

Términos y Condiciones de Uso - Servicio COBRAI

Los presentes Términos y Condiciones regulan el uso del servicio de asistencia virtual **COBRAI**, provisto por **MATTILDA COLOMBIA S.A.S.** (en adelante, "Mattilda") a las instituciones educativas aliadas y/o con las cuales Mattilda ha suscrito un contrato de factoring (con o sin recursos) y/o de cobranza y recaudo (SAAS).

1. Descripción y Alcance del Servicio (Canal Exclusivo)

Cobrai es un asistente basado en Inteligencia Artificial (IA) diseñado para atender a los padres de familia, entendiendo lenguaje natural y resolviendo consultas (saldo, links de pago, envío de recibos, registro de compromiso de pago). Este servicio se presta única y exclusivamente a través de la plataforma de mensajería WhatsApp. Su implementación tiene como propósito mejorar el servicio actual sin alterar la naturaleza de las gestiones, y no contempla la integración o habilitación en otros canales, redes sociales o plataformas web.

2. Límite de Responsabilidad Tecnológica (Inteligencia Artificial)

- **Naturaleza del Servicio:** Cobrai es un servicio prestado con Inteligencia Artificial, por lo cual Mattilda no garantiza su exactitud, precisión absoluta ni continuidad ininterrumpida.
- **Exención por Errores de IA:** Mattilda no será responsable por respuestas imprecisas, errores de interpretación de lenguaje natural o indisponibilidad del componente de Inteligencia Artificial, al ser una característica inherente a la tecnología.
- **Fallas de Terceros y Tiempos de Resolución:** Quedan excluidas de toda responsabilidad las fallas provenientes de proveedores externos, tales como intermitencias en Meta/WhatsApp, fallas en la pasarela de pagos, o problemas generales de conectividad. **Debido a la dependencia tecnológica de estas plataformas de terceros, Mattilda no cuenta con un tiempo de respuesta o resolución definido (SLA) ante daños, caídas o fallas derivadas de los mismos.**

3. Continuidad del Servicio (Piso Mínimo) y Atención Humana

- **Garantía de Atención Base:** Cobrai no degrada el servicio existente. Ante cualquier falla del agente virtual, el usuario conserva la atención y resolución que recibe en los canales regulares.
- **Sujeción a SLA Vigentes:** La salida humana a través de un asesor (Zendesk) está sujeta a la disponibilidad y tiempos de respuesta de dicho equipo de atención. Habilitar Cobrai no crea un SLA (Acuerdo de Nivel de Servicio) nuevo ni mejorado.

4. Responsabilidad sobre la Información y Decisiones

Para la correcta ejecución del servicio, se establecen las siguientes condiciones indispensables sobre las cuales opera la Inteligencia Artificial:

- La información sobre deuda, pagos en caja, becas, convenios, bajas y datos de contacto son responsabilidad exclusiva de la institución educativa. Los errores, reclamos o fallas derivados de información desactualizada o errónea proporcionada al sistema no constituyen incumplimiento por parte de Mattilda.

- **PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES:** Ambas partes garantizan que el manejo, transmisión y procesamiento de la información se realizará en estricto cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 (Ley Estatutaria de Protección de Datos Personales) y sus decretos reglamentarios. Mattilda obrará como Encargado del Tratamiento, mientras que la recolección, autorización legal y legitimidad del uso de los datos frente a los titulares es responsabilidad exclusiva del Colegio como Responsable del Tratamiento.
- El asistente virtual Cobrai no negocia ni autoriza descuentos, no aprueba condonaciones, no genera acuerdos de pago, ni aplica recargos o bajas. Su función se limita a informar, facilitar el pago y registrar. Toda decisión sensible recae única y exclusivamente en el colegio.
- La habilitación del servicio excluye cualquier garantía de resultado o éxito asegurado en las métricas de recuperación de cartera.

5. Propiedad Intelectual y Restricciones de Uso

- **Titularidad:** El desarrollo, arquitectura, lógica y configuración del software **Cobrai** (incluyendo la integración tecnológica de motores de Inteligencia Artificial de terceros) son propiedad exclusiva y desarrollo directo de **MATTILDA COLOMBIA S.A.S.**
- **Uso Exclusivo:** La habilitación de este servicio otorga a la institución educativa un derecho de uso limitado a sus propias operaciones. En consecuencia, **la institución educativa no podrá licenciar, vender, revender, transferir, ceder, distribuir, compartir, ni poner a disposición de un tercero diferente este software o desarrollo bajo ninguna circunstancia**, salvo autorización previa, expresa y por escrito de Mattilda.

6. Aceptación de los Términos

La habilitación y el uso continuado del servicio COBRAI por parte de la institución educativa implican la lectura, el entendimiento y la aceptación total de los presentes Términos y Condiciones, incluyendo las restricciones de propiedad intelectual. Mattilda Colombia S.A.S. se reserva el derecho de actualizar estos términos para reflejar mejoras tecnológicas o cambios regulatorios, siendo aplicables desde su publicación en este sitio web.