



Términos y condiciones

movistar

ELIGE TODO

Términos y condiciones de uso de la Aplicación WhatsApp para establecer contacto con los usuarios

El uso por parte de Movistar de la aplicación WhatsApp, tiene como finalidad establecer contacto con sus usuarios personas naturales que hacen uso de planes empresariales, con el fin de responder algunas consultas en particular: Estado de la línea; Consumos, Características del Plan, Cambio de plan, Equipos móviles, Factura fijo y móvil, Suspensión y traspasos. Este NO es un canal para la presentación o atención de peticiones, quejas o recursos (PQR) y por lo tanto si un usuario presenta solicitudes de esa naturaleza, estas no serán atendidas ni remitidas a ninguna área de Movistar. Si el usuario requiere interponer una solicitud de este tipo, debe hacerlo a través de los canales de atención que Movistar ha dispuesto para tal fin.

Por medio de esta aplicación el usuario no puede realizar llamadas o video llamadas. Movistar solo atenderá las consultas de los clientes a través del chat de texto de la aplicación, por medio del cual Movistar podrá compartir imágenes, videos y/o documentos si así lo requiere Movistar, el usuario no podrá enviar notas de voz.

Dado que la aplicación es de terceros, Movistar 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 en la Aplicación.

El usuario es responsable de las autorizaciones para el tratamiento de sus datos personales, que haya otorgado a la Aplicación.

La Empresa ofrece de forma gratuita el acceso y utilización de la información que aquí se suministra. No obstante, dicha información puede presentarse con algún retraso de horas y/o inconsistencias que podrán validarse con posterioridad a través de los medios de atención al usuario. Por tal razón Movistar no asumirá responsabilidad alguna por la información que entrega por WhatsApp ni por los daños sufridos por el usuario por el no uso o imposibilidad de uso de la información o servicios prestados a través de esta

servicio informativo como tampoco se responsabiliza de cualquier daño o perjuicio que se puedan derivar de interferencias, omisiones, interrupciones, virus informáticos o desconexiones de esta App. El Usuario asumirá toda la responsabilidad por la interpretación y el uso de la información suministrada.

Tenga en cuenta que algunas de las opciones que elija, permiten comunicación con un asesor, el cual solo brindará la explicación respecto del tema u opción seleccionada por el cliente. Dicho asesor no recibirá petición, queja o reclamo alguno.

Las consultas se atenderán de acuerdo con la disponibilidad técnica de la herramienta.

Las validaciones de seguridad pretenden eliminar las vulnerabilidades que puedan presentarse. En caso de que el usuario autorizado comparta la información obtenida, la compañía no asumirá responsabilidad frente al uso de la misma.