

## **TERMINOS Y CONDICIONES DE FUNCIONAMIENTO DE HIWABOT®**

Estimado Cliente Al seleccionar la casilla de aceptación de nuestros términos de uso, usted acepta y acuerda cumplir y quedar obligado de conformidad con los términos y condiciones de uso, políticas de privacidad y derechos de autor de esta Plataforma Web, los cuales pueden ser modificados sin previo aviso en cualquier momento por ROBERTO & CARLOS CONSULTORES SL. Si usted está celebrando este contrato en representación de una compañía u otra persona jurídica, usted declara que posee las facultades para obligar a dicha entidad de conformidad con los términos y condiciones de esta Plataforma Web y, en ese caso, “usted” y “su”, tal como se utilizan en estas condiciones, se referirán a dicha entidad. Si usted no posee tales facultades, o bien si usted no acepta que está celebrando este contrato en representación de una compañía u otra persona jurídica, usted no podrá utilizar los servicios de esta Plataforma Web.

Las presentes Condiciones Generales de Uso se aplican a la Plataforma web HiWaBot® cuyo titular y administrador es ROBERTO & CARLOS CONSULTORES SL

ROBERTO & CARLOS CONSULTORES SL pone a disposición de los usuarios que acceden a la Plataforma Web en sus dispositivos móviles o en sus ordenadores y por tanto la usan y supone la aceptación plena por EL CLIENTE de todas las Condiciones Generales de Uso de la Plataforma Web de HiWaBot®, en adelante LA PLATAFORMA WEB, vigentes en cada momento en que el Usuario acceda a la misma, por lo que, si éste no está de acuerdo con cualquiera de las condiciones aquí establecidas, no deberá usar nuestra Plataforma Web.

ROBERTO & CARLOS CONSULTORES SL se reserva el derecho de modificar en cualquier momento las presentes Condiciones Generales de Uso de LA PLATAFORMA WEB, así como cualesquiera otras condiciones generales o particulares, reglamentos de uso, instrucciones o avisos que resulten de Plataforma Web. Asimismo, ROBERTO & CARLOS CONSULTORES SL se reserva el derecho de suspender, interrumpir o dejar de operar LA PLATAFORMA WEB en cualquier momento sin dar ninguna explicación y sin que usted o su empresa tengan derecho a pedir compensación alguna por ningún concepto.

ROBERTO & CARLOS CONSULTORES SL se reserva el derecho de solicitar algún comprobante y/o dato adicional a efectos de corroborar los datos personales o los de su empresa, así como el derecho para la suspensión temporal o definitiva a aquellos USUARIOS cuyos datos no hayan podido ser confirmados.

Los servicios ofrecidos por ROBERTO & CARLOS CONSULTORES SL se dirigen principalmente a personas naturales o jurídicas con actividad comercial en España. Todas aquellas personas naturales o jurídicas residentes o domiciliadas en otros países deberán asegurarse de que el acceso y uso de LA PLATAFORMA WEB y/o de su contenido les está permitido de conformidad con su propia legislación. En cualquier caso, el acceso y uso de LA APLICACIÓN por parte de un CLIENTE que no cumpla con el requisito de residencia en España se entenderá realizado bajo su exclusiva responsabilidad, exonerando a ROBERTO & CARLOS CONSULTORES SL de cualquier responsabilidad en la medida en que así lo permita la legislación aplicable.

Los presentes Términos y Condiciones se referirán como los “USUARIOS” conjuntamente a los visitantes del Portal, a los potenciales compradores y a los compradores.

Cualquier persona que no acepte estos Términos y Condiciones y la Política de Tratamiento de Datos asociados a estos Términos y Condiciones, los cuales tienen carácter obligatorio y vinculante deberá abstenerse de utilizar, acceder, registrarse o realizar cualquier acto de comercio en el o a través del Portal.

WhatsApp®, Facebook® Messenger®, Instagram®, así como sus respectivos logotipos son marcas registradas de sus propietarios y no están afiliadas con ROBERTO & CARLOS CONSULTORES SL.

