



TERMINOS Y CONDICIONES “WhatsApp Business”

1. ACEPTACIÓN

EL ABONADO que utilice el canal de atención “WhatsApp Business” mediante el envío de mensajes al número que corresponda de acuerdo a su zona, da por entendido y aceptado los términos y condiciones establecidos en el presente procedimiento de uso adecuado del mencionado chat interactivo. Por lo tanto, si EL ABONADO envía mensaje y se comunica mediante el “WhatsApp Business” se considera como manifestación voluntaria de su parte de adherirse en su totalidad a las condiciones de funcionamiento de “WhatsApp Business” y de la plataforma de WhatsApp. Si EL ABONADO desea conocer los términos y condiciones de este servicio, podrá revisar el contenido en este documento.

2. OBJETO

“WhatsApp Business” es un canal de atención al cliente que se lleva a cabo a través de la mensajería instantánea de la aplicación de WhatsApp, y que permite que EL ABONADO se comuniquen con Corporación Digitel, C.A., a los fines de gestionar únicamente las solicitudes relacionadas con, la reactivación de líneas 4G LTE, inconvenientes para recargar y recargas fallidas, pagos y reconexiones por pago de deudas, así como soporte Digitel en Línea.

3. DEFINICIONES

- 1) EL ABONADO: Persona natural o jurídica usuaria(s) de los servicios de telecomunicaciones de Corporación Digitel, C.A .
- 2) WhatsApp: Aplicación de mensajería instantánea para teléfonos inteligentes en la que se envían y reciben mensajes siempre que estos dispositivos se encuentren conectados a internet o a una red de datos.
- 3) WhatsApp Business: Es un canal de atención que permite a EL ABONADO de Corporación Digitel, C.A., comunicarse y hacer operaciones y solicitudes vía WhatsApp sin acudir a un Aliado Comercial.
- 4) Especialista: Empleado de Corporación Digitel, C.A.
- 5) Equipo: Dispositivo móvil o computador propiedad de EL ABONADO
- 6) MENSAJE DE DATOS: Es toda información inteligible, en formato electrónico intercambiada vía chat.
- 7) FIRMA ELECTRÓNICA: Información utilizada por EL ABONADO signatario, asociada al Mensaje de Datos, que permite atribuirle su autoría bajo el contexto en el cual ha sido empleado.
- 8) SISTEMAS DE INFORMACIÓN: Los utilizados para generar, procesar o archivar de cualquier forma, Mensaje de Datos.

4. HORARIO Y NUMEROS DE ATENCION

El ABONADO podrá ponerse en contacto con un especialista Corporación Digitel, C.A. a través del modelo de atención "WhatsApp Business", en el horario comprendido de lunes a viernes de 09:00 a.m. a 2:00 p.m., mediante el envío de un mensaje de WhatsApp desde su línea móvil a un número 412, de acuerdo a la zona en donde se encuentre y solicitar tu requerimiento.

Región	Números de contacto 
Gran Caracas (Dtto. Capital, Miranda y La Guaira)	0412.732.29.95 0412.732.90.94
Centro Llanos (Aragua, Guárico y Apure)	0412.732.34.57
Centro (Carabobo y Cojedes)	0412.732.29.65
Centro Occidente- Andes (Lara, Yaracuy, Portuguesa, Mérida, Barinas y Táchira)	0412.732.01.94
Oriente-Guayana (Anzoátegui, Monagas, Sucre, Nueva Esparta, Delta Amacuro, Amazonas y Bolívar)	0412.732.99.56
Occidente (Trujillo, Zulia y Falcón)	0412.732.06.73

5. USO DEL CANAL DE ATENCION

EL ABONADO deberá disponer de los medios físicos idóneos que le permitan enviar y recibir los Mensajes de Datos relacionados con su solicitud ya enunciados en el presente contrato. Igualmente, EL ABONADO no permitirá el uso de dicho canal de atención "WhatsApp Business" a terceras personas o entidades no autorizadas, debiendo guardar confidencialidad sobre la operación de los mismos. EL ABONADO adquirirá y mantendrá a su propio costo y gasto el equipo y los servicios de comunicación necesarios para su uso. Corporación Digitel, C.A. no se hará responsable de la disponibilidad, ni de la confiabilidad del equipo o de los servicios de comunicación adquiridos por EL ABONADO.

6. DEBERES Y DERECHOS DE EL ABONADO

Además de las obligaciones contenidas en el presente documento, EL ABONADO se obliga específicamente a:

Deberes:

- A) Dirigirse con respeto al especialista de Corporación Digitel, C.A.
- B) Suministrar información clara, veraz, precisa y correcta sobre su requerimiento.
- C) Establecer los controles necesarios a fin de que terceras personas no autorizadas puedan hacer uso en su nombre del "WhatsApp Business", sin perjuicio de la responsabilidad que asume EL ABONADO por dichas operaciones.
- D) No enviar mensajes indebidos, obscenos, amenazantes, agresivos u ofensivos mediante textos, imágenes o voz.

