodato o servicio gestionado

Cuando NS entregue equipos al cliente, ya sea en venta, alquiler, comodato, préstamo operativo o como parte de un servicio gestionado, las condiciones de uso, propiedad, mantenimiento, devolución, garantía y responsabilidad serán definidas en la propuesta o contrato correspondiente.

El cliente deberá utilizar los equipos únicamente para el fin autorizado, mantenerlos en condiciones razonables, evitar manipulaciones no autorizadas, protegerlos contra daño físico, humedad, sobrecarga eléctrica, robo, mal uso o intervención de terceros, y permitir su revisión cuando sea necesario para soporte, mantenimiento o recuperación del servicio.

Salvo acuerdo escrito, el cliente será responsable por daños, pérdida, robo, manipulación indebida, uso no autorizado o falta de devolución de equipos provistos por NS.

15. Factibilidad técnica, instalación y condiciones del sitio

La instalación, activación o prestación de determinados servicios estará sujeta a factibilidad técnica, disponibilidad de infraestructura, condiciones del sitio, energía eléctrica, conectividad, permisos de acceso, espacio físico, cableado, altura, ventilación, seguridad, compatibilidad de equipos y colaboración del cliente.

Cuando el servicio requiera instalación en sitio, el cliente deberá facilitar acceso al lugar, contactos responsables, permisos, ventanas de trabajo, información técnica, condiciones eléctricas adecuadas y medidas de seguridad necesarias.

La falta de estas condiciones podrá afectar plazos, costos, disponibilidad o alcance del servicio.

Todo relevamiento, instalación, mudanza, ampliación o modificación no prevista originalmente podrá cotizarse por separado.

16. Política de Uso Aceptable

El cliente se compromete a utilizar los servicios de NS de forma lícita, responsable y conforme a las condiciones contratadas.

Queda prohibido utilizar los servicios para actividades ilegales, fraudulentas, abusivas, ofensivas, dañinas, no autorizadas o que puedan afectar la disponibilidad, seguridad, integridad o reputación de NS, sus clientes, terceros, redes, plataformas o proveedores.

- Se consideran usos prohibidos, entre otros:
- Envío de spam o comunicaciones no autorizadas
- Phishing, malware o distribución de software malicioso
- Ataques informáticos o escaneo no autorizado
- Abuso de APIs, credenciales o recursos contratados
- Suplantación de identidad
- Distribución de contenido ilegal
- Afectación o degradación de redes y servicios

- Uso de credenciales comprometidas
- Reventa no autorizada de servicios
- Generación de tráfico fraudulento
- Llamadas automatizadas abusivas
- Campañas sin autorización del destinatario
- Evasión de controles de seguridad
- Uso contrario a la normativa aplicable

NS podrá aplicar medidas preventivas o correctivas ante uso indebido, incluyendo notificación, limitación, bloqueo, suspensión temporal, desconexión de recursos, solicitud de regularización o terminación del servicio, especialmente cuando exista riesgo para la seguridad, continuidad, reputación o infraestructura de NS o de terceros.

17. Comunicaciones comerciales y No Molestar

NS podrá enviar comunicaciones operativas relacionadas con servicios contratados, soporte técnico, facturación, mantenimiento, incidentes, seguridad, alertas, renovaciones o cambios relevantes en los servicios.

Las comunicaciones comerciales, promocionales o publicitarias podrán realizarse cuando exista autorización del titular, relación contractual vigente, interés legítimo aplicable o base legal suficiente.

El titular podrá solicitar dejar de recibir comunicaciones comerciales en cualquier momento.

Cuando corresponda, NS procurará respetar las disposiciones aplicables al Registro Nacional “No Molestar” y demás normas relacionadas con llamadas, mensajes, SMS, WhatsApp, Telegram u otros canales de contacto móvil.

Las comunicaciones operativas o de servicio no tendrán finalidad publicitaria y podrán enviarse cuando sean necesarias para la prestación, seguridad, continuidad, soporte o administración del servicio contratado.

18. Servicios cloud, hosting y almacenamiento

En servicios cloud, hosting, backup, servidores o almacenamiento, el cliente deberá respetar los límites de recursos contratados, tales como CPU, memoria, disco, transferencia, usuarios, almacenamiento, retención, cantidad de equipos, máquinas virtuales, bases de datos o dispositivos.