Cualquier consulta o duda que tenga con relación a estas Condiciones Generales de Uso sírvase comunicarla a la casilla de correo [hola@hiwabot.com](mailto:hola@hiwabot.com) la cual será contestada a la mayor brevedad posible.

## **REGISTRO DE CLIENTE**

Antes de registrarse, los Clientes deben tener claro que la PLATAFORMA WEB HiWaBot©®, se ha diseñado como una plataforma de gestión de la comunicación entre empresas y clientes reales o potenciales de éstas.

Todo nuevo Cliente podrá registrarse en la PLATAFORMA WEB HiWaBot©®, previa lectura, comprensión y aceptación del presente documento y de la política de Tratamiento de datos personales. Para el registro en la PLATAFORMA WEB, se le solicitará crear un perfil de Usuario diligenciando los siguientes datos: Nombre completo, número de documento de identidad o número de identificación tributaria o equivalente, dirección de residencia o domicilio, municipio, país, teléfono fijo y teléfono móvil.

Al proceder con el registro, usted como Cliente/Usuario manifiesta y garantiza:

- (i) Que los datos de registro proporcionados son veraces, precisos, actuales y completos;
- (ii) Que usted es mayor de edad. ROBERTO & CARLOS CONSULTORES SL no se hace responsable por la certeza de los datos personales otorgados por los Cliente/Usuarios.

Cada Cliente/Usuario podrá ser titular de una o varias cuentas o registros en la PLATAFORMA WEB, según el número de licencias adquiridas. ROBERTO & CARLOS CONSULTORES SL se encuentra facultado para que en caso de evidenciar un uso fraudulento y/o contrario a la buena fe podrá eliminar esas cuentas o registros y en caso en que así lo decida iniciar las acciones legales que haya a lugar. Igualmente, ROBERTO & CARLOS CONSULTORES SL se reserva el derecho a verificar los datos otorgados mediante el registro y en caso en que no pueda confirmar alguno de los datos de los Cliente/Usuarios, queda facultado para suspender temporalmente o eliminar los datos del Cliente/Usuario cuando así lo considere necesario.

El nombre de Cliente/Usuario y su contraseña son intransferibles entre varios agentes del Cliente. El Cliente se compromete a efectuar un uso adecuado de los mismos. El uso y administración de las cuentas es de exclusiva responsabilidad del CLIENTE y por tanto de las operaciones y uso que les dé a los servicios. Es responsabilidad del Cliente no permitir que usuarios no autorizados utilicen sus cuentas. Es su deber custodiar sus

contraseñas de acceso. De cualquier manera, en caso de uso no autorizado por parte de un tercero, el Cliente se compromete a notificar a ROBERTO & CARLOS CONSULTORES SL en forma inmediata y por medio idóneo de tal situación.

El registro, acceso y uso que se realice en o a través de la PLATAFORMA WEB por parte de El CLIENTE deberán ser realizados por mayores de edad exclusivamente. Tratándose de personas jurídicas, solamente podrán registrarse o usar en o a través de la PLATAFORMA WEB las personas debidamente formalizadas que tengan capacidad legal para contratar y obligarse. La información de registro de los Cliente/Usuarios será recolectada, almacenada y utilizada por ROBERTO & CARLOS CONSULTORES SL, manteniendo los estándares de seguridad suficientes para impedir cualquier adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, y garantizando los derechos de los titulares de los datos, conforme con la Política de Tratamiento de Datos Personales de ROBERTO & CARLOS CONSULTORES SL que se puede consultar en los documentos legales de la PLATAFORMA WEB.

La información solicitada en el registro tiene por objeto la inscripción del Cliente/Usuario para acceder a la PLATAFORMA WEB. La información recolectada y proporcionada por el Cliente/Usuario también será utilizada con propósitos que se mencionan en la finalidad en la Política de Tratamiento de Datos Personales de ROBERTO & CARLOS CONSULTORES SL.

Usted como Cliente/Usuario acepta ser responsable de obtener el acceso necesario para utilizar los servicios de red de datos. Conoce que por el uso de la PLATAFORMA WEB HiWaBot©®, se pueden aplicar tarifas de datos de red de su móvil o de su proveedor de servicios de internet si accede o utiliza los servicios de un dispositivo inalámbrico habilitado.

