

Estos Términos y Condiciones Generales de uso del servicio de Impulso Digital de Bee Digital / PUBLICAR SERVICIOS SAS (en adelante, "El Servicio") se aplican entre, por un lado, Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC (en adelante, "Movistar") y, por otro lado, cualquier usuario y/o suscriptor que / o contrate o utilice el servicio de Impulso Digital de Bee Digital.

El presente texto contiene los términos y condiciones "Términos y Condiciones Generales", a los que quedarán sujetos tanto el acceso a la contratación por parte de cualquier usuario que, en forma ocasional, frecuente, o permanente, acceda y/o utilice el mismo; así como cualquier operación comercial que tenga lugar dentro de la licencia, en relación con los productos y/o servicios ofrecidos, establecida entre un Usuario y el servicio. El uso del servicio digital de Impulso Digital y/o la contratación del Servicio implican la aceptación plena y sin restricciones de todos estos Términos y Condiciones Generales de Uso, independientemente del dispositivo utilizado.

### **MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES DE USO**

- Movistar se reserva el derecho de realizar cambios en los presentes Términos y Condiciones de uso, los cuales entrarán en vigor una vez sean publicados a través de la página web [www.movistar.com.co](http://www.movistar.com.co) en la sección del producto.
- Al continuar utilizando El Servicio, después de realizados e informados estos cambios, el Usuario reconoce expresamente aceptar dichos cambios. En caso de que el Usuario no esté de acuerdo con los cambios, puede ejercer su derecho a cancelar los Servicios sin derecho a una devolución de los montos en dinero cobrado con anticipación por El Servicio.
- El Servicio es prestado por BEE DIGITAL / PUBLICAR SERVICIOS SAS en adelante El Proveedor, quien es el encargado y responsable frente al Cliente de prestar el servicio y de su correcto funcionamiento según lo indicado en los términos y condiciones establecidas para el uso del servicio Impulso Digital
- El Operador (en adelante Colombia Telecomunicaciones) exclusivamente presta el servicio de atención de incidencias en Niveles 1 y 2 según se describe más adelante en el MODELO DE SOPORTE, y realiza la gestión de facturar y cobrar el servicio al Cliente.
- "Impulso Digital": Es una solución gestionada por el proveedor y el cliente para dar visibilidad de su negocio en internet en + de 20 plataformas de buscadores, navegadores y directorios a través de la herramienta de área privada que pone a disposición el proveedor para que el cliente pueda hacer seguimiento de estadísticas de tráfico, consulta y generación de reseñas, añadir información de sus productos y modificación de la información sobre su negocio.
- La modalidad del SERVICIO es autogestionada por el Proveedor inicialmente y luego de la Gestión de Alta, en adelante por el cliente quien será el administrador del servicio. El cliente tiene derecho al servicio de Soporte que se describe a continuación:

### **GESTIÓN DEL ALTA Y SINC DE LA FICHA**

- Llamada de asesor
- Gestión necesaria para el armado de la ficha de GBP
- Soporte durante todo el proceso
- Explicación y ayuda a configuración de funcionalidades del servicio:
  - Comparar el estado de su Presencia Digital frente a competencia, sugiriéndole cómo mejorar.

- Publicación post y atributos en la ficha de GBP (Básico y Plus)
- Respuestas automáticas de reseñas (Plus y Avanzado)
- Estadísticas

## SOPORTE

- Servicio de atención al cliente con respuesta priorizada (premium)
- Resolución de incidencias del servicio:
  - Caída de servicio
  - Reseteo/bloqueo de contraseñas
  - Desincronización red
  - Suspensión de la ficha de Google
- Realización de modificaciones de contenido en perfiles
- Ayuda para configuración de funcionalidades del servicio