NS podrá aplicar medidas de administración razonables para proteger la estabilidad, seguridad y disponibilidad de la infraestructura, incluyendo limitación de recursos, suspensión preventiva, bloqueo de actividad abusiva o solicitud de regularización ante uso indebido.

La disponibilidad de servicios cloud o hosting puede depender de la conectividad, recursos contratados, plataformas externas, licencias, configuración, mantenimiento, actualizaciones, seguridad, energía, infraestructura del cliente o proveedores externos.

19. Backups y recuperación

Cuando el servicio contratado incluya backups, NS realizará las tareas de respaldo conforme a la política, frecuencia, retención y alcance acordados.

La existencia de un backup no garantiza recuperación absoluta ante todos los escenarios posibles, especialmente si existen errores de origen, corrupción previa, credenciales comprometidas, eliminación fuera del periodo de retención, fallas externas o eventos fuera del control directo de NS.

Las pruebas de recuperación, restauraciones completas, recuperación ante desastres, replicación, copia inmutable, continuidad operativa o failover deberán contratarse o acordarse expresamente.

El cliente será responsable de informar qué sistemas, archivos, servidores, aplicaciones o datos considera críticos, salvo que el servicio contratado incluya expresamente un relevamiento integral de criticidad.

20. Telefonía, comunicaciones y grabaciones

En servicios de telefonía IP, PBX, troncales, grabación de llamadas, IVR, recepción inteligente, IA de voz o comunicaciones, el cliente es responsable de informar a sus usuarios, empleados, clientes o terceros sobre la existencia de grabaciones, monitoreo, derivaciones automáticas o tratamientos asociados, cuando corresponda.

La calidad de llamadas puede depender de conectividad, red interna, proveedor de telefonía GSM, proveedor SIP, dispositivos, latencia, energía eléctrica, configuración, ancho de banda y otros factores externos.

NS no garantiza disponibilidad absoluta de comunicaciones cuando existan fallas de internet, energía, proveedores telefónicos, carriers, equipos del cliente o servicios de terceros.

Los servicios de voz sobre IP pueden no reemplazar completamente a servicios telefónicos tradicionales o servicios de emergencia, salvo que se acuerde expresamente y exista soporte técnico, regulatorio y operativo para ello. El cliente deberá mantener medios alternativos de comunicación cuando su operación lo requiera.

21. Condiciones específicas de NS PBX Cloud

NS PBX Cloud es una plataforma tecnológica de comunicaciones empresariales en la nube, ofrecida bajo modalidad de software, infraestructura cloud, administración gestionada y soporte técnico conforme al plan contratado.

El servicio puede incluir funcionalidades como central telefónica IP, extensiones, IVR, voicemail, grabación de llamadas, panel administrativo, WebRTC, softphones, APIs, integraciones, reportes, automatización, reglas de derivación, horarios de atención, colas de llamadas y módulos avanzados de atención.

La plataforma puede interoperar con servicios de conectividad, numeración, DIDs, troncales SIP, gateways, proveedores de voz, operadores, carriers, servicios móviles o recursos de terceros. Dichos componentes podrán ser provistos por el cliente o por terceros habilitados, y estarán sujetos a sus propias condiciones técnicas, comerciales, regulatorias y de disponibilidad.

NS podrá actuar como proveedor tecnológico, integrador, administrador de plataforma o soporte técnico. Salvo acuerdo o habilitación específica, la prestación de NS PBX Cloud no implica necesariamente la provisión directa de servicios públicos de telecomunicaciones, numeración telefónica, conectividad externa o acceso a redes públicas.

La calidad y disponibilidad de las comunicaciones puede depender de factores externos a la plataforma, incluyendo conectividad a internet, red local del cliente, energía eléctrica, firewall, proveedor SIP, carrier, dispositivos, softphones, teléfonos IP, gateways, latencia, ancho de banda, configuración y condiciones de terceros.

El cliente será responsable de informar a sus empleados, usuarios, clientes o terceros sobre la existencia de grabaciones, monitoreo, reportes, transcripciones, derivaciones automáticas o tratamiento de datos asociado al uso de la plataforma, cuando corresponda.

Los servicios de voz sobre IP pueden no reemplazar completamente a servicios telefónicos tradicionales o servicios de emergencia, salvo que exista una arquitectura, contrato, soporte técnico y condición regulatoria que lo permita. El cliente deberá mantener medios alternativos de comunicación cuando su operación lo requiera.