Usted es responsable de la adquisición y actualización de hardware o dispositivos compatibles necesarios para acceder y utilizar los Servicios.

Al diligenciar sus datos y registrarse en la PLATAFORMA WEB HiWaBot©®, el Cliente/Usuario reconoce y acepta que ha leído, comprendido y aceptado la Política de Tratamiento de datos personales (*Clic aquí*) y que otorga la respectiva Autorización para el uso de datos.

En cualquier momento, ROBERTO & CARLOS CONSULTORES SL, podrá, a su discreción y sin necesidad de motivación alguna, suspender el servicio. También podrá deshabilitar una cuenta de Cliente/Usuario cuando considere que el uso de esta por parte del Cliente/Usuario no es idóneo o contiene datos inexactos o realicen conductas atentatorias contra la buena fe comercial o las buenas prácticas mercantiles.

Una vez registrado, al Cliente/Usuario se le solicitará diligenciar una clave o contraseña que servirá para sus futuros accesos de forma confiable y segura. Tal clave deberá ser diligenciada correctamente para utilizar los servicios, lo que permitirá el acceso personalizado, confidencial y seguro a la PLATAFORMA WEB. La administración de esta clave secreta es de absoluta responsabilidad del Cliente/Usuario. El Cliente/Usuario podrá cambiar su contraseña cuando lo disponga y recuperarla cuando la haya olvidado, mediante el procedimiento establecido en la PLATAFORMA WEB. La falta de custodia de la contraseña, su entrega a terceras personas o su utilización por dichas terceras

personas, no implicará responsabilidad alguna para ROBERTO & CARLOS CONSULTORES SL.

## **SERVICIOS OFRECIDOS Y PROCEDIMIENTO PARA HACER USO DE ESTA PLATAFORMA WEB.**

A través de la PLATAFORMA WEB HiWaBot©®, se proveen integración con servicios de mensajería instantánea entre empresas y sus clientes, gestión de la información, almacenamiento de conversaciones, consulta de históricos, reportes y monitoreo de usuarios.

Para hacer uso de la PLATAFORMA WEB, el Cliente/Usuario una vez registrado sigue las instrucciones de uso de la PLATAFORMA WEB. El Cliente/Usuario pueda dar solución a sus inquietudes a través del documento de Preguntas frecuentes y en todo caso manifestar cualquier inquietud con respecto al uso de la PLATAFORMA WEB al correo electrónico [hola@hiwabot.com](mailto:hola@hiwabot.com)

Una vez iniciada la sesión de cada usuario, podrá interactuar con los números telefónicos que contacten la línea telefónica emparejada en la plataforma, siempre y cuando esté asociado y tenga permisos suficientes según los protocolos de funcionamiento.

A través de La PLATAFORMA WEB no se proporciona acceso a servicios de emergencia ni a proveedores de servicios de emergencia, como la policía, bomberos u hospitales, ni se conecta con puntos de respuesta de seguridad pública.

## **CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS**

En la PLATAFORMA WEB se dará a conocer información suficiente que ilustre al Cliente/Usuario sobre los servicios de La PLATAFORMA. Toda la información será suministrada en Castellano.

- Plataforma en la nube.
- Múltiples agentes atendiendo múltiples cuentas de WhatsApp®, Facebook® de distintos clientes.
- Control total de los tiempos y la productividad de sus Agentes.
- Almacenamiento de todas las conversaciones para asegurar calidad del servicio.
- Reports y estadísticas para facilitar la toma de decisión.
- Capacidad de integración con otros sistemas de negocio.
- Contrato flexible, sin límite de tiempo, y flexible en cantidad de licencias.

