

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE "KIZURI"

*JULIO 2025*

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE “KIZURI”

El presente documento establece los Términos y Condiciones de Uso (en adelante, los “TyC de Uso”) que regulan el acceso y utilización de la plataforma denominada “KIZURI” (en adelante, la “Plataforma” o “KIZURI”), KoAI Consulting FZCO, with Licence Number 58719 and registered office at Building A1, Dubai Digital Park, Dubai Silicon Oasis, Dubai, United Arab Emirates y correo electrónico de contacto. [privacy@kizuri.app](mailto:privacy@kizuri.app).

### **1 Información previa**

KIZURI es una plataforma digital basada en inteligencia artificial emocional que permite a los usuarios interactuar con agentes virtuales personalizados, desarrollados a partir de la voz, imagen y estilo comunicativo de personas influyentes (en adelante, “*Influencer/s*”) reconocidas. Su objetivo es proporcionar una experiencia de coaching emocional accesible, cercana y personalizada, con un modelo de suscripción mensual.

A través de la Plataforma, el usuario puede mantener conversaciones guiadas, escuchar consejos personalizados y recibir acompañamiento emocional a través de asistentes virtuales que han sido entrenados utilizando contenido expresamente autorizado por cada Influencer colaborador. La identidad visual y vocal de estos Influencers forma parte integral de la experiencia, y se presenta de forma transparente y claramente identificable al usuario.

El uso de la Plataforma requiere la descarga de la aplicación desde una tienda oficial (Google Play o App Store), la aceptación de los presentes TyC de Uso, así como el registro previo como usuario.

La utilización de la Plataforma implica la aceptación plena y sin reservas de estos TyC de Uso, así como de las políticas de privacidad, condiciones particulares y demás textos legales que resulten aplicables. En caso de no estar conforme con su contenido, el usuario deberá abstenerse de utilizar la Plataforma.

KIZURI se reserva el derecho a modificar en cualquier momento los presentes TyC de Uso. Cualquier modificación será debidamente comunicada a los usuarios registrados y surtirá efecto desde su publicación. El uso continuado de la Plataforma tras dicha publicación implicará la aceptación de las nuevas condiciones.

### **2 Aceptación de los Términos y Condiciones de Uso y acceso a La Plataforma**

#### **2.1. Aceptación de los TyC de Uso**

Al acceder, registrarse o utilizar los servicios de la Plataforma KIZURI, el Usuario declara haber leído, comprendido y aceptado expresamente los presentes Términos y Condiciones de Uso (en adelante, los “*TyC de Uso*”), que regulan la relación contractual entre el Usuario y la entidad titular de KIZURI.

Estos TyC de Uso constituyen el marco normativo general aplicable a la utilización de la Plataforma, sin perjuicio de que determinados servicios específicos puedan estar sujetos a condiciones particulares adicionales que, en su caso, deberán ser igualmente aceptadas por el Usuario. En todo caso, los presentes TyC sustituyen y prevalecen frente a cualquier otro acuerdo, condición o disposición anterior que no haya sido expresamente reconocida por KIZURI.

La utilización de KIZURI supone la aceptación plena, voluntaria y sin reservas por parte del Usuario de todas las cláusulas recogidas en este documento, así como de cualquier normativa complementaria que resulte aplicable. En caso de no estar de acuerdo con alguno de los términos aquí establecidos, el Usuario deberá abstenerse de acceder, registrarse o utilizar la Plataforma.

KIZURI se reserva el derecho de modificar, actualizar o sustituir en cualquier momento los presentes TyC de Uso, notificándolo mediante su publicación en la Plataforma o por los canales de comunicación habilitados. La continuación en el uso de la Plataforma tras la entrada en vigor de dichas modificaciones implicará la aceptación tácita de los nuevos términos.

## **2.2. Definición de Usuarios**

Se considera “**Usuario**” de la Plataforma a toda persona física que acceda, navegue, se registre o utilice cualquiera de los servicios ofrecidos por KIZURI, ya sea mediante la aplicación móvil o a través de cualquier otra interfaz digital puesta a disposición por la titular de la Plataforma.