Las funcionalidades de inteligencia artificial, recepción inteligente, transcripción, respuestas automáticas, clasificación de intención o derivación asistida tendrán carácter operativo y de apoyo. NS no garantiza interpretación perfecta, exactitud absoluta ni resultados libres de error en funciones automatizadas o basadas en IA. El cliente será responsable de revisar, validar y aprobar su uso en procesos críticos o de atención a terceros.

22. SIMs físicas provistas por el cliente para NS PBX Cloud

Cuando la implementación de NS PBX Cloud requiera el uso de líneas móviles, gateways GSM, canales celulares, módulos SIM o recursos similares para cursar llamadas, el cliente deberá proveer las SIMs físicas correspondientes, debidamente activas, habilitadas y registradas a su nombre o bajo su responsabilidad.

Dichas SIMs serán alojadas por NS en infraestructura técnica propia o administrada, bajo modalidad de housing, colocation o custodia operativa, exclusivamente para el uso del cliente titular del servicio. NS podrá instalar, custodiar, administrar técnicamente y operar dichas SIMs dentro de equipos, gateways, servidores, appliances o plataformas asociadas a NS PBX Cloud, conforme al alcance contratado.

La provisión, titularidad, habilitación, recarga, plan, saldo, pago, documentación, registro, legalidad de uso y relación contractual con el operador móvil o proveedor de telecomunicaciones serán responsabilidad exclusiva del cliente. NS no comercializa minutos, no revende tráfico telefónico, no provee líneas móviles propias para este fin y no asume la calidad de operador de telecomunicaciones por alojar o administrar técnicamente SIMs provistas por el cliente.

Las SIMs provistas por el cliente serán utilizadas de forma exclusiva para el servicio contratado por dicho cliente y no serán compartidas con otros clientes, salvo autorización expresa y documentada del titular. El cliente autoriza a NS a insertar, mantener y operar las SIMs en equipos técnicos destinados a la prestación del servicio PBX Cloud, incluyendo gateways, módulos GSM, servidores, appliances o infraestructura equivalente.

El cliente será responsable del uso legal, comercial y operativo de las llamadas realizadas mediante sus SIMs, incluyendo el cumplimiento de normas aplicables sobre publicidad, llamadas comerciales, consentimiento de destinatarios, Registro "No Molestar", protección de datos personales, grabación de llamadas, atención a clientes, campañas, soporte, cobranzas o cualquier otro uso realizado desde la plataforma.

NS podrá aplicar medidas de seguridad, control de uso, límites técnicos, monitoreo, bloqueo preventivo o suspensión del servicio cuando detecte tráfico anómalo, uso abusivo, posible fraude, llamadas automatizadas no autorizadas, campañas no permitidas, riesgo regulatorio, reclamos de terceros, bloqueo del operador, falta de saldo, suspensión de línea o cualquier situación que pueda afectar la infraestructura, reputación, continuidad del servicio o cumplimiento normativo.

La calidad, disponibilidad y continuidad de las llamadas cursadas mediante SIMs físicas dependerá de factores externos como cobertura móvil, señal celular, estado de la SIM, plan contratado, saldo disponible, políticas del operador, bloqueo por uso, congestión de red, restricciones comerciales, condiciones regulatorias, mantenimiento del carrier, energía eléctrica, configuración técnica, gateways, antenas, ubicación física y otros elementos ajenos al control directo de NS.

En caso de bloqueo, suspensión, vencimiento, daño, robo, pérdida, desactivación, baja, falta de saldo, cambio de plan, limitación de tráfico o cualquier restricción aplicada por el operador móvil, el cliente deberá gestionar la regularización directamente con dicho operador o proveer una SIM de reemplazo. NS podrá asistir técnicamente en la reinstalación, configuración o sustitución de la SIM, siempre conforme al alcance y plan de soporte contratado.

Al finalizar el servicio, el cliente podrá solicitar la devolución de las SIMs físicas provistas, siempre que no existan saldos pendientes, obligaciones contractuales, tareas técnicas en curso o impedimentos operativos. La devolución, retiro, envío o reemplazo de SIMs podrá requerir coordinación previa, verificación de titularidad y regularización de costos o servicios pendientes.

