

Prevención y Psicoeducación de la Violencia Violetta A.C (“Violetta”).

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Por favor lee este acuerdo cuidadosamente ya que establece los términos y condiciones legalmente vinculantes entre Psicoeducación de la Violencia Violetta A.C (“Violetta”) y tú.

Al acceder o usar la aplicación de Violetta Chatbot, declaras y de forma expresa aceptas estos Términos y Condiciones (en lo sucesivo “T&C”). Su observancia y cumplimiento serán exigibles para ti y cualquier persona que utilice el Servicio en cualquier forma.

1. Identificación

El titular y responsable del servicio que se provee a través de *Violetta Chatbot* es Prevención y Psicoeducación de la Violencia Violetta A.C. (en lo sucesivo “Violetta” y/o nosotros)., Como Asociación Civil, Violetta está inscrita en el Registro Federal de Contribuyentes bajo el numero [PPV210318JP6], y tiene su domicilio en Av. Horacio 1725, Departamento 9. Miguel Hidalgo, Ciudad de México, 11896.

El objetivo de Violetta es proporcionar herramientas, orientación y psicoeducación para mujeres y hombres que buscan crear relaciones más sanas y de esta forma prevenir la violencia a partir de indicios psicologicos que permitan identificarla en sus etapas tempranas.

Violetta Chatbot es una herramienta de psicoeducación y prevención de la violencia a partir de sus indicios psicológicos. *Violetta Chatbot* es una herramienta preventiva, no reactiva, por lo que la ayuda que provee no es inmediata. La funcionalidad de *Violetta Chatbot* no es atender casos de crisis en los que se necesite ayuda inmediata, ante una situación así, *Violetta* recomienda siempre el contacto con la línea de emergencia nacional 911 o con los profesionales correspondientes.

Al acceder a *Violetta Chatbot* supone tu aceptación a los presentes T&C. Recuerda que, si no estás de acuerdo con los T&C establecidos en este texto de carácter normativo y/o legal, no debes continuar utilizando el *Chatbot Violetta*, ni navegando ni accediendo a los contenidos del mismo.

2. Objeto

Si usas el Servicio ofrecido a través de *Violetta Chatbot* serás considerado como Usuario y por tanto te aplicarán los T&C por lo que antes de utilizar el Servicio, debes leer cuidadosamente los presentes T&C así como el Aviso de Privacidad Integral.

Violetta Chatbot no es una persona real, es un *bot* (robot) creado por Violetta que utiliza herramientas de Procesamiento de Lenguaje Natural para su funcionamiento y comunicación con los usuarios.

A través de una conversación automatizada como Usuario de *Violetta Chatbot* puedes recibir información sobre tipos y modalidades de violencia, herramientas previamente validadas (ej. el violentómetro), y estados psicoemocionales.

La conversación que entablas a través de *Violetta Chatbot* es de forma cerrada y guiada por el bot, haciendo preguntas generales de campo abierto pero con un árbol de decisión controlado.

Violetta reconoce ciertas palabras de riesgo y alerta, y en ese momento te sugerirá llamar al 911 (o línea de emergencia nacional) o, en su caso, a la línea de atención psicológica 24/7 de [Fundación Origen A.C.](#) “Línea de Ayuda Origen” (LAO).

También, al inicio de tu conversación con *Violetta Chatbot* se te preguntará cómo te sientes para evaluar tu estabilidad emocional, ya que si necesitas contención psicológica se te canaliza directamente a la LAO.

Como Usuario de *Violetta Chatbot*, podrás acceder a la sección “*Violetta Sin Filtro*” dentro de la cuál se te puede hacer una pregunta a campo abierto para que recibas una respuesta de un psicólogo profesional (debidamente certificado de acuerdo con el sistema nacional de educación en México). Al entrar a esta sección, se te desplegará una leyenda para hacerte saber que debes esperar unos minutos para recibir una respuesta, ya que tu consulta se revisa en tiempo real.

La responsabilidad de *Violetta Chatbot* se limita a transmitir información preventiva validada por profesionales certificados en el sistema nacional de educación en México en una forma conversacional y automatizada.

Violetta Chatbot recibirá y enviará mensajes, y también compartirá consejos, historias, actividades y preguntas. El contenido de las historias y la información es creada por el equipo psicológico de *Violetta* y Pro Ayuda a la Mujer Origen A.C.

