

TERMINOS Y CONDICIONES DE CANALES CHAT y WhatsApp

TERMINOS GENERALES

El uso por parte de ETB de la aplicación WhatsApp y el Chat, en adelante LOS CANALES, tiene como finalidad establecer contacto con sus usuarios personas naturales o Jurídicas que quieran adquirir un servicio con ETB o que hacen uso de planes no empresariales, únicamente para responder a comentarios y resolver consultas sobre sus productos y servicios. Es un canal GRATUITO de consulta para usuarios, por lo que las peticiones, quejas o recursos (PQR) deben ser presentadas a través de los mecanismos de atención al usuario disponibles por ETB de acuerdo con el Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones vigente, esto es: Oficinas de Atención al Usuario ubicadas a nivel nacional, Línea gratuita de atención al usuario No. 3777777, *700 (móviles) y/o mediante formulario para radicación de peticiones quejas y recursos (PQR) dispuesto en la página web www.etb.com, así como el formulario dispuesto en la red social Facebook en el siguiente link: facebook.com/ETB.Colombia.

Por medio de esta aplicación el usuario no puede realizar llamadas o video llamadas. ETB solo atenderá las consultas de los clientes a través del chat de texto de la aplicación, y solo si así lo requiere ETB se podrán compartir imágenes, videos y/o documentos y se habilitará al USUARIO para enviar notas de voz.

Dado que la aplicación es de terceros, ETB no será responsable por su continuidad o desempeño, o por su permanencia en el tiempo, ni responderá por ningún daño o perjuicio que se derive de eventuales fallas en la Aplicación. El usuario es responsable de las autorizaciones para el tratamiento de sus datos personales, que haya otorgado a la Aplicación.

DEFINICIONES: Para efectos de los presentes Términos y Condiciones se entenderán las siguientes definiciones, las cuales podrán estar escritas en mayúsculas o minúsculas.

CONSULTAS: Se define como una solicitud de información o comentario sobre un producto o servicio, o sobre un tema particular referente al servicio contratado.

CLIENTE: Se define como CLIENTE para efectos de LOS CANALES, la Persona Natural o Jurídica que se encuentra vinculado con ETB y que ha realizado el proceso de autenticación correspondiente para poner realizar consultas a través de LOS CANALES

USUARIO: Se define como USUARIO para efectos de LOS CANALES, toda persona que no es CLIENTE de ETB y que podrá utilizar los contenidos de LOS CANALES que no impliquen la realización del proceso de autenticación de CLIENTE ETB.

USO DE LOS CANALES: Los servicios y contenidos de LOS CANALES, tendrán las siguientes condiciones: i. EL USUARIO o EL CLIENTE sólo podrá utilizar LOS CANALES para su uso personal e intransferible. ii. EL USUARIO o EL CLIENTE se acoge a los horarios o ciclos operativo que practique internamente ETB para determinar en cuál día quedarán registradas las operaciones realizadas por EL CLIENTE. iii. LOS CANALES podrán tener acceso a otros sitios a través de vínculos, y cada proveedor será responsable por la información suministrada. iv. Los contenidos y servicios de LOS CANALES estarán disponibles, a menos de que se presente fuerza mayor, caso fortuito o hecho de

un tercero. v. Cuando se accede LOS CANALES se registra la dirección IP desde la que se accede al CHAT o CANAL.

SERVICIOS DE LOS CANALES: Los canales se habilitan para consulta o solicitud de información o comentario sobre un producto o servicio, o sobre un tema particular referente al servicio contratado. Es posible que se habiliten para realizar operaciones de autogestión por parte del usuario como traslados, movimientos, pagos, servicios, descuentos por servicios o cualquier otra operación que permita su funcionamiento en la aplicación, para lo que ETB definirá en cada caso el formato y el procedimiento.

Para una mayor efectividad del proceso EL USUARIO o EL CLIENTE debe seguir todas las instrucciones que se le impartan a través de LOS CANALES. En el evento que se detecte un mal manejo, un uso inadecuado o una afectación a la seguridad, se suspenderá el acceso al canal.

HORARIO. El horario de atención de LOS CANALES será de 6:00 am a 10:00 pm todos los días de la semana. **PAUTAS DE BUEN USO DE LOS CANALES POR PARTE DEL DEL USUARIO O CLIENTE.** Para lograr una buena atención y un buen desarrollo de la consulta, trámite o operación que se quiera adelantar a través de LOS CANALES EL USUARIO o EL CLIENTE debe:

1. Usar debidamente los servicios y contenidos de LOS CANALES, procurando impartir instrucciones precisas, determinables o exactas, puesto que de ello depende el éxito de la consulta, la operación, el trámite o transacción solicitada por EL USUARIO o EL CLIENTE.
2. EL USUARIO o EL CLIENTE se compromete a no divulgar y dar a conocer a terceros su información personal que no sea necesaria para la gestión de su consulta, trámite, operación o transacción.
3. Establecer los controles necesarios a fin de evitar que terceras personas puedan operar los servicios de LOS CANALES, sin perjuicio de la responsabilidad que asume EL CLIENTE por dichas operaciones.
4. Cumplir las recomendaciones e instrucciones formuladas por ETB en cuanto a forma de operar y seguridades de los servicios de LOS CANALES.
5. Guardar debida reserva sobre la forma, manejo, funcionalidades y facilidades de los servicios y contenidos de LOS CANALES.
6. No ceder, ni hacerse sustituir por terceros en el ejercicio de los derechos y compromisos que asume.
7. Cumplir con las condiciones y requisitos necesarios para realizar las operaciones a través de LOS CANALES, tales como correcto uso de la operación del sistema, suministrar completa la información en los formularios y solicitudes, evitar daños en los sistemas de transmisión de datos y todos evitar omisiones o acciones que perjudiquen el uso de LOS CANALES y que estén por fuera del control de ETB.
8. Abstenerse de introducir dolosamente CUALQUIER CÓDIGO MALICIOSO, VIRUS, TROYANOS, GUSANOS, PHISHING, PHARMING, ROOTKITS, BACKDOOR, KEYLOGGERS, SCREEN LOGGERS, BOOTNETS, SNIFFERS, y en general contenido que pueda dañar LOS CSLOS CANALES o el CAHT.
9. No usar ni disponer de la información, programas y archivos del CHAT para fines distintos a aquellos relacionados con la consulta, operación o trámite que se esté surtiendo a través de LOS CANALES.

Revisar el contenido de los términos y condiciones de uso de LOS CANALES y aceptarlos al momento de ingresar al canal a través del link o la herramienta dispuesta para ello. En el evento en que NO

desea aceptar o se encuentre en desacuerdo con estos Términos y Condiciones, solicitamos abandonar el chat inmediatamente.

INFORMACIÓN DURANTE EL USO DE LOS CANALES. Cuando se hace uso de LOS CANALES de consulta se deja una trazabilidad de la consulta, trámite, operación o transacción realizada, en consecuencia, queda huella de las solicitudes, afirmaciones o contenidos que se realicen a través de los canales.

MEDIOS DE ACCESO A LOS CANALES. ETB facilita a EL USUARIO o EL CLIENTE LOS CANALES o aplicaciones a través de medios digitales, para acceder a ellos EL USUARIO o EL CLIENTE debe contar con los dispositivos con acceso a internet que le permitan recibir o transmitir información, los cuales deben ser adquiridos por él ya que debe disponer de los equipos y medios de comunicación necesarios para acceder y utilizar LOS CANALES. ETB no se hará responsable de la disponibilidad, ni de la confiabilidad de dicho equipo o de los medios de comunicaciones. EL USUARIO o EL CLIENTE siempre debe acceder a LOS CANALES a través de un sitio seguro.

RESPONSABILIDAD: ETB no será responsable, entre otros, por los siguientes eventos: a) Por los perjuicios que pueda sufrir EL USUARIO o EL CLIENTE a consecuencia de una imposibilidad, demora o deficiente transmisión de los datos u operaciones solicitadas en su sistema de computación o en su sistema de telefonía celular, a causa de fallas en los equipos de EL USUARIO o EL CLIENTE, redes telefónicas u otras, ajenas al control de ETB. c) Fuerza mayor, caso fortuito, causa extraña o hecho de un tercero y que en un momento puedan ocasionarle perjuicios a EL CLIENTE que imposibilite, demore, desvíe o altere la realización de operaciones y consultas. d) Si las operaciones no pueden realizarse por causas atribuidas a EL USUARIO o EL CLIENTE, tales como por incorrecta operación del sistema, omisiones o insuficiencia de información en los formularios y solicitudes, por daños en los sistemas de transmisión de datos, u otros que estén por fuera del control de ETB. e) Por problemas técnicos, por actividades de mantenimiento o por suspensión del Servicio, debido a un evento de fuerza mayor, caso fortuito, causa extraña o hecho de un tercero. ETB no será responsable del contenido y veracidad de las expresiones, afirmaciones, información y el lenguaje suministrado y/o usado por EL USUARIO o EL CLIENTE en LOS CANALES.

TRATAMIENTO DE DATOS DE PERSONALES: EL CLIENTE o USUARIO al ingresar al canal debe diligenciar la autorización a ETB para que utilice los datos que ha suministrado o que llegue a suministrar para: (i) la evaluación y aprobación de un producto (s) y/o servicio (s), (ii) el desarrollo de la relación contractual correspondiente a un producto (s) y/o servicio (s), (iii) el envío de información de novedades o cambios en los productos (s) y/o servicios (s), (iv) el envío de información sobre eventos y realización de actos de promoción y publicidad, (v) actualizar los datos, (vi) desarrollar herramientas de prevención de fraude y (vii) hacer estudios estadísticos o de comportamiento sobre sus gustos y preferencias. Adicionalmente, podrá ser compartida con entidades aliadas para darle a conocer información sobre productos y servicios. Adicionalmente, autoriza para que ETB comparta información con terceros proveedores, con el fin de llevar a cabo actividades operativas y administrativas relacionadas con la funcionalidad y utilización de LOS CANALES. Para todos los fines anteriores autoriza el uso de mí e-mail, correo postal, teléfono, celular, SMS, redes sociales o medios similares. EL USUARIO o EL CLIENTE podrá consultar la Política de Tratamiento de Datos Personales de ETB, así como el aviso en donde se anuncia la existencia de ésta en www.ETB.com/tratamientodedatos.

USO DE CONTENIDOS: EL USUARIO o EL CLIENTE podrán acceder a los contenidos de las consultas y ETB podrá optar por todos los mecanismos que estime convenientes para la realización de la consulta, trámite, operación o transacción realizada.