23. Condiciones especiales para telecomunicaciones, voz y conectividad

Los servicios relacionados con telefonía IP, PBX, troncales SIP, gateways, WiFi, enlaces, conectividad, numeración, mensajería, LPWAN, radiofrecuencia o comunicaciones podrán estar sujetos a factibilidad técnica, cobertura, calidad de red, disponibilidad de proveedores, condiciones regulatorias, homologación de equipos, interconexión con terceros y normativa aplicable.

Cuando NS actúe como integrador, administrador o proveedor tecnológico, la prestación podrá depender de operadores, carriers, proveedores SIP, proveedores de internet, plataformas cloud, fabricantes, gateways, APIs, disponibilidad de internet, energía eléctrica, red interna del cliente y equipos utilizados.

Cuando un servicio requiera licencias, registros, autorizaciones, homologaciones, numeración, uso de espectro, permisos o condiciones regulatorias específicas, su prestación estará sujeta al cumplimiento de los requisitos correspondientes.

24. WiFi, portal cautivo y acceso de invitados

En servicios de WiFi corporativo, portal cautivo o redes de invitados, el cliente será responsable de informar a los usuarios sobre las condiciones de uso, políticas de privacidad, términos de acceso y tratamiento de datos cuando corresponda.

NS podrá implementar controles de acceso, segmentación, limitaciones de velocidad, horarios, vouchers, registros de conexión y otras medidas técnicas conforme al servicio contratado.

El cliente será responsable por el uso de la red por parte de sus empleados, visitantes, clientes o terceros, salvo acuerdo específico en contrario.

25. Ciberseguridad

Los servicios de ciberseguridad, firewall, EDR, monitoreo, VPN, hardening o protección de red reducen riesgos, pero no eliminan completamente la posibilidad de incidentes.

Ningún sistema de seguridad garantiza protección absoluta contra amenazas, ataques, errores humanos, vulnerabilidades desconocidas, malas configuraciones, abuso de credenciales o acciones de terceros.

El cliente deberá colaborar con buenas prácticas de seguridad, políticas internas, actualización de sistemas, contraseñas seguras, control de accesos y cumplimiento de recomendaciones técnicas.

Cuando NS detecte riesgos críticos, podrá recomendar medidas urgentes. La negativa o demora del cliente en aplicar dichas medidas podrá afectar la seguridad, continuidad y responsabilidad sobre el servicio.

26. IoT, sensores y monitoreo operativo

En servicios IoT, sensores, telemetría, monitoreo ambiental, mediciones, alertas o automatización operativa, NS implementará las soluciones conforme al alcance técnico acordado.

Las mediciones, alertas o automatizaciones pueden depender de conectividad, energía, calibración de sensores, ubicación física, interferencias, mantenimiento, plataformas externas o condiciones ambientales.

El cliente será responsable de validar que los datos obtenidos sean adecuados para sus decisiones operativas, especialmente cuando se trate de procesos críticos, seguridad física, producción, mantenimiento, salud, energía o infraestructura sensible.

Las alertas, métricas y automatizaciones no sustituyen controles humanos, inspecciones técnicas, protocolos de seguridad ni mantenimiento preventivo cuando estos sean necesarios.

27. Signage, paging y comunicaciones en espacios físicos

En servicios de señalización digital, pantallas, voceo IP, audio por zonas, mensajes programados o avisos urgentes, NS implementará las soluciones conforme al alcance técnico contratado.

La disponibilidad de reproducción de contenidos, audio, mensajes o pantallas puede depender de conectividad, energía, estado de dispositivos, red local, configuración, mantenimiento, permisos de instalación y condiciones del sitio.

El cliente será responsable del contenido publicado, mensajes emitidos, autorizaciones, derechos de uso de imágenes, videos, música, textos, marcas, avisos institucionales o materiales cargados en la plataforma.

28. Omnicanal, mensajería y plataformas externas

En servicios omnicanal, WhatsApp Business, email, chat web, redes sociales, bots, automatizaciones o atención digital, el cliente reconoce que algunos canales dependen de políticas, costos, restricciones, aprobaciones y disponibilidad de plataformas externas.

NS no será responsable por bloqueos, cambios de políticas, limitaciones, rechazos de plantillas, suspensiones o modificaciones realizadas por proveedores externos como plataformas de mensajería, redes sociales, operadores o servicios cloud.

El cliente será responsable del contenido de sus comunicaciones, campañas, respuestas, mensajes enviados, tratamiento de datos de sus contactos y cumplimiento de las reglas aplicables a cada canal.