3. Acceso

Al utilizar *Violetta Chatbot*, te comprometes a utilizar el Servicio ofrecido de buena fe, de forma diligente y adecuada, cumpliendo en todo momento con los presentes T & C de uso, no haciendo uso indebido de la información ni de los contenidos existentes en ella.

El usuario se hace responsable de las consultas que hace sobre las temáticas ofrecidas por *Violetta*, el uso del Chatbot es estrictamente psicoeducativo y preventivo.

Queda prohibido el acceso al Servicio por parte de menores de dieciocho (18) años, siendo responsables los usuarios o, en su caso, sus tutores legales de cualquier perjuicio, directo o indirecto, que pudiera ocasionarse como consecuencia del incumplimiento de tal obligación.

Violetta se reserva el derecho de denegar o retirar el acceso al Servicio en cualquier momento a aquellos Usuarios que incumplan con los presentes T & C, así como a aquellos que realicen un uso inadecuado del servicio.

4. Cómo funciona

Tú te puedes comunicar con *Violetta Chatbot* enviando un mensaje al número +525592252523 a través de Whatsapp, donde la plataforma automatizada responderá tu mensaje. De igual forma el chatbot puede conectarte con los servicios de atención psicológica con Fundación Origen en el telefono +52 5512045773.

Violetta Chatbot cuenta con un perfil en Facebook, Instagram, Tiktok y Twitter con el nombre “@holasoyvioletta”; sin embargo, la aplicación de software utilizada para su comunicación está alojada en otro sistema conectado a Whatsapp mediante una interfaz de programación de aplicaciones o API y almacenado en Twilio y conectado a una plataforma Web sobre el dominio holasoyvioletta.org

La mayoría de las veces, el Sistema no conservará copias de sus mensajes. Sin embargo, si preguntas algo que *Violetta Chatbot* no reconoce, el Sistema mantendrá el mensaje y lo compartirá con nuestros desarrolladores de software (humanos). Los desarrolladores de software usarán mensajes como este para entrenar a Violetta Chatbot para que pueda entender y contestar preguntas más complejas.

Recuerda que estos mensajes son anónimos, tu nombre no está adjunto a ellos. Si eliges incluir información personal en tus mensajes a Violetta Chatbot, por ejemplo, tu nombre y detalles sobre tu vida y situación actual, ten en cuenta que dicha información puede compartirse con *Violetta* y Pro Ayuda a la Mujer Origen A.C.

El Sistema también mantendrá datos anónimos sobre los mensajes, para analizar qué tipo de preguntas se hacen, qué historias se leen y cómo las personas usan *Violetta Chatbot*.

- Uso a través de Whatsapp:

Para comunicarse con *Violetta Chatbot* a través de Whatsapp, es necesario hacer un registro y contestar las preguntas necesarias dentro del proceso de onboarding.

Eres responsable de mantener la seguridad de tu cuenta y también eres responsable de todas las actividades que ocurran bajo la misma, ya sea que hayas autorizado o no la actividad. Nos notificarás de inmediato sobre cualquier uso no autorizado de tu cuenta u otra violación de seguridad.

Cuando le envías un mensaje a *Violetta Chatbot*, es como enviarle un mensaje a alguien más en Whatsapp. El perfil de *Violetta Chatbot* recibirá y guardará copias de tus mensajes, y también los mensajes que devuelve. Todos estos mensajes permanecen dentro de tu perfil. Sin embargo, para que la inteligencia artificial funcione, tus mensajes también son procesados por nuestro sistema (el “Sistema”).

Nuestro “Sistema” recaba los datos de Onboarding:

- Apodo5
- Edad
- Código postal

- Género
- Correo electrónico
- Contraseña
- Número de teléfono

Whatsapp creará una identificación de Usuario aleatoria que el Sistema almacena y utiliza cuando procesa tus mensajes. Esto significa que los mensajes que están en el Sistema son anónimos.

5. Límites y Exclusión de Responsabilidad

Violetta proporciona información de orientación y psicoeducación.

El Servicio proporcionado a través de *Violetta Chatbot* no se considera terapia psicológica en línea y no constituye un asesoramiento legal de suerte que como herramienta preventiva, *Violetta Chatbot* o aconseja ni sustituye a la ayuda profesional..

La información como Usuario proporcionas no es revisada para verificar su precisión para sacar conclusiones legales o brindar asesoramiento sobre su selección de respuestas o aplicar la ley a los hechos de su situación.

Si necesita asesoramiento legal para un problema específico, debe consultar con un abogado con cédula profesional.