## **USO EN CONDICIONES DE LEGALIDAD.**

El CLIENTE se compromete a hacer uso legal de los Servicios de la PLATAFORMA WEB y usarla solo con fines legales, autorizados y aceptables, comprometiéndose al aceptar los presentes Términos y Condiciones a no usar (o a ayudar a que otros usen) los Servicios en formas que: (a) violen, malversen o infrinjan los derechos de ROBERTO & CARLOS CONSULTORES SL o de terceros a partir de los cuales funciona la Plataforma web, de los usuarios u otros, incluidos los derechos de privacidad, publicidad, propiedad intelectual o autor u otros derechos de propiedad; (b) sean ilegales, obscenas, difamatorias, amenazantes, intimidantes, acosadoras, agresivas, ofensivas desde el punto

de vista racial, sexual, político o étnico, o que promuevan o fomenten conductas que serían ilegales, o de otro modo inadecuadas, incluida la promoción de delitos violentos; (c) impliquen la publicación de falsedades, declaraciones erróneas o afirmaciones engañosas; (d) se hagan pasar por otra persona; (e) impliquen el envío de comunicaciones ilegales o inadmisibles, como mensajería masiva, mensajería automática, marcado automático y metodologías similares; o (f) impliquen cualquier otro uso no personal de Los Servicios a menos que sea autorizado.

Está prohibido que EL CLIENTE directamente o ayudando a otros acceda, use, copie, adapte, modifique, prepare obras derivadas de nuestros Servicios, distribuya, licencie, sublicencie, transfiera, muestre, ejecute o explote de otro modo los Servicios de maneras inadmisibles o no autorizadas, o de formas que nos afecte, perjudique o dañe a ROBERTO & CARLOS CONSULTORES SL, a sus sistemas, sus usuarios o a otras personas. Tampoco está permitido, directamente o a través de medios automatizados:

- (a) Aplicar ingeniería inversa, alterar, modificar, crear obras derivadas, descompilar o extraer códigos fuente de la PLATAFORMA WEB.
- (b) Enviar, almacenar o transmitir un virus u otro código informático dañino a través de Los Servicios o en ellos.
- (c) Obtener o intentar obtener acceso no autorizado a Los Servicios o sistemas.
- (d) Interrumpir o interferir con la integridad o el rendimiento de Los Servicios.
- (e) Crear cuentas para Los Servicios a través de medios automatizados o no autorizados.
- (f) Recopilar la información sobre los usuarios de cualquier forma inadmisible o no autorizada.
- (g) Vender, revender, alquilar o cobrar por Los Servicios.
- (h) Distribuir o poner en disponibilidad los Servicios en una red donde podrían usarse en varios dispositivos a la misma vez.

### **EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD SOBRE EL CONTENIDO TRANSMITIDO A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA WEB Y SOBRE BLOQUEO DE LÍNEAS TELEFÓNICAS.**

ROBERTO & CARLOS CONSULTORES SL. provee los servicios descritos en estos Términos y condiciones como una Plataforma web para el intercambio de datos, pero no se hace responsable por mensajes con contenidos que atenten contra la libertad de género, raza, orientación sexual o identidad cultural, o política de las personas, ni que atenten contra los derechos constitucionales de las personas que los reciben. Tampoco ROBERTO & CARLOS CONSULTORES SL será responsable por mensajes con contenidos que atenten o sean violatorios de Derechos de propiedad intelectual de terceros y/o que atenten contra las normas de Derechos de los consumidores o violatorias de las normas sobre Publicidad. Corresponde al USUARIO adoptar sus propias Políticas de control de contenidos y será único y directo responsable frente a los Terceros con los cuales interactúe a través de la Plataforma Web.

El USUARIO conoce y acepta que la Plataforma web opera a través de otras Plataformas de telefonía móvil que tienen sus propias políticas y procedimientos que no están dentro de la esfera de control de ROBERTO & CARLOS CONSULTORES SL y que, en consecuencia, conoce y acepta que eventualmente sus líneas telefónicas podrán ser canceladas o bloqueadas por decisión unilateral de dichas plataformas tecnológicas y ello no hará incurrir en responsabilidad alguna a ROBERTO & CARLOS CONSULTORES

SL. En caso de bloqueo, el USUARIO y DIGITAL INTERACTIONS buscarán medidas para subsanar la situación.

## **ENVÍO DE ANUNCIOS PUBLICITARIOS.**

Tenga en cuenta que las siguientes acciones violan nuestros Términos de servicio:

- Envío de spam o mensajes no solicitados.
- Presentar contenido (en el estado, imágenes de perfil o mensajes) que sea ilegal, obsceno, amenazador, hostigador, odioso, racial o étnicamente ofensivo o inadecuado.
- Ser molesto con otros usuarios.
- Ser un infractor reincidente.

