



Rif: J-30468971-3

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL “CANAL DE ATENCIÓN EN LÍNEA”**

### **1. ACEPTACIÓN**

EL ABONADO o EL USUARIO que utilice el “Canal de Atención en Línea” a través de mensajería instantánea por WhatsApp al número 0412 DIGITEL(3444835) o a través del número 0412 VIPDIGI (8473444) para atención de los clientes Digitel Premium, por Telegram Digitel412 o cualquier otra App, o bien por plataformas digitales como la web [www.digitel.com.ve](http://www.digitel.com.ve) y Digitel en Línea, entre otras, da por entendido y aceptado los Términos y Condiciones establecidos en el presente documento de uso adecuado del mencionado chat interactivo o canal de atención; por lo tanto, si EL ABONADO o EL USUARIO envía mensajes y establece comunicación, se considera como manifestación voluntaria de su parte el adherirse en su totalidad a las condiciones de funcionamiento del “Canal de Atención en Línea” y de la plataforma de WhatsApp, Telegram, cualquier otra App o plataforma digital que sea determinada y utilizada para este fin por Corporación Digitel, C.A. Si EL ABONADO o EL USUARIO desea conocer los Términos y Condiciones de este servicio, podrá revisar el contenido en este documento.

### **2. OBJETO**

“Canal de Atención en Línea” es un canal de atención al cliente que se lleva a cabo a través de aplicaciones de mensajería instantánea, vía online o por cualquier otra aplicación o plataforma digital establecida para ello y que permite que EL ABONADO y/o EL USUARIO se comuniquen con Corporación Digitel, C.A., a los fines de gestionar y canalizar todos los requerimientos y solicitudes relacionados con el servicio de telecomunicaciones suscrito.

### **3. DEFINICIONES**

- 1) EL ABONADO: Persona natural o jurídica usuaria de los servicios de telecomunicaciones que presta Corporación Digitel, C.A.
- 2) EL USUARIO: Persona natural o jurídica que no es cliente de Corporación Digitel, C.A., pero que está interesada en conocer los productos o servicios de telecomunicaciones prestados por ésta.
- 3) WhatsApp: Aplicación de mensajería instantánea para teléfonos inteligentes y cualquier dispositivo electrónico a través de la cual se envían y reciben mensajes mediante conexión a internet o a una red de datos.
- 4) Telegram: Aplicación de mensajería instantánea para teléfonos inteligentes y cualquier dispositivo electrónico a través de la cual se envían y reciben mensajes mediante conexión a internet o a una red de datos.

- 5) Canal de Atención en Línea: Canal de atención que permite a EL ABONADO de Corporación Digitel, C.A. y a EL USUARIO comunicarse y hacer operaciones y solicitudes vía mensajería instantánea u online o bien por cualquier otra App o plataforma digital establecida para ello, sin tener que acudir a un Centro de Atención, Aliado Comercial, Agente Autorizado o Agente Autorizado Express.
- 6) Especialista: Empleado de Corporación Digitel, C.A.
- 7) Equipo: Dispositivo móvil o electrónico propiedad de EL ABONADO y/o de EL USUARIO.
- 8) MENSAJE DE DATOS: Información inteligible en formato electrónico intercambiada vía chat.
- 9) SISTEMAS DE INFORMACIÓN: Sistemas utilizados para generar, procesar o archivar de cualquier forma Mensajes de Datos.

#### **4.HORARIO**

El ABONADO y/o EL USUARIO podrá ponerse en contacto con un especialista de Corporación Digitel, C.A. por mensajería instantánea a través del modelo de atención “Canal de Atención en Línea”, de lunes a viernes en el horario comprendido de 09:00 a.m. a 4:00 p.m. Las demás consultas podrá realizarlas a través del chat interactivo durante las 24 horas del día.

El ABONADO y/o EL USUARIO podrá realizar sus consultas por mensajería instantánea a través del modelo de atención “Canal de Atención en Línea” durante las 24 horas del día, a excepción de aquellas solicitudes que requieran la atención de un especialista de Corporación Digitel, C.A., las cuales podrán ser gestionadas en el horario comprendido de 09:00 a.m. a 4:00 p.m.

#### **5.USO DEL CANAL DE ATENCION**

EL ABONADO y/o EL USUARIO deberá disponer de los medios físicos idóneos que le permitan enviar y recibir los Mensajes de Datos relacionados con su requerimiento. Igualmente, EL ABONADO no permitirá el uso de dicho modelo de atención “Canal de Atención en Línea” a terceras personas o entidades no autorizadas, debiendo guardar confidencialidad sobre la operación del mismo. EL ABONADO y/o EL USUARIO 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 utilizados por EL ABONADO y/o EL USUARIO.