29. Alertas, notificaciones y escalamiento

En servicios de alertas, notificaciones, monitoreo o escalamiento, NS podrá recibir eventos desde sistemas propios o de terceros y generar avisos por canales definidos según el servicio contratado.

La entrega de alertas puede depender de conectividad, plataformas de mensajería, correo electrónico, telefonía, SMS, WhatsApp, servicios push, APIs, configuración de contactos, disponibilidad de proveedores y correcta definición de reglas.

El cliente será responsable de mantener actualizados los contactos, responsables, horarios, prioridades y reglas de escalamiento.

Salvo acuerdo expreso, las alertas no garantizan la resolución automática del incidente ni sustituyen la supervisión operativa del cliente.

30. Inteligencia artificial y automatizaciones

Algunos servicios podrán incluir asistencia mediante inteligencia artificial, automatizaciones, reglas de clasificación, respuestas sugeridas, resúmenes, derivaciones, análisis de intención o procesamiento automático de eventos.

Estas funciones tienen carácter asistencial y pueden requerir supervisión humana. NS no garantiza exactitud absoluta, interpretación perfecta ni resultados libres de errores en sistemas de IA, transcripción, voz, clasificación automática o análisis predictivo.

El cliente será responsable de revisar, validar y aprobar el uso de estas funciones en procesos críticos o cuando puedan afectar derechos de personas, decisiones comerciales, atención a clientes o cumplimiento normativo.

31. Servicios externos, APIs e integraciones

Algunos servicios de NS pueden integrarse con plataformas externas, APIs, proveedores cloud, herramientas de mensajería, servicios de IA, CRMs, sistemas de terceros, operadores, pasarelas, software empresarial, soluciones de monitoreo o infraestructura del cliente.

La disponibilidad, continuidad, cambios de política, límites, costos, condiciones técnicas, aprobaciones, credenciales, permisos o funcionamiento de dichos servicios externos pueden depender de terceros fuera del control directo de NS.

NS podrá asistir en la integración y soporte de estos componentes cuando formen parte del alcance contratado, pero no será responsable por fallas, bloqueos, cambios, suspensiones, limitaciones, costos adicionales o indisponibilidad atribuible a plataformas o proveedores externos.

32. SLA, disponibilidad y modalidad de mejor esfuerzo

Los niveles de servicio, horarios de atención, tiempos de respuesta, tiempos de resolución, soporte 24x7, guardias técnicas, monitoreo, disponibilidad, restauración, escalamiento y penalidades sólo serán aplicables cuando estén expresamente indicados en el plan, propuesta, SLA o contrato correspondiente.

Salvo acuerdo específico, los servicios se prestarán bajo modalidad de mejor esfuerzo técnico, procurando la continuidad, seguridad y disponibilidad razonable de la operación, sin garantizar disponibilidad absoluta, ausencia de fallas, recuperación inmediata o resolución en tiempos determinados.

La disponibilidad de los servicios puede verse afectada por proveedores externos, conectividad, energía, equipos del cliente, licencias, plataformas cloud, operadores, fabricantes, mantenimientos, ataques, errores humanos, fuerza mayor o causas fuera del control directo de NS.

33. Soporte técnico y niveles de atención

Los tiempos de atención, horarios de soporte, canales habilitados, guardias técnicas, atención presencial, soporte remoto, prioridad de incidentes y acuerdos de nivel de servicio serán los indicados en el plan contratado o contrato aplicable.

Salvo acuerdo específico, el soporte 24x7, la guardia técnica, el SLA crítico, la atención inmediata, los desplazamientos urgentes o la intervención fuera de horario no se consideran incluidos en todos los planes.

NS podrá clasificar las solicitudes según criticidad, impacto, urgencia, cantidad de usuarios afectados, alcance contratado y disponibilidad de información técnica.

34. Pagos, facturación y mora

El cliente deberá abonar los servicios conforme a los precios, plazos y condiciones acordados.

Los servicios recurrentes podrán facturarse de forma mensual, anual o según el periodo contratado.

La falta de pago podrá generar suspensión parcial o total del servicio, recargos, bloqueo de accesos, interrupción de soporte, retención de entregables o terminación del contrato, sin perjuicio de los montos adeudados.

Los costos de terceros, licencias, dominios, certificados, servicios cloud, mensajes, llamadas, SMS, WhatsApp, equipamiento, traslados, viáticos o insumos podrán facturarse por separado cuando no estén incluidos expresamente.