## **PROPIEDAD INTELECTUAL**

El software, su interfaz gráfica y código fuente de la Plataforma Web HiWaBot©®, son obras protegidas por la Propiedad intelectual de acuerdo con las normas nacionales y los Tratados Internacionales que rigen la materia y son propiedad exclusiva de ROBERTO & CARLOS CONSULTORES SL. De igual manera, todos los logos, imágenes, nombres comerciales, lemas y marcas comerciales son creaciones protegidas por la Propiedad Industrial de acuerdo con las normas nacionales y los Tratados Internacionales que rigen la materia y son propiedad exclusiva de ROBERTO & CARLOS CONSULTORES SL. Igualmente, todo el contenido generado a través de la PLATAFORMA HiWaBot©®, constituye una creación original protegida por la Propiedad intelectual de acuerdo con las normas nacionales y los Tratados Internacionales que rigen la materia y son propiedad exclusiva de ROBERTO & CARLOS CONSULTORES SL.

## **ENLACES**

La PLATAFORMA WEB puede contener enlaces a aplicaciones o sitios web de terceros o propios de ROBERTO & CARLOS CONSULTORES SL. El Cliente/Usuario reconoce y acepta que ROBERTO & CARLOS CONSULTORES SL, no se hace responsable de: (i) la disponibilidad o la exactitud de tales sitios web o recursos; o (ii) el Contenido, los productos o servicios presentes o disponibles en dichos sitios o recursos por los que dicho tercero es el único responsable.

## **POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

Mediante la aceptación de los presentes Términos y Condiciones, usted también acepta nuestra Política de Tratamiento de Datos personales, la cual podrá consultar en nuestra PLATAFORMA WEB.

## **CANCELACIÓN SERVICIOS**

Todos nuestros servicios no tienen ningún tipo de permanencia por lo que puede dar de baja cualquier servicio contratado comunicándolo con 7 días de antelación de la fecha de cargo, enviando un email a la dirección [hola@hiwabot.com](mailto:hola@hiwabot.com), no es posible la cancelación parcial de alguna suscripción.

Dispone de un período de 7 días para la solicitud de reembolso de la cuota de activación de HiWaBot®©, las suscripciones a planes y/o servicios adicionales no podrán ser reembolsados en ningún caso. Para la solicitud de reembolso necesitará solicitarla directamente siguiendo las instrucciones de la pasarela de pago Hotmart.

En caso de impago de alguna cuota mensual de las suscripciones de los Planes o servicios contratados, implicará la cancelación de suscripción a HiWaBot®©, en caso de necesitar volver a activar sus servicios será obligatorio el pago de la cuota de activación.

## **FALLA EN EL SERVICIO.**

ROBERTO & CARLOS CONSULTORES SL hará su mejor esfuerzo para que dentro de lo posible el funcionamiento de la PLATAFORMA WEB sea óptima y sin errores, sin embargo, dada la naturaleza de la PLATAFORMA WEB y dado que la misma funciona en internet, no se garantiza de manera absoluta su funcionamiento libre de errores. En caso de presentarse ROBERTO & CARLOS CONSULTORES SL hará su mayor esfuerzo para corregirlos en el menor tiempo posible. La corrección de errores o fallas del sistema puede dar lugar a la suspensión de los servicios. En consecuencia, ROBERTO & CARLOS CONSULTORES SL no se responsabiliza por daños, fallas o suspensiones en la PLATAFORMA WEB que generen daños, pérdidas o perjuicios a los Cliente/Usuarios o a terceros, Tampoco será responsable de daños causados por contenidos maliciosos o que contengan virus o por bloqueos o baneos de líneas.

El USUARIO conoce y acepta que HiWaBot®© no está afiliado a ninguna red de mensajería como y que ésta sólo proporciona un servicio integrado en estas redes. Estas redes pueden cambiar, extender, suspender servicios, acciones que repercuten directamente en la disponibilidad de HiWaBot®. Tales hechos no serán responsabilidad de ROBERTO & CARLOS CONSULTORES SL ni estará obligada al pago de perjuicios directos o indirectos derivados de dicha situación.