#### **6. DEBERES Y DERECHOS DE EL ABONADO Y/O EL USUARIO**

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

Deberes:

- A) Suministrar información clara, veraz, precisa y correcta sobre su requerimiento.
- B) No enviar mensajes indebidos, obscenos, amenazantes, agresivos u ofensivos mediante textos, imágenes o voz.
- C) Dirigirse con respeto al especialista de Corporación Digitel, C.A.

- D) No reenviar la información o contenido que resulte del uso del “Canal de Atención en Línea”
- E) Establecer los controles necesarios a fin de que terceras personas no autorizadas puedan hacer uso en su nombre del “Canal de Atención en Línea”, sin perjuicio de la responsabilidad que asume EL ABONADO y/o EL USUARIO por dichas operaciones.

El incumplimiento por parte de EL ABONADO y/o EL USUARIO de lo establecido en los literales A), C), y E) podrá dar lugar a que Corporación Digitel, C.A. se abstenga de responder, de que elimine el mensaje o le suspenda el servicio de atención a EL ABONADO y/o EL USUARIO.

El incumplimiento de lo establecido en el literal B) podrá acarrear adicionalmente, la terminación del contrato del servicio de Telecomunicaciones que mantenga EL ABONADO para el momento con Corporación Digitel, C.A., lo cual solo deberá notificársele por escrito explicándole el fundamento de dicha terminación.

Derechos:

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

## **7. EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Corporación Digitel, C.A. no será responsable en los siguientes eventos:

- a) Por el uso indebido del “Canal de Atención en Línea” por parte de las personas autorizadas o no por EL ABONADO y/o EL USUARIO para operar el referido canal; en consecuencia, EL ABONADO y/o EL USUARIO asume toda la responsabilidad por los requerimientos o solicitudes realizadas desde su WhatsApp, Telegram, o cualquier otra aplicación de la que disponga al efecto, o bien desde su sesión de Digitel en Línea o cualquier otra plataforma digital al “Canal de Atención en Línea” de Corporación Digitel, C.A., sin mayor requisito que la orden impartida a través del servicio, empleando información personal y de su línea. En tal sentido, desde su aceptación de estos Términos y Condiciones, EL ABONADO y/o EL USUARIO acepta como prueba de las solicitudes y/o requerimientos efectuados, los registros electrónicos que se originan desde sus aplicaciones o conexiones, reconociendo como veraces dichos registros, así como los registros similares que se originan en Corporación Digitel, C.A., a través del chat interactivo o comunicación o desde otros canales de comunicación.
- b) Por los perjuicios de cualquier naturaleza que pueda sufrir EL ABONADO y/o EL USUARIO 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 y/o EL USUARIO 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 y/o EL USUARIO.

c) Por operaciones que no puedan realizarse por causas atribuidas a EL ABONADO y/o EL USUARIO, tales como: incorrecto manejo de las aplicaciones de mensajería o cualquier otra plataforma digital, 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 y/o EL USUARIO se mantenga operativo con el “Canal de Atención en Línea” de Corporación Digitel, C.A.

## **9.MODIFICACIONES DEL CONTRATO**

Es entendido que en cualquier momento Corporación Digitel, C.A., podrá dar por terminado o modificar los Términos y Condiciones del presente documento, mediante notificación por escrito a EL ABONADO y/o EL USUARIO a través de los mecanismos previstos a tal fin. Si Corporación Digitel, C.A. anuncia una modificación y EL ABONADO y/o EL USUARIO 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 Y/O EL USUARIO**

EL ABONADO y/o EL USUARIO deberá registrar y suministrar a Corporación Digitel, C.A., su información personal, debiendo notificar por escrito cualquier cambio en la misma. Asimismo, para el uso del “Canal de Atención en Línea” serán solicitados datos personales, tales como número de la cédula de identidad y número de la línea Digitel a consultar o de la que trate el requerimiento, en caso de EL ABONADO.

## **11. REGISTROS ELECTRÓNICOS**

Cualquier conexión o Mensaje de Datos correctamente enviado, se considerará como manifestación expresa de la voluntad de su emisor, y para todos los efectos a que haya lugar, se tendrá como válida bajo la vigencia de cualquier ley aplicable en relación a cualquier procedimiento judicial, siendo admisible en la misma forma y bajo las mismas condiciones que otros registros documentales; en tal sentido, EL ABONADO y/o EL USUARIO se obliga a no cuestionar la autorización, validez o cumplimiento de los mismos.