La suspensión por mora no exime al cliente del pago de montos vencidos, costos de terceros ya generados, cargos recurrentes contratados o gastos comprometidos para la prestación del servicio.

35. Cancelación y suspensión de servicios

El cliente podrá solicitar la cancelación de servicios conforme a las condiciones del plan contratado.

Algunos servicios pueden requerir aviso previo mínimo, permanencia, cancelación por escrito, devolución de equipos, migración de datos o regularización de pagos pendientes.

NS podrá suspender o cancelar servicios en caso de incumplimiento de pago, uso abusivo, actividad ilegal, riesgo de seguridad, violación de estos términos, afectación a terceros o imposibilidad técnica o legal de continuar el servicio.

Cuando la cancelación implique migración, exportación de datos, retiro de equipos, transferencia de dominios, entrega de backups, cambio de credenciales o coordinación con terceros, dichas tareas podrán requerir presupuesto, plazo y validación técnica adicional.

36. Propiedad intelectual

Los contenidos del sitio web, textos, diseños, marcas, nombres comerciales, gráficos, documentos, metodologías, configuraciones, desarrollos, plantillas y materiales elaborados por NS pertenecen a NS o a sus respectivos titulares, salvo acuerdo escrito en contrario.

El cliente no podrá copiar, revender, modificar, distribuir o explotar comercialmente materiales, documentación o soluciones de NS sin autorización expresa.

Los contenidos, datos, marcas, archivos, aplicaciones, bases de datos o materiales proporcionados por el cliente seguirán siendo de titularidad del cliente o de sus respectivos propietarios, según corresponda.

37. Confidencialidad

NS y el cliente se comprometen a mantener confidencial la información técnica, comercial, operativa, financiera o estratégica a la que accedan durante la relación comercial, salvo autorización expresa, requerimiento legal o necesidad operativa para prestar el servicio.

Esta obligación se mantiene incluso después de finalizada la relación contractual.

NS podrá compartir información con proveedores o terceros únicamente cuando sea necesario para prestar el servicio contratado, bajo criterios razonables de confidencialidad y seguridad.

38. Limitación de responsabilidad

NS prestará sus servicios con diligencia profesional y buenas prácticas técnicas.

Sin embargo, NS no será responsable por daños indirectos, lucro cesante, pérdida de negocio, pérdida de oportunidad, interrupciones causadas por terceros, fallas de conectividad, errores del cliente, fuerza mayor, ataques externos, fallas de fabricantes, servicios cloud externos, operadores, energía eléctrica, plataformas fuera de su control directo o incumplimientos derivados de información incorrecta proporcionada por el cliente.

La responsabilidad de NS, cuando corresponda, estará limitada al monto efectivamente pagado por el cliente por el servicio específico que dio origen al reclamo durante el periodo acordado contractualmente.

39. Fuerza mayor

NS no será responsable por incumplimientos o demoras causadas por eventos fuera de su control razonable, incluyendo desastres naturales, cortes de energía, fallas masivas de internet, conflictos laborales, actos gubernamentales, ataques cibernéticos a terceros, interrupciones de proveedores, emergencias sanitarias, incendios, inundaciones o cualquier evento de fuerza mayor.

40. Modificaciones

NS podrá actualizar estos Términos y Condiciones cuando sea necesario por cambios legales, comerciales, técnicos o de servicios.

La versión vigente será publicada en el sitio web con su fecha de actualización.

Los servicios contratados podrán regirse además por contratos, propuestas, órdenes de servicio, anexos técnicos o acuerdos específicos. En caso de contradicción, prevalecerán las condiciones particulares acordadas por escrito entre NS y el cliente.

41. Ley aplicable y jurisdicción

Estos Términos y Condiciones se regirán por las leyes de la República del Paraguay.

Cualquier controversia derivada del uso del sitio web, contratación o prestación de servicios será sometida a los tribunales competentes de [Asunción / ciudad correspondiente], salvo que las partes acuerden otro mecanismo de resolución.

42. Contacto

Para consultas sobre estos Términos y Condiciones, puede contactarnos en:

- NS Services
- Correo: legal@ns.com.py
- Teléfono: +595981340076
- Dirección: San Lorenzo, Central, Paraguay
- Área de contacto: Atención al Cliente / Cumplimiento Legal