

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE CANALES CHAT Y WHATSAPP

HOGARES Y NEGOCIOS

ETB pone a disposición de sus usuarios los canales WhatsApp 3057800000 y Chat¹, en adelante LOS CANALES, como medios de atención GRATUITOS a través de los cuales podrán realizar consultas y presentar peticiones, quejas, reclamos y/o recursos (PQR).

La atención en LOS CANALES es prestada mediante un asistente virtual (Bot). Por lo tanto, para garantizar una atención adecuada, es indispensable que el usuario siga las instrucciones y suministre la información que le sea requerida. Si el usuario abandona la conversación y/o no suministra la información que le sea requerida, no se garantiza la radicación y el trámite de la PQR.

LOS CANALES no están habilitados para recibir llamadas ni videollamadas. Únicamente se recibirán mensajes de texto a través de la aplicación de WhatsApp y/o del chat. Una vez entablada una conversación, ETB podrá habilitar a los usuarios la opción de compartir imágenes, videos documentos y/o notas de voz, en caso de ser necesario.

ETB mantiene a disposición de los usuarios los demás medios de atención de acuerdo con el Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones vigente, esto es: Oficinas de Atención al Usuario, Línea gratuita de atención al usuario No. 601-3777777, *700 (móviles) y el 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 enlace: Facebook.com/ETB.Colombia.

La aplicación de WhatsApp y la plataforma de chat son propiedad de terceros. Por lo tanto, 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. El usuario es responsable de las autorizaciones para el tratamiento de sus datos personales, que haya otorgado a las Aplicaciones.

DEFINICIONES: Para efecto de los presentes “Términos y Condiciones” se tendrán las siguientes definiciones, las cuales podrán estar escritas en mayúsculas o minúsculas.

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

PQR: Peticiones, quejas, reclamos o recursos presentados a través de LOS CANALES.

CLIENTE: Se define como CLIENTE para efectos de LOS CANALES, la Persona Natural o Jurídica que tenga contratado un servicio con ETB y que ha realizado el proceso de

¹ Los clientes o usuarios pueden acceder al Chat de Atención a través de la página Web www.etb.com.co

autenticación correspondiente para poder realizar consultas y/o presentar PQR a través de LOS CANALES

LOS CANALES: Hace referencia a los medios Chat y WhatsApp 3057800000 como mecanismos de atención GRATUITOS a través de los cuales los clientes y usuarios podrán realizar consultas y presentar peticiones, quejas, reclamos y/o recursos (PQR).

USUARIO: Se define como USUARIO para efectos de LOS CANALES, toda persona que no es CLIENTE actual de ETB sin embargo hace uso de los servicios prestados, tiene una relación indirecta con los mismos o es un cliente potencial

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. LOS CANALES podrán tener enlaces a otros sitios que no sean propiedad de ETB, para lo cual la información que allí se suministre será responsabilidad de su propietario o administrador iii. Los contenidos y servicios de LOS CANALES estarán disponibles, salvo mantenimientos programados, eventos de fuerza mayor, caso fortuito, hecho de un tercero. iv. Cuando se accede LOS CANALES se registra la dirección IP desde la que el CLIENTE o el USUARIO accede.

HORARIO. LOS CANALES estarán disponibles de lunes a domingo durante las 24 horas del día.

PAUTAS DE BUEN USO DE LOS CANALES POR PARTE DEL DEL USUARIO O CLIENTE. Para lograr una atención adecuada 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 la adecuada atención de la consulta o de la PQR presentada 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 o PQR.
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 la información completa en los formularios y solicitudes, evitar daños en los sistemas de

transmisión de datos y 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 afectar LOS CANALES .

9. No usar ni disponer de la información, programas y archivos del CHAT para fines distintos a aquellos relacionados con la consulta o PQR que se presente a través de LOS CANALES.

10. Revisar el contenido de los términos y condiciones de uso de LOS CANALES y aceptarlos al momento de ingresar al canal a través del enlace o la herramienta dispuesta para ello. En el evento en que NO desee aceptar o se encuentre en desacuerdo con estos Términos y Condiciones, el cliente o usuario deberá abstenerse de hacer uso de LOS CANALES y podrá acudir a los demás medios de atención dispuestos por ETB.

INFORMACIÓN DURANTE EL USO DE LOS CANALES: Cuando el CLIENTE o el USUARIO haga uso de LOS CANALES, ETB dejará trazabilidad en sus sistemas de la consulta o PQR presentada, en consecuencia, quedará huella de las solicitudes, afirmaciones o contenidos que se realicen a través de los canales.

MEDIOS DE ACCESO A LOS CANALES: Para acceder a LOS CANALES, EL USUARIO o EL CLIENTE debe contar con un dispositivo con acceso a internet que les permita recibir o transmitir información, los cuales son 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 por causa 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, como consecuencia de fallas en los equipos de EL USUARIO o EL CLIENTE, redes telefónicas u otras, ajenas al control de ETB. b) 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 consultas o la presentación de PQR. c) 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. d) 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. e) 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 recolectar, usar, circular, suprimir, transferir o transmitir sus datos personales, con la finalidad de: I) Comunicar eficientemente información propia de ETB, así como de nuestras filiales y/o aliados comerciales, sobre productos, servicios, promociones, ofertas; II) Informar sobre nuevos productos o servicios que estén relacionados con el o los servicios adquiridos; III) Evaluar la calidad del o los servicios, IV) Informar sobre cambios de nuestros productos o servicios; V) Participar en programas de lealtad con beneficios; VI) Realizar estudios de mercado sobre hábitos de consumo; VII) Transferir y transmitir datos personales a terceros con vínculos comerciales con ETB; VIII) Las demás finalidades estrechamente asociadas y necesarias para cumplir los fines de mercadeo. Cuando sea necesaria la actualización, modificación, supresión o revocatoria de la autorización de datos personales, usted podrá acudir a mecanismos de atención al cliente, con el fin de solicitar la gestión correspondiente. En cuyo caso, daremos respuesta de acuerdo con los términos y condiciones definidos en las disposiciones legales señaladas. Particularmente, usted tendrá derecho de: (i) conocer, actualizar y rectificar sus datos personales; (ii) solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable o encargado del Tratamiento de datos, salvo cuando haya lugar a las excepciones señaladas en las disposiciones legales mencionadas, en relación con las cuales no es necesaria la autorización correspondiente; (iii) ser informado por parte del Responsable o Encargado del tratamiento de datos, sobre la finalidad o uso que se le dará a dichos datos; (iv) revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos, siempre y cuando no tenga una obligación legal o contractual que lo obligue a permanecer en la base de datos; (v) acceder de forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento. Adicionalmente le informamos que usted puede consultar la política de tratamiento de datos personales en https://etb.com/proteccion_de_datos_personales/.