



TÉRMINOS Y CONDICIONES “CANAL DE ATENCIÓN EN LINEA”

PRIMERA: ACEPTACIÓN: EL ABONADO o LA EMPRESA INTERESADA que utilice el canal de atención “CANAL DE ATENCIÓN EN LINEA” a través de mensajería instantánea por WhatsApp al número **0412 CORP412 (2677412)** para atención de los clientes Digitel Corporativos, por Telegram o cualquier otra App, o bien por plataformas digitales como la web 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 LA EMPRESA INTERESADA envía mensajes y establece comunicación, se considera como manifestación voluntaria de su parte el adherirse en su totalidad a las condiciones de funcionamiento de “CANAL DE ATENCIÓN EN LINEA” 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.

SEGUNDA: OBJETO: “CANAL DE ATENCIÓN EN LINEA” 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 LA EMPRESA INTERESADA se comunique con CORPORACIÓN DIGITEL, C.A., a los fines de gestionar y canalizar todos los requerimientos y solicitudes relacionados con el servicio de telecomunicaciones suscrito.

TERCERA: DEFINICIONES:

- 1) EL ABONADO CORPORATIVO: Persona jurídica usuaria de los servicios de telecomunicaciones que presta Corporación Digitel, C.A.
- 2) LA EMPRESA INTERESADA: Persona 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) ASISTENTE EN LINEA CORPORATIVO: Canal de atención que permite a EL ABONADO de CORPORACIÓN DIGITEL, C.A., y a LA EMPRESA INTERESADA 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 LA EMPRESA INTERESADA.
- 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.
- 10) NUMERO RIF: Numero de Registro Único de Información Fiscal de LA EMPRESA INTERESADA
- 11) DATOS DE LA SEDE: Nombre de la Sede donde esta instalado el servicio de LA EMPRESA INTERESADA



12) ANCHO DE BANDA CONTRADADO: Se refiere a la capacidad de transmisión del enlace instalado en la SEDE de LA EMPRESA INTERESADA, expresado en megabits segundo (Mbps)

CUARTA: HORARIO: EL ABONADO y/o LA EMPRESA INTERESADA podrá reportar su incidencia a CORPORACIÓN DIGITEL, C.A. por mensajería instantánea a través del modelo de atención "CANAL DE ATENCIÓN EN LINEA", a través del chat interactivo durante las veinticuatro (24) horas del día.

QUINTA: USO DEL CANAL DE ATENCION: EL ABONADO CORPORATIVO y/o LA EMPRESA INTERESADA deberá disponer de los medios físicos idóneos que le permitan enviar y recibir los Mensajes de Datos relacionados con su requerimiento. Igualmente, EL ABONADO CORPORATIVO no permitirá el uso de dicho canal de atención "CANAL DE ATENCIÓN EN LINEA" a terceras personas o entidades no autorizadas, debiendo guardar confidencialidad sobre la operación del mismo. EL ABONADO y/o LA EMPRESA INTERESADA 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 LA EMPRESA INTERESADA.

SEXTA: DEBERES DE EL ABONADO Y/O LA EMPRESA INTERESADA: Además de las obligaciones contenidas en el presente documento, EL ABONADO y/o LA EMPRESA INTERESADA se obliga específicamente a:

Deberes:

- a) Suministrar información clara, veraz, precisa y correcta sobre su requerimiento.
- b) No enviar mensajes indebidos, obscenos, amenazantes, agresivos, que promuevan el odio 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 "CANAL DE ATENCIÓN EN LINEA".
- e) Establecer los controles necesarios a fin de que terceras personas no autorizadas puedan hacer uso en su nombre de "CANAL DE ATENCIÓN EN LINEA", sin perjuicio de la responsabilidad que asume EL ABONADO y/o LA EMPRESA INTERESADA por dichas operaciones.

PARÁGRAFO PRIMERO: El incumplimiento por parte de EL ABONADO y/o LA EMPRESA INTERESADA 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 LA EMPRESA INTERESADA.

PARÁGRAFO SEGUNDO: 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.

SEPTIMA: DERECHOS DE EL ABONADO Y/O LA EMPRESA INTERESADA

- 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.

OCTAVA: EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD: CORPORACIÓN DIGITEL, C.A., no será responsable en los siguientes eventos:

a) Por el uso indebido del “CANAL DE ATENCIÓN EN LINEA” por parte de las personas autorizadas o no por EL ABONADO y/o LA EMPRESA INTERESADA para operar el referido canal; en consecuencia, EL ABONADO y/o LA EMPRESA INTERESADA 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 a “CANAL DE ATENCIÓN EN LINEA” 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 LA EMPRESA INTERESADA 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 LA EMPRESA INTERESADA 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 LA EMPRESA INTERESADA 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 LA EMPRESA INTERESADA.

c) Por operaciones que no puedan realizarse por causas atribuidas a EL ABONADO y/o LA EMPRESA INTERESADA, 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.