Para el correcto funcionamiento de la Plataforma Web, cada Cliente/Usuario deberá garantizar que cuenta con acceso a una red inalámbrica de internet y con un ordenador que soporte la transmisión de datos de la PLATAFORMA WEB.

En caso de que el Cliente/Usuario desee reportar un error pueda hacerlo al correo electrónico [hola@hiwabot.com](mailto:hola@hiwabot.com)

Para concretar los Pagos, ROBERTO & CARLOS CONSULTORES SL proporcionará un link de pago a través de una pasarela de pagos certificada con altos estándares de seguridad. ROBERTO & CARLOS CONSULTORES SL no tendrá acceso a la información de sus tarjetas de crédito, ni cuentas bancarias.

## **LEY APLICABLE Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

A este documento y en especial a este acuerdo entre el Cliente/Cliente/Usuario y ROBERTO & CARLOS CONSULTORES SL le serán aplicables las normas del Estado Español y en especial las del Código civil, del Código de comercio, del Estatuto de

consumidor, de protección de datos personales y de propiedad intelectual. Si alguna La invalidez e inexigibilidad de alguna o algunas de las disposiciones de este documento, no afectará la validez o exigibilidad de las demás disposiciones. En estos eventos el Cliente/Cliente/Usuario y ROBERTO & CARLOS CONSULTORES SL se obligan, de ser posible, a negociar de buena fe una cláusula válida y legalmente exigible, que tenga el mismo propósito o finalidad que la que adolece del vicio de invalidez o inexigibilidad.

En caso de presentarse una controversia entre ROBERTO & CARLOS CONSULTORES SL y el Cliente/Cliente/Usuario, que no haya podido solucionarse por arreglo directo, el Cliente/Cliente/Usuario acepta someter la diferencia a la decisión de un amigable componedor designado y remunerado por ambas partes. En caso de no llegar a un acuerdo sobre la designación del amigable componedor, cada parte designará un amigable componedor que lo represente. La diferencia será resuelta por él o los amigables componedores y la decisión por el o ellos adoptada será vinculante para ambas partes.

## **CONTACTO**

En caso de requerir comunicarse con ROBERTO & CARLOS CONSULTORES SL, administrador de la Plataforma Web HiWaBot©®, para la presentación de sugerencias, peticiones, quejas, reclamos o felicitaciones el Cliente/Usuario debe enviar comunicación vía correo electrónico a [hola@hiwabot.com](mailto:hola@hiwabot.com) :

- Indicar dirección, indicar municipio
- Indicar correo electrónico.
- Indicar teléfono, en el horario de atención de 8:00am a 16:00 pm de lunes viernes.

## **MODIFICACIONES A LOS PRESENTES TÉRMINOS Y CONDICIONES**

ROBERTO & CARLOS CONSULTORES SL se reserva el derecho a modificar o suprimir, a su exclusiva discreción, en cualquier momento y sin previo aviso, los presentes Términos y Condiciones generales. Si se llegaren a modificar, ROBERTO & CARLOS CONSULTORES SL hará públicos los Términos modificados mediante un aviso en la PLATAFORMA WEB. Todos los Términos entrarán en vigor a los 03 (tres) días de su publicación. Dentro de los 03 (tres) días siguientes a la publicación de las modificaciones introducidas, el Cliente/Usuario podrá comunicar por e-mail su no aceptación. En caso de no aceptarlas, el Cliente/Usuario se abstendrá de usar la PLATAFORMA WEB y se entenderá disuelto cualquier vínculo entre Cliente/Usuario y ROBERTO & CARLOS CONSULTORES SL, salvo que exista un cargo de dinero pendiente de pago por parte del Cliente/Usuario, que en todo caso deberá pagarse. En caso de manifestación expresa de no aceptación de los Términos modificados, ROBERTO & CARLOS CONSULTORES SL podrá dar de baja la cuenta de Cliente/Usuario registrado.

## **VIGENCIA**

La versión de las presentes Condiciones Generales es la 1.0. y ha entrado en vigor con fecha 01 enero de 2020.