El uso de los servicios está condicionado al cumplimiento de los requisitos de registro y aceptación expresa de los presentes Términos y Condiciones de Uso. Al completar el proceso de registro, el Usuario declara ser mayor de edad y disponer de la capacidad legal necesaria para celebrar contratos vinculantes en su país de residencia. En el caso de menores de 16 años, el uso de la Plataforma sólo estará permitido con la autorización expresa y verificable de sus representantes legales, quienes asumirán la responsabilidad plena del uso que el menor haga de la misma.

Los servicios ofrecidos por KIZURI están destinados exclusivamente a personas físicas que deseen acceder a una experiencia personalizada de acompañamiento emocional a través de agentes virtuales desarrollados con tecnología de inteligencia artificial. Queda expresamente prohibido su uso con fines médicos, psicológicos, terapéuticos o de salud mental, así como por parte de personas jurídicas, salvo autorización expresa y por escrito por parte de KIZURI.

La condición de Usuario implica el cumplimiento de todos los términos establecidos en este documento, así como de cualquier otra normativa o condición particular que pudiera ser aplicable. KIZURI se reserva el derecho a denegar el acceso o a suspender temporal o permanentemente la cuenta de cualquier Usuario que incumpla lo aquí establecido o haga un uso fraudulento, abusivo o inadecuado de la Plataforma.

### **2.3.Regulación de los Servicios Prestados**

Los servicios ofrecidos a través de la Plataforma KIZURI se regirán por el conjunto de normas, condiciones y criterios que resulten aplicables, incluyendo:

- i. Los presentes Términos y Condiciones de Uso, que establecen el marco general de relación entre los Usuarios y KIZURI;
- ii. Las Condiciones Particulares que, en su caso, puedan establecerse para determinados servicios, funcionalidades o planes de suscripción disponibles en la Plataforma, y que deberán ser aceptadas expresamente por los Usuarios para acceder a los mismos;
- iii. La legislación vigente y aplicable en cada momento, incluyendo las normas de protección de consumidores y usuarios, normativa sobre comercio electrónico, propiedad intelectual, protección de datos personales, derechos de imagen y cualquier otra disposición legal o reglamentaria que resulte de aplicación a la actividad de KIZURI en los diferentes territorios en los que opera;
- iv. Los principios de buena fe, lealtad contractual y uso diligente de la Plataforma, así como las prácticas generalmente aceptadas en el ámbito del entorno digital y los servicios basados en inteligencia artificial.

### **2.4.Acceso a la Plataforma**

El acceso a la Plataforma está limitado a aquellas personas que cumplan con los requisitos establecidos en los presentes Términos y Condiciones y, en particular, a quienes:

- a) Hayan accedido a través de los canales oficiales habilitados por KIZURI, ya sea mediante navegador web, aplicación u otro entorno digital autorizado;
- b) Hayan completado el proceso de registro correspondiente, proporcionando información veraz, completa y actualizada, y hayan aceptado expresamente los presentes Términos y Condiciones de Uso;
- c) Sean mayores de edad conforme a la legislación aplicable o, en su caso, cuenten con la debida autorización de sus representantes legales;
- d) Hayan contratado, en su caso, una suscripción válida conforme a las modalidades ofrecidas por KIZURI, y hayan autorizado el cargo correspondiente por los servicios prestados, cuando proceda.

KIZURI se reserva el derecho de restringir, suspender o cancelar el acceso a la Plataforma a aquellos usuarios que incumplan los presentes Términos y Condiciones, o cuya conducta, a juicio de KIZURI, pueda comprometer la seguridad, integridad, legalidad o reputación de la Plataforma o sus servicios. Igualmente, podrá denegarse el acceso a quien no reúna las condiciones técnicas, legales o contractuales mínimas necesarias para el uso adecuado del servicio.