Como *Violetta* no es un despacho de abogados ni tampoco una práctica de psicólogos, debes tener en cuenta que cualquier comunicación entre tu y *Violetta Chatbot* puede no estar protegida por el privilegio abogado-cliente ni **por el privilegio doctorpaciente**.

En ningún caso *Violetta* será responsable de cualquier daño, directo o indirecto, que la información contenida en el Servicio pudiera causarte como Usuario

Violetta Chabot, junto con el contenido de nuestro sitio web ("Información") se proporciona para tu uso privado.

Debido a la naturaleza abierta del internet, como Usuario de *Violetta Chatbot* reconoces y aceptas que podría estar expuesto a información y asesoría que tiene su origen en un país distinto a su país de residencia.

Como Usuario, reconoces expresamente que, en ningún caso, y de ningún modo o forma *Violetta* presta servicios médicos, psicológicos, legales o en su caso, , funciona como una línea de ayuda de emergencia, y que, en todo momento, dichos servicios son prestados por terceros profesionales independientes que no son empleados de *Violetta*, y que legalmente están autorizados, acreditados y certificados para ejercer su profesión.

Violetta no garantiza la disponibilidad y continuidad del funcionamiento de *Violetta Chatbot* y del Servicio ofrecido a través de éste. Cuando sea razonablemente viable y prácticamente posible, *Violetta te avisará* sobre las interrupciones en el funcionamiento de la web y del Servicio.

Al aceptar estos T&C liberas desde ese momento a Violetta de cualquier responsabilidad por daños y perjuicios de toda naturaleza que pudieran resultar por la falta de disponibilidad o de continuidad del funcionamiento de los Servicios, y en particular, aunque no de modo exclusivo, por los fallos en el acceso al Violetta Chatbot o al Servicio.

Violetta no controla ni garantiza la ausencia de virus ni de otros elementos en los contenidos que puedan producir alteraciones en tu sistema informático (software y hardware) o en los documentos electrónicos y disponibilidad y continuidad de los ficheros almacenados en tu sistema informático. Por tanto, desde el momento en que aceptas estos T&C y te conviertes en Usuario de Violetta Chatbot liberas a Violetta de toda responsabilidad derivada por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a la presencia de virus o a la presencia de otros elementos en los contenidos que puedan producir alteraciones en el sistema informático, documentos electrónicos o ficheros de los Usuarios.

Violetta Chatbot puede poner a disposición de los Usuarios dispositivos técnicos de enlace (tales como, entre otros, links, banners, botones), directorios y herramientas que permiten a los Usuarios acceder a servicios, contenidos y/o información relacionada, que pueden encontrarse en sitios web gestionados por terceros (en adelante, Sitios Enlazados).

Violetta no ofrece ni comercializa por sí ni por medio de tercero los productos y servicios disponibles en los Sitios Enlazados. Como Usuario debes extremar la prudencia en la valoración y utilización de los servicios, información, datos, archivos, productos y cualquier clase de material existente en los Sitios Enlazados.

Violetta no garantiza ni asume ningún tipo de responsabilidad por los daños y perjuicios de toda clase que puedan deberse a (a) el funcionamiento, disponibilidad, accesibilidad o continuidad de los sitios enlazados; (b) el mantenimiento de los servicios, contenidos, información, datos, archivos, productos y cualquier clase de material existente en los sitios enlazados; (c) la prestación o transmisión de los servicios, contenidos, información, datos, archivos, productos y cualquier clase de material existente en los sitios enlazados; (d) la calidad, licitud, fiabilidad y utilidad de los servicios, contenidos, información, datos, archivos, productos y cualquier clase de material existente en los sitios enlazados.

Violetta no incurrirá en responsabilidad alguna por los cargos por el acceso a internet, o uso y transmisión de datos so, necesario para hacer uso del Servicio, por lo que cualquier cargo en el que pueda incurrir por el uso del Servicio, que puedan ser cargados por su operador de telefonía o por su prestador de acceso de internet o de red, son por cuenta y cargo exclusivo de Usted.

6. Protección de Datos Personales

Todos los datos e información personal proporcionada a través del Servicio *Violetta Chatbot* se rigen por nuestra Aviso de Privacidad Integral, el cual puede ser consultado en [[Disclaimer Violetta \(marcada\) 15marzo2022 ajustes CdC 6abril2022.docx.pdf](#)]

7. Suspensión y cancelación del Servicio

Violetta se reserva el derecho a suspender, modificar, restringir o interrumpir, ya sea temporal o permanentemente, el acceso, uso, alojamiento y/o descarga del contenido y/o uso del Servicio, con o sin previa notificación, a los Usuarios que contravengan cualquiera de las disposiciones detalladas en los presentes T&C , sin que medie la posibilidad del Usuario de exigir indemnización alguna por esta causa.