NOVENA: DURACIÓN: El presente contrato tendrá una duración indefinida, siempre y cuando EL ABONADO y/o LA EMPRESA INTERESADA se mantenga operativo con el canal de atención "ASISTENTE EN LINEA CORPORATIVO" de CORPORACIÓN DIGITEL, C.A.

DECIMA: 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 LA EMPRESA INTERESADA a través de los mecanismos previstos a tal fin. Si CORPORACIÓN DIGITEL, C.A., anuncia una modificación y EL ABONADO y/o LA EMPRESA INTERESADA no manifiesta su inconformidad al respecto, se entiende que acepta incondicional e íntegramente las modificaciones introducidas, dándole continuidad a la ejecución del servicio.

DECIMA PRIMERA: DATOS DE EL ABONADO Y/O LA EMPRESA INTERESADA: EL ABONADO y/o LA EMPRESA INTERESADA 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 de "CANAL DE ATENCIÓN EN LINEA" serán solicitados: NUMERO DE RIF, DATOS DE LA SEDE y ANCHO DE BANDA CONTRATADO, datos estos relacionados a los servicios instalados de LA EMPRESA INTERESADA de la que trate el requerimiento, en caso de EL ABONADO.

DECIMA SEGUNDA: INFORMACIÓN CONFIDENCIAL: Se considera INFORMACIÓN CONFIDENCIAL los **DATOS** de **EL ABONADO Y/O LA EMPRESA INTERESADA** suministrados a DIGITEL, así como aquellos que se lleguen a generar por la operatividad de ASISTENTE EN LINEA CORPORATIVO y los que se llegare a conocer en la ejecución de este Contrato de Términos y Condiciones, sin limitación alguna.

DÉCIMA TERCERA: RESPONSABILIDAD SOBRE EL ALMACENAMIENTO, USO Y DISPOSICIÓN DE LOS DATOS ALMACENADOS EN LA PLATAFORMA: LA EMPRESA se hace responsable del almacenamiento y conservación en calidad de INFORMACIÓN CONFIDENCIAL de los **DATOS** de **EL ABONADO Y/O LA EMPRESA INTERESADA** generadas por los procesos correspondientes al servicio de ASISTENTE EN LINEA CORPORATIVO. Por consiguiente, CORPORACIÓN DIGITEL, C.A.se obliga a no divulgar o hacer pública cualquier INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, y a no hacer copias o reproducciones de cualquier material contentivo de la misma.

DECIMA CUARTA: 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 LA EMPRESA INTERESADA se obliga a no cuestionar la autorización, validez o cumplimiento de los mismos.

DECIMA QUINTA: ARBITRAJE Y LEY APLICABLE

Toda dificultad, discrepancia o conflicto que se suscite entre las partes con ocasión o motivo de este Contrato, deberá ser resuelta mediante Arbitraje Institucional, para lo cual las partes renuncian a cualquier otro fuero que pudiese corresponderles. El arbitraje será de derecho y para tal fin se aplicarán las leyes de la República Bolivariana de Venezuela. El idioma que se utilizará en las actuaciones arbitrales será el español. El procedimiento arbitral se sustanciará en la ciudad de Caracas, y a tales efectos, se designa como Centro de Arbitraje al Centro Empresarial de Conciliación y Arbitraje (CEDCA) afiliado a la Cámara Venezolano-Americana de Comercio e Industria (VENAMCHAM) y al Centro Venezolano Americano (CVA), cuyos Reglamentos de procedimiento arbitral se aplicarán a las controversias que llegaren a suscitarse. Los árbitros serán tres (3). En cuanto a la elección de los árbitros, cada una de las partes elegirá un árbitro de la lista que a tales efectos lleve el CEDCA, y los árbitros designados por las partes elegirán al tercer árbitro. En la eventualidad de que el árbitro designado por cualquiera de las partes renuncie, fallezca, quede inhabilitado o sea recusado, será reemplazado en la misma forma establecida para su nombramiento. Las partes se obligan expresamente a cumplir el laudo arbitral que se dicte y aceptan que contra dicho laudo no habrá recurso alguno, salvo el de nulidad previsto en la Ley de Arbitraje Comercial.

**EL ABONADO CORPORATIVO y/o LA
EMPRESA INTERESADA**

DIGITEL