## **2.5.Requisitos técnicos**

Para poder utilizar la Plataforma, el Usuario deberá contar con un dispositivo con acceso a internet y un navegador o sistema operativo compatible con las tecnologías utilizadas por KIZURI. Asimismo, será responsabilidad del Usuario disponer de la configuración, software y conexiones necesarias para un funcionamiento adecuado del servicio.

KIZURI no garantiza que la Plataforma sea compatible con todos los dispositivos, sistemas operativos o versiones de software existentes, y no se hace responsable de la imposibilidad de acceso o funcionamiento incorrecto derivado de la configuración técnica del dispositivo del Usuario.

Corresponde al Usuario verificar que su equipo cumple con los requisitos mínimos recomendados, así como mantener actualizados sus sistemas y herramientas para asegurar una experiencia segura y estable de uso.

## **2.6. Transparencia sobre IA**

El Usuario reconoce y acepta que las respuestas y la voz reproducida en la Plataforma son generadas por sistemas de inteligencia artificial bajo licencia de los colaboradores correspondientes. KIZURI mostrará de forma visible esta condición antes y durante la interacción. El servicio es de acompañamiento emocional no terapéutico y no sustituye asesoramiento médico, psicológico, legal o de emergencia.

## **3 Objeto**

3.1. El objeto de los presentes Términos y Condiciones de Uso es regular el acceso, navegación, registro y uso por parte del Usuario de la Plataforma titularidad de KIZURI, así como las condiciones aplicables a los servicios que en ella se ofrecen.

3.2. La Plataforma está diseñada como un sistema de inteligencia artificial emocional que permite a los Usuarios interactuar, a través de agentes digitales personalizados, con voces y contenidos generados a partir de la colaboración de figuras reconocidas (influencers, coaches, mentores, etc.). Su finalidad es proporcionar servicios de acompañamiento emocional, motivación y mejora personal mediante tecnologías conversacionales avanzadas.

3.3. El acceso y uso de la Plataforma implica necesariamente la aceptación por parte del Usuario de los presentes Términos y Condiciones y, en su caso, de cualquier otra normativa o política que resulte aplicable, incluidas condiciones particulares que puedan establecerse para servicios específicos dentro del entorno de KIZURI.

#### **4 Uso de la Plataforma**

4.1. Los Usuarios se comprometen a utilizar la Plataforma, sus funcionalidades y contenidos de conformidad con la legislación aplicable, los presentes Términos y Condiciones de Uso, la buena fe y los principios generales de conducta en entornos digitales. En particular, los Usuarios se abstendrán de utilizar la Plataforma para fines ilícitos, fraudulentos o que puedan suponer un perjuicio para KIZURI, sus colaboradores o terceros.

4.2. El Usuario se obliga a no emplear la Plataforma con fines comerciales o publicitarios distintos de los expresamente permitidos, ni a introducir en ella contenidos o enlaces que pudieran dañar, inutilizar o sobrecargar la infraestructura de KIZURI, interferir en su correcto funcionamiento o afectar negativamente a la experiencia de otros usuarios.

4.3. Asimismo, el Usuario se compromete a abstenerse de realizar acciones que puedan suponer un intento de acceso no autorizado a cuentas ajenas, sistemas informáticos, áreas restringidas de la Plataforma, información personal de otros usuarios o cualquier otro tipo de datos protegidos, ya sea mediante técnicas de intrusión, recolección automatizada o ingeniería inversa.

4.4. KIZURI podrá suspender, restringir o cancelar el acceso a la Plataforma de cualquier Usuario que incumpla los presentes Términos y Condiciones, sin necesidad de preaviso y sin perjuicio de las acciones legales que pudieran corresponder. Del mismo modo, se reserva el derecho a emprender las medidas técnicas, legales o contractuales necesarias para garantizar el correcto funcionamiento y seguridad del entorno digital que pone a disposición del Usuario.