8. Información de derechos de autor y marcas registradas

La información contenida en el Sitio y proporcionada como parte del Servicio, incluidos todos los textos e imágenes (que no sean ciertas imágenes de terceros) y su disposición, son propiedad intelectual de *Violetta*.

Estás autorizado por *Violetta* para usar el Servicio como se describe en estos T&C únicamente para tu uso personal y no comercial. De acuerdo con lo anterior, queda prohibido modificar, copiar, reproducir, comunicar públicamente, transformar o distribuir, por cualquier medio y bajo cualquier forma, la totalidad o parte de los contenidos incluidos en *Violetta Chatbot*, para cualquier fin, si no se cuenta con la autorización previa, expresa y por escrito de *Violetta* o, en su caso, del titular de los derechos correspondientes.

En el caso de que el usuario envíe información o contenidos de cualquier tipo a través de *Violetta Chatbot*, el usuario declara, garantiza y acepta que tiene derecho a hacerlo libremente, que dicha información no infringe ningún derecho de propiedad intelectual, industrial, secreto comercial o cualesquiera otros derechos de terceros, y que dicha información no tiene carácter confidencial ni es perjudicial para terceros.

9. Indemnización

Aceptas indemnizar y sacar a salvo a *Violetta* de cualquier pérdida y demandas que surjan en conexión con, o basadas en acusaciones, que ocurran cuando el uso del Servicio haya incumplido estos T&C y/o cualquier ley o legislación vigente.

Reconoces además que el Servicio no está destinado ni es adecuado para ser utilizado en situaciones o entornos en los que fallos, retrasos, errores o imprecisiones en el contenido, los datos o la información proporcionados por el Servicio pudieran conllevar muerte, daños personales, lesiones físicas graves, o daños importantes al medio ambiente.

10. Comunicaciones electrónicas

Cuando te comunicas con nosotros electrónicamente (por ejemplo, por correo electrónico, mensaje de texto o al crear una cuenta), aceptas recibir comunicaciones electrónicas de nuestra parte, incluidas todas las declaraciones, avisos y divulgaciones. Aceptas que las comunicaciones que te proporcionamos electrónicamente satisfacen cualquier requisito legal de que dichas comunicaciones sean por escrito.

11. Servicio al Cliente

Puedes comunicarte con Servicio al Cliente utilizando la información de contacto en nuestro Sitio. La prestación de atención al cliente no es obligatoria ni está garantizada, y se proporciona a exclusivo criterio de Violetta.

12. Modificaciones

Violetta se reserva el derecho a modificar los T & C aquí estipulados, total o parcialmente, publicando cualquier cambio en la misma forma en que aparecen estos T & C o a través de otro medio de comunicación dirigido a los usuarios de Violetta Chatbot. El acceso, navegación y/o utilización de los servicios tras la entrada en vigor de sus modificaciones o cambios suponen la aceptación de los mismos.

13. Disposiciones Misceláneas

Los encabezados de las distintas cláusulas son sólo informativos, y no afectan la interpretación de los presentes T&C.

Violetta podrá modificar estos T&C, total o parcialmente, publicando cualquier cambio en la misma forma en que aparecen o a través de cualquier tipo de comunicación dirigida a los Usuarios.

La vigencia temporal de los presentes T&C coincide, por tanto, con el tiempo de su exposición, hasta que sean modificados total o parcialmente, momento en el cual pasarán a tener vigencia los T & C modificados.

Asimismo, si el usuario incumple lo dispuesto en los presentes T&C, Violetta podrá suspender o cancelar su perfil automáticamente y sin previo aviso, y en ningún caso tal suspensión o cancelación daría al usuario derecho a indemnización alguna.

En el caso de que cualquier disposición de los presentes T&C fuese declarada nula o inaplicable, en su totalidad o en parte, por cualquier Juzgado, Tribunal u órgano competente, dicha nulidad o inaplicación no afectará a las restantes disposiciones de los presentes T&C .

14. Jurisdicción y leyes aplicables

El uso del Servicio está sujeto a las leyes de la Ciudad de México, y serán competentes para la resolución de cualquier controversia derivada de la prestación del Servicio, los Tribunales de dicha entidad.

Última actualización: 3 de septiembre de agosto de 2022