	Presencia Digital Plan Básico Gestionado	Presencia Digital Plan Plus Gestionado
Armadore de ficha GMB y Catalogo	<input checked="" type="checkbox"/> Gestión integral por parte de expertos de BEE DIGITAL del alta de la ficha de Google MI Negocio	<input checked="" type="checkbox"/> Gestión integral por parte de expertos de BEE DIGITAL del alta de la ficha de Google MI Negocio
Gestión de Reseñas	<input checked="" type="checkbox"/> Gestión y consulta de reseñas desde Área Privada	<input checked="" type="checkbox"/> Gestión y consulta de reseñas desde Área Privada
Respuestas Automáticas/customizada	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Respuestas automáticas desde Área privada y apoyo en la configuración
Alerta Reseñas Negativas	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Alerta de reseñas negativas desde Área privada
Panel del Cliente	<input checked="" type="checkbox"/> Área Privada de gestión de los servicios	<input checked="" type="checkbox"/> Área Privada de gestión de los servicios
Reporteria	<input checked="" type="checkbox"/> Informe zoom GMB en Área Privada Informe estadísticas mensuales por email	<input checked="" type="checkbox"/> Informe zoom GMB en Área Privada Informe estadísticas mensuales por email
Informe de Asesoramiento Mensual	<input checked="" type="checkbox"/> Informe asesoramiento: envío de recomendaciones mensuales para potenciar el aprovechamiento del servicio (customer journey)	<input checked="" type="checkbox"/> Informe asesoramiento: envío de recomendaciones mensuales para potenciar el aprovechamiento del servicio (customer journey)
Soporte 7x24	<input checked="" type="checkbox"/> Soporte 7x24 Premium por Chat / teléfono / WhatsApp	<input checked="" type="checkbox"/> Soporte 7x24 Premium por Chat / teléfono / WhatsApp
Alta y Publicaciones RRSS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elementos adicionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Scan Digital (autodiagnóstico de Presencia Digital)</li> <li>• Comparativa mejora de presencia desde Área Privada</li> <li>• Expansión en 30 sites</li> <li>• Generación de Reseñas desde Área Privada</li> <li>• Creación de Post y Atributos en ficha de Google desde Área Privada</li> <li>• Comparativa con la competencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Scan Digital (autodiagnóstico de Presencia Digital)</li> <li>• Comparativa mejora de presencia desde Área Privada</li> <li>• Expansión en 30 sites</li> <li>• Generación de Reseñas desde Área Privada</li> <li>• Creación de Post y Atributos en ficha de Google desde Área Privada</li> <li>• Comparativa con la competencia</li> </ul>

- Término de Duración. Las Partes acuerdan y así lo acepta el Cliente, que no se tiene una permanencia en el contrato. En caso de que cualquiera de las Partes decida terminarlo deberá informar de su intención a la otra Parte mediante comunicación escrita en cualquier momento.

## DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE IMPULSO DIGITAL DE BEE DIGITAL / PUBLICAR SERVICIOS SAS

- Servicio de Presencia Digital, actualización con todos los datos correctos del negocio, armado del perfil de la empresa en Google y expansión de sus datos básicos en las principales plataformas de Internet (buscadores, navegadores y directorios) +de 20 plataformas.
- Amplia la visibilidad de tu negocio en internet, para que puedas conseguir más clientes, expandiendo tus datos básicos en Google y los principales buscadores, directorios, mapas y navegadores

- Gestiona y actualiza en línea tu información y controla tu reputación online desde tu área privada

IMPULSO DIGITAL, permite a negocios y profesionales conocer, organizar y actualizar sus datos en Internet, expandiendo su presencia digital.

### ACCESO A LA APLICACIÓN DE EL SERVICIO

- Paso 1: Una vez contratado el servicio, se realizará la activación del servicio en la plataforma de gestión administrada por Telefonica en 48 horas, luego el cliente recibirá un correo de bienvenida con el usuario y contraseña para ingresar a la plataforma de Área Privada.
- Paso 2: En 48 horas será contactado por el proveedor para iniciar el proceso de configuración del servicio para sincronizar la ficha en Google

### CLIENTES QUE DESEAN DARSE DE BAJA

El Cliente podrá darse de baja o cancelar una suscripción en cualquier momento por medio de los canales habilitados por Movistar.

### SOBRE LAS TARIFAS, SUSCRIPCIÓN Y UPGRADE

- El Servicio podrá ser adquirido por medio de los canales de atención y venta definidos por Movistar.
- Las tarifas mensuales se encuentran en pesos colombianos, este servicio tiene IVA, de acuerdo con la normatividad vigente, las tarifas vigentes podrán ser consultadas en [www.movistar.com.co](http://www.movistar.com.co)
- El no uso del servicio tras la contratación de este no será objeto de ajuste en la factura o devolución del dinero cobrado con anticipación.
- Movistar se reserva el derecho de modificar las tarifas para los servicios ofrecidos, informando de dichos cambios a los usuarios con una antelación no menor a 30 días, notificándolo a través de la página web [www.movistar.com.co](http://www.movistar.com.co) u otro medio que elija.
- Al contratar Impulso Digital de BEE DIGITAL / PUBLICAR SERVICIOS SAS, el usuario acepta el pago de la tarifa indicada para la modalidad de servicio seleccionado. El usuario entiende y acepta que este monto será cobrado mensualmente en la factura de ciclo de los servicios de telecomunicaciones contratados con Movistar, hasta que exista una petición expresa de cancelación de estos servicios por parte del usuario.
- Para Impulso Digital de BEE DIGITAL / PUBLICAR SERVICIOS SAS, el valor del servicio será cobrado desde el momento del alta y mes a mes facturará de manera anticipada.
- El Operador podrá suspender de manera unilateral el servicio cuando el Cliente no efectúe el pago de sus obligaciones dinerarias dentro del término establecido en la factura. Transcurrido un plazo de cinco (5) días calendario contados a partir de la fecha de la suspensión; el Operador podrá dar por terminado el Contrato y cobrar las sumas

pendientes, sin perjuicio de las demás acciones que le correspondan de conformidad con la ley.