El incumplimiento por parte de EL ABONADO de las causales establecidas en los ordinales A), B) y C) podrá dar lugar a que Corporación Digitel, C.A. se abstenga de responder, a que elimine el mensaje o le suspenda el servicio de atención por este canal a EL ABONADO.

El incumplimiento de la obligación enunciada en el ordinal D) podrá acarrear la terminación del contrato del servicio de Telecomunicaciones que mantenga EL ABONADO para el momento con Corporación Digitel, C.A., para lo cual solo deberá notificársele por escrito de la terminación del contrato de servicio y el fundamento de la misma.

Derechos:

- A) Recibir un trato respetuoso y no discriminatorio por parte de Corporación Digitel, C.A.
- B) Sean atendidos sus requerimientos y solicitudes.
- C) Recibir respuesta de manera oportuna y veraz en relación a su solicitud, siempre y cuando la misma sea realizada en los términos adecuados y establecidos.

7. EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Además de las causales de exoneración de responsabilidad de Corporación Digitel, C.A., mencionadas en el presente contrato, Corporación Digitel, C.A. no será responsable en los siguientes eventos:

- a) Por el uso indebido del "WhatsApp Business" por parte de las personas autorizadas o no por EL ABONADO para operar el referido sistema. En consecuencia, EL ABONADO asume toda la responsabilidad de las solicitudes realizadas desde su WhatsApp al "WhatsApp Business" de Corporación Digitel, C.A., sin mayor requisito que la orden impartida a través del servicio, empleando información personal y de su línea (firma electrónica). En tal sentido, desde su aceptación de estos Términos y Condiciones, EL ABONADO acepta como prueba de las solicitudes y/o transacciones efectuadas, los registros electrónicos que se originan desde su WhatsApp, reconociendo como veraces dichos registros, así como los registros similares que se originan en Corporación Digitel, C.A., a través del chat interactivo.
- b) Por los perjuicios de cualquier naturaleza que pueda sufrir EL ABONADO como consecuencia de la imposibilidad, demora o deficiencia en la transmisión de los datos u operaciones solicitadas en su equipo o dispositivo, a causa de fallas de comunicación, fallas en el equipo de EL ABONADO o cualquier otra causa ajena al control de Corporación Digitel, C.A. Tampoco será responsable en los eventos de fuerza mayor, caso fortuito o causa extraña no imputable a Corporación Digitel, C.A., que en algún momento puedan ocasionarle perjuicios a EL ABONADO.
- c) Por operaciones que no puedan realizarse por causas atribuidas a EL ABONADO, tales como: incorrecto manejo del WhatsApp, daños en los sistemas de comunicación, incumplimiento de las reglas de negocio u otros que estén fuera del control de Corporación Digitel, C.A.

8. DURACIÓN

El presente contrato tendrá una duración indefinida, siempre y cuando EL ABONADO mantenga con Corporación Digitel, C.A., algún servicio de telecomunicaciones y se mantenga operativo el canal de atención "WhatsApp Business".

9. MODIFICACIONES DEL CONTRATO

Es entendido que en cualquier momento Corporación Digitel, C.A., puede dar por terminado, modificar o adicionar los términos y condiciones del presente contrato,

mediante notificación por escrito a EL ABONADO a través de los mecanismos previstos a tal fin. Si Corporación Digitel, C.A. anuncia una modificación y EL ABONADO no manifiesta su inconformidad al respecto, se entiende que acepta incondicional e íntegramente las modificaciones introducidas, dándole continuidad a la ejecución del servicio.

10. DATOS DE EL ABONADO

EL ABONADO deberá registrar y suministrar a Corporación Digitel, C.A., su información personal, debiendo notificar por escrito cualquier cambio en la misma.

11. CUMPLIMIENTO DE REGISTROS ELECTRÓNICOS Y DOCUMENTOS FIRMADOS

Cualquier Mensaje de Datos correctamente identificado con la validación de Seguridad establecida, se considerará como manifestación expresa y por escrito de la voluntad de su emisor, y para todos los efectos a que haya lugar, se tendrá como: (a) debidamente "firmado" y, (b) ser una versión "original", cuando se imprima del archivo electrónico establecido y mantenido por Corporación Digitel, C.A., en el curso ordinario de sus operaciones. EL ABONADO se obliga a no cuestionar la autorización, validez o cumplimiento de los Documentos Firmados, o la admisión de copias de los mismos, bajo la vigencia de cualquier ley aplicable en relación con ciertos contratos, archivos o registros Electrónicos, los cuales serán por escrito (en forma documental) o firmados por la parte obligada por los mismos. Si los registros Electrónicos y Documentos Firmados son presentados impresos en papel, como prueba en cualquier procedimiento judicial o cualquier otro, serán admisibles en la misma forma y bajo las mismas condiciones que otros registros de negocios documentales.