#### **5 Suscripciones**

5.1. El acceso a las funcionalidades completas de la Plataforma podrá requerir la suscripción a uno de los planes establecidos por KIZURI. Las condiciones económicas, periodicidad, funcionalidades incluidas y demás detalles relativos a las distintas modalidades de suscripción estarán disponibles en todo momento en el sitio web oficial de KIZURI o en los canales habilitados para ello.

5.2. El Usuario deberá seleccionar el plan que mejor se adapte a sus necesidades y efectuar el pago correspondiente mediante los medios habilitados por KIZURI. La contratación de una suscripción implica el pago del precio establecido, con la

periodicidad indicada, y la aceptación de los términos específicos que se indiquen para dicha modalidad.

5.3. KIZURI se reserva el derecho a suspender, limitar o eliminar la cuenta del Usuario en caso de impago, intento de fraude en el proceso de suscripción, revocación del medio de pago, o cualquier otro incumplimiento relacionado con las obligaciones económicas asumidas por el Usuario. En tales casos, KIZURI podrá proceder sin necesidad de previo aviso, sin perjuicio de las reclamaciones legales que pudieran corresponder por los daños derivados del incumplimiento.

5.4. Asimismo, KIZURI se reserva el derecho a modificar, actualizar o eliminar las modalidades de suscripción existentes, notificándolo con una antelación razonable a los Usuarios afectados.

5.5 Derecho de desistimiento. Si el Usuario contrata como consumidor en la UE, dispone de 14 días naturales para desistir sin necesidad de justificación, salvo que sea de aplicación la excepción del apartado 5.6.

5.6. Excepción por contenido/servicio digital. Al iniciar sesión tras la compra o activar el acceso inmediato, el Usuario consiente la ejecución inmediata del servicio y reconoce que pierde su derecho de desistimiento respecto del periodo ya disfrutado (art. 103.m TRLGDCU).

5.7. Prorrato. Si el Usuario ejercita el desistimiento dentro de 14 días y no ha consentido la ejecución inmediata, KIZURI reembolsará lo pagado prorrateando la parte proporcional del periodo no consumido.

5.8. Renovación y cancelación. Las suscripciones se renuevan automáticamente por periodos iguales hasta su cancelación:

a) Web/Stripe: desde el Portal del Cliente enlazado en la App. La baja evita futuros cargos; el acceso se mantiene hasta fin de ciclo.

b) App Store / Google Play: la cancelación debe realizarse en la tienda correspondiente; KIZURI no puede gestionar estos cobros directamente.

5.9. Cambios de precio. KIZURI podrá actualizar precios o planes con preaviso mínimo de 30 días al correo o dentro de la App. Si el Usuario no está conforme, podrá cancelar antes de la siguiente renovación. Los cambios no afectan al ciclo ya abonado.

## 6 Información sobre los servicios de KIZURI

6.1. La Plataforma de KIZURI emplea tecnología de inteligencia artificial para ofrecer sus funcionalidades, incluyendo, en su caso, agentes digitales que interactúan con el Usuario utilizando voces sintetizadas y representaciones visuales asociadas a personas reales — como influencers o colaboradores— que han autorizado contractualmente el uso limitado de su identidad, imagen y voz.

6.2. El Usuario reconoce y acepta que dichas voces, imágenes y respuestas son generadas por sistemas de inteligencia artificial entrenados a partir de muestras proporcionadas por dichos colaboradores, y que su comportamiento, estilo comunicativo o respuestas pueden no coincidir exactamente con las opiniones, expresiones o personalidad real del influencer representado.

6.3. Dado el carácter automatizado, probabilístico y evolutivo de la tecnología utilizada, KIZURI no garantiza la exactitud, coherencia o adecuación de las respuestas generadas por la inteligencia artificial ni se responsabiliza por posibles errores, omisiones o interpretaciones incorrectas resultantes de su funcionamiento.

6.4. KIZURI tampoco garantiza que las representaciones digitales (ya sea por voz o imagen) reproduzcan fielmente la identidad del colaborador en todos los contextos, ni que la interacción se corresponda con una intervención humana real.

6.5. Toda la información facilitada a través de la Plataforma, incluyendo descripciones, representaciones, funcionalidades o contenidos generados por IA, tiene carácter meramente orientativo y no vinculante. KIZURI se compromete a corregir cualquier error detectado con la mayor diligencia posible, pero no será responsable por las decisiones que el Usuario adopte en base a dichos contenidos, salvo en los supuestos en los que así lo exija expresamente la legislación aplicable.

6.6. Contenido del Usuario. Los textos y mensajes introducidos por el Usuario (“Contenido del Usuario”) se tratan exclusivamente para prestar el servicio (generación de respuestas, historial, métricas).

6.7. No-entrenamiento por defecto. Salvo consentimiento expreso del Usuario, KIZURI no utilizará el Contenido del Usuario ni la voz del Usuario para entrenar modelos propios o de terceros más allá de lo estrictamente necesario para operar la Plataforma.

## 7 Responsabilidad

7.1. El acceso y uso de la Plataforma se realiza bajo la única y exclusiva responsabilidad del Usuario. KIZURI no garantiza la disponibilidad ininterrumpida ni la ausencia de errores en el funcionamiento de la Plataforma, ni se responsabiliza de posibles interrupciones del servicio o fallos técnicos que puedan producirse por causas ajenas a su control razonable.

7.2. KIZURI no será responsable por los daños y perjuicios de cualquier naturaleza que puedan derivarse del uso de la Plataforma, incluyendo, a título meramente enunciativo:

- a) errores u omisiones en los contenidos generados automáticamente;
- b) decisiones adoptadas por el Usuario en base a las interacciones mantenidas con agentes virtuales;
- c) mal funcionamiento técnico de los sistemas del Usuario, su conexión a Internet o la interoperabilidad con terceros;
- d) accesos no autorizados a cuentas derivadas del incumplimiento por parte del Usuario de sus obligaciones de custodia de credenciales;
- e) pérdida de información por causas técnicas, ataques informáticos o causas de fuerza mayor.

7.3. KIZURI utiliza tecnología de inteligencia artificial para generar ciertos servicios ofrecidos en la Plataforma, incluyendo la interacción con agentes personalizados basados en la voz y la imagen de terceros colaboradores. El Usuario reconoce expresamente que dichas respuestas, manifestaciones o conductas generadas por IA:

- no constituyen asesoramiento profesional ni humano,
- pueden contener errores o interpretaciones inexactas, y
- no representan necesariamente la opinión, voluntad o personalidad real del colaborador o influencer cuya voz o imagen se reproduce.

En consecuencia, KIZURI no asume responsabilidad alguna por los resultados o expectativas que el Usuario derive del uso de dichos contenidos generados mediante IA.

7.4. KIZURI no garantiza que las imágenes, avatares o voces utilizadas en la Plataforma coincidan en todo momento con la identidad real del influencer o colaborador representado, ni responde por cualquier interpretación subjetiva que el Usuario realice sobre su carácter, estilo, mensajes o comportamientos.

7.5. En todo caso, la responsabilidad total asumida por KIZURI, cualquiera que sea su causa, se limitará al importe total efectivamente abonado por el Usuario durante los tres

(3) meses anteriores a la fecha en la que se produjera el hecho que diera lugar a dicha responsabilidad.

## **8 Propiedad Intelectual**

8.1. Todos los derechos de propiedad intelectual e industrial relativos a la Plataforma, su código fuente, diseño, estructura, funcionalidades, contenidos audiovisuales, materiales informativos, bases de datos, marcas, logotipos, nombres comerciales y demás elementos distintivos, son titularidad exclusiva de KIZURI o bien se utilizan en virtud de licencia, autorización o acuerdo con terceros colaboradores.

8.2. El Usuario se compromete a respetar en todo momento los derechos de propiedad intelectual e industrial de KIZURI o de sus legítimos titulares, absteniéndose de reproducir, distribuir, comunicar públicamente, transformar, modificar, descompilar, realizar ingeniería inversa, extraer o reutilizar total o parcialmente los contenidos disponibles en la Plataforma, salvo autorización expresa y escrita de sus titulares.

8.3. En particular, quedan también protegidos los contenidos generados mediante inteligencia artificial que integran elementos de imagen, voz o estilo asociados a colaboradores, creadores o influencers que han autorizado su uso exclusivo dentro de la Plataforma. Dichos contenidos no podrán ser descargados, utilizados fuera de los entornos autorizados, ni explotados comercialmente por el Usuario.

8.4. El acceso o uso de la Plataforma no confiere al Usuario ningún derecho sobre las marcas, nombres comerciales, diseños, voces o imagen de los agentes virtuales u otros contenidos presentes en la Plataforma, considerándose todos ellos elementos protegidos bajo los derechos que correspondan a KIZURI o a sus colaboradores.

8.5. En caso de que el Usuario detecte la existencia de un contenido que considere que vulnera derechos propios o de terceros, podrá comunicarlo a través del correo de contacto de la Plataforma. KIZURI evaluará cada caso con la máxima diligencia y, si procede, tomará las medidas oportunas.

## **9 Protección De Datos**

9.1. El uso de la Plataforma implica el tratamiento de datos personales del Usuario. KIZURI se compromete a tratar dichos datos con total confidencialidad, respetando en todo momento la privacidad de los usuarios y aplicando las medidas técnicas y organizativas adecuadas para garantizar su seguridad.

9.2. El tratamiento de datos se realiza con la finalidad de prestar los servicios ofrecidos por la Plataforma, gestionar el acceso del Usuario, mejorar su experiencia, realizar recomendaciones personalizadas, ofrecer soporte, prevenir fraudes, y, en su caso, enviar comunicaciones relacionadas con el servicio.

9.3. Algunos tratamientos pueden implicar la utilización de herramientas de inteligencia artificial con el fin de adaptar las funcionalidades de la Plataforma a las preferencias y necesidades del Usuario. Estas herramientas operan conforme a modelos predictivos o generativos que podrían no ser exactos, por lo que KIZURI no se hace responsable de las decisiones que el Usuario tome basándose únicamente en los resultados ofrecidos por dichas funcionalidades.

9.4. En caso de que el Usuario haya proporcionado acceso a cuentas o plataformas externas (como redes sociales o servicios de terceros), KIZURI accederá únicamente a los datos estrictamente necesarios para prestar el servicio solicitado, y nunca los utilizará con fines distintos sin consentimiento expreso.

9.5. El Usuario podrá ejercer en todo momento sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento o portabilidad de sus datos mediante solicitud a través del correo de contacto facilitado en la Plataforma.

9.6. Para más información sobre cómo tratamos los datos personales, el Usuario puede consultar nuestra Política de Privacidad, disponible en el siguiente enlace: [\[Incluir enlace a la política de privacidad actualizada\]](#).

9.7. Base jurídica. El tratamiento se basa en la ejecución del contrato (art. 6.1.b RGPD) y, para elementos específicos (p. ej., voz con posible carácter biométrico o comunicaciones comerciales), en el consentimiento del Usuario (art. 6.1.a y 9.2.a RGPD), que podrá retirarse en cualquier momento.

9.8. Conservación. Historias de chat y métricas: hasta 24 meses desde la última actividad y, tras ello, anonimización o supresión; registros de pago/facturación: según plazos legales.

9.9. Subencargados y transferencias. KIZURI podrá emplear proveedores (alojamiento, analítica, TTS, pagos) como encargados (art. 28 RGPD), con contratos que prohíben el entrenamiento con datos del Usuario y garantizan medidas adecuadas. Si hubiera transferencias fuera del EEE, se emplearán Cláusulas Contractuales Tipo u otros mecanismos válidos.

9.10. Brechas. KIZURI notificará las violaciones de seguridad relevantes a la autoridad competente y, en su caso, al Usuario, de acuerdo con el RGPD, en un plazo no superior a 72 horas desde que tenga constancia.

## **10 Modificaciones**

La información publicada en la App, Web y demás canales oficiales es la vigente en su fecha de última actualización. KIZURI podrá actualizar los presentes TyC, la Política de Privacidad o documentación relacionada, entrando en vigor desde su publicación. En cambios materiales, se ofrecerá preaviso razonable y opción de cancelación antes de su efecto.

## **11 Nulidad y eficacia de las cláusulas**

Todas las cláusulas o extremos de estas condiciones de uso deben ser interpretadas de forma independiente y autónoma, no viéndose afectadas el resto de estipulaciones en caso de que una de ellas haya sido declarada nula por sentencia judicial o resolución arbitral firme. Se sustituirá la cláusula o cláusulas afectadas por otra u otras que preserven los efectos perseguidos por los Términos y Condiciones.

## **12 Idioma**

KIZURI puede traducir los presentes Términos y Condiciones o cualquier otra política que pueda ser publicada en la Plataforma. La versión en español será la que prevalezca en caso de conflicto con otras traducciones.

## **13 Derecho de exclusión**

KIZURI se reserva el derecho a denegar o retirar el acceso a portal y/o los servicios ofrecidos sin necesidad de preaviso, a instancia propia o de un tercero, a aquellos usuarios que incumplan los presentes Términos y Condiciones.

## **14 Resolución Extrajudicial De Conflictos**

Para la resolución de cualquier discrepancia, cuestión o reclamación derivada directa o indirectamente de la interpretación o ejecución de los presentes Términos y Condiciones, las partes renuncian al fuero propio que pueda corresponderles y se someten a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de la ciudad del domicilio del Usuario Cliente.

En virtud de lo dispuesto en el Reglamento (UE) nº 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativo a la resolución de litigios en línea en materia de consumo, KIZURI le informa que, en caso de controversia, los Usuarios residentes de la Unión Europea podrán acudir a la “Plataforma Online de Resolución de Conflictos” que ha desarrollado la Comisión Europea, con el fin de intentar resolver extrajudicialmente cualquier controversia que se derive de la prestación de servicios por parte de KIZURI.

El Usuario Cliente puede acceder a la “Plataforma Online de Resolución de Conflictos” a través del siguiente enlace: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

## **15 Política de Uso Aceptable (AUP)**

15.1. Prohibiciones de contenido y finalidad. El Usuario no utilizará la Plataforma para:

- a) Terapia, diagnóstico o emergencia médica/psicológica; en caso de crisis, llame al teléfono de emergencias o al recurso local equivalente.
- b) Promover, solicitar o instruir auto-daño, suicidio, violencia o actividades ilegales.
- c) Acoso, odio o discriminación por raza, sexo, religión, orientación, discapacidad u otros rasgos protegidos.
- d) Contenido sexual explícito, explotación de menores o actividades que vulneren derechos de terceros.
- e) Desinformación intencional, manipulación política o campañas coordinadas.
- f) Infracción de propiedad intelectual, derechos de imagen o privacidad.

15.2. Prohibiciones técnicas. Se prohíbe:

- a) Scraping, minería masiva, automatización o elusión de rate-limits;
- b) Ingeniería inversa, descompilación o extracción de modelos/voz;
- c) Intentar clonar voces de terceros con salidas del sistema o crear sistemas competidores con material de KIZURI;
- d) Uso de la cuenta por terceros o credenciales compartidas.

15.3. Medidas. KIZURI podrá aplicar limitaciones, suspensión o cierre de cuentas ante incumplimientos, y activar degradación de funciones (p. ej., limitar TTS) por motivos de seguridad/coste/abuso.

15.4. Señales de seguridad. KIZURI podrá mostrar recursos de ayuda (p. ej., líneas de apoyo) cuando detecte indicadores de riesgo, sin sustituir atención profesional.