- El valor de los SERVICIOS será facturado con los impuestos que por Ley correspondan. Parágrafo 1 - Incremento de Tarifas: Las partes acuerdan, y así lo acepta el Cliente, que, durante la vigencia del servicio, el Operador podrá modificar en cualquier momento las tarifas del mismo, así: i) siempre que el incremento acumulado en el año no supere el Índice de Precios del Consumidor (IPC) acumulado del año inmediatamente anterior más 5 puntos porcentuales; o ii) si durante la vigencia del contrato el Proveedor de productos y/o servicios llegara a incrementar las tarifas de dichos productos y/o servicios el Operador podrá incrementar al cliente dichas tarifas en la misma proporción; en todo caso el Operador comunicará previamente al Cliente el incremento a realizar.
- Forma de Pago: El valor de los servicios se pagará previa presentación de la factura mensual por parte del Operador

### ACEPTACIÓN POR PARTE DE LOS USUARIOS

- Al utilizar El Servicio de Impulso Digital de BEE DIGITAL / PUBLICAR SERVICIOS SAS el usuario acepta recibir, periódicamente a través de su correo electrónico, noticias, informaciones sobre movimiento de su cuenta, y otros temas similares relativos a ésta.

### MODELO DE SOPORTE

- **Colombia Telecomunicaciones** facilitará al **Cliente** documentación de apoyo que será entregada vía correo en el momento que se realice el aprovisionamiento del servicio, así como soporte (Nivel 1) a través de la página Web. Dicha atención será prestada a la persona que haya sido registrada como Contacto Autorizado del **Cliente**. En el caso que en el nivel 1 no pueda dar solución, se realizará el escalamiento al **Proveedor** (Nivel 2) para que éste brinde el soporte correspondiente

NIVEL SOPORTE	DE	ALCANCE DEL SOPORTE	DISPONIBILIDAD
NIVEL 1		Recepción de tickets y suministro de información básica. Valida la información del cliente y el estado del servicio. Realiza soporte en autogestión de licencias y configuración inicial de los servicios.	7x24
NIVEL 2		Atención por el equipo de Soporte del producto en Bee Digital, haciendo el primer contacto y solución del incidente de acuerdo con los tiempos establecidos por el proveedor.	Consultas / Modificaciones: 24 horas hábiles Incidencias Técnicas: 5 horas

### PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELECTUAL

- El Cliente acepta que todos los elementos integrados dentro de Impulso Digital de BEE DIGITAL / PUBLICAR SERVICIOS SAS están protegidos por la legislación sobre derechos de propiedad intelectual e industrial y que los derechos sobre los mismos corresponden a Movistar o, en su caso, a terceros.

- BEE DIGITAL / PUBLICAR SERVICIOS SAS conservará la plena titularidad de los derechos de propiedad intelectual e industrial que le pertenecieran al tiempo de celebrar el contrato y le corresponderán, igualmente, los derechos de propiedad Intelectual e industrial relativos a cualquier software, tecnología y documentación, creados, desarrollados, modificados, mejorados o transformados como consecuencia de la prestación del Servicio. En consecuencia, el Cliente se compromete a respetar los términos y condiciones establecidos por las presentes Condiciones, siendo el Cliente el único responsable de su incumplimiento frente a Terceros.
- Sin perjuicio de lo anterior, en el caso de que como consecuencia de la ejecución y cumplimiento del contrato el Cliente tuviese necesidad de utilizar la herramienta titularidad de BEE DIGITAL / PUBLICAR SERVICIOS SAS conforme a lo arriba indicado, el Cliente no adquirirá más derechos sobre los mismos que el uso que se requiera durante la ejecución del proyecto o el tiempo previsto expresamente, se abstendrá de hacer copias y/o introducir variantes en los mismos y no permitirá a terceros el acceso y uso de dichos programas y metodologías, salvo en el caso de que sea autorizada de forma expresa y con carácter previo por BEE DIGITAL / PUBLICAR SERVICIOS SAS

## **POLITICA DE PRIVACIDAD**

- El usuario reconoce y acepta que su información de registro, u otro tipo de información necesaria para la prestación del servicio, sea personal o empresarial acerca de éste, podrá ser recopilada por Movistar, a través del Servicio. Dicha información pasará a terceros cuando ésta sea requerida por la ley o por acciones legales por las cuales esta información es relevante (por ejemplo, de acuerdo con una orden judicial o para propósitos de prevención de delito o fraude).
- Para más información respecto al tratamiento de sus datos personales, el usuario tiene a disposición dentro de la página web de Movistar, el documento "Política de Privacidad". Dicho documento constituye parte integrante de estos Términos y Condiciones de Uso y deberá ser leído atentamente por todos los usuarios antes de la aceptación y utilización de El Servicio

## **Tratamiento de Información**

- Movistar podrá tratar la información de carácter personal de acuerdo con las siguientes finalidades, en función del formulario completado:
  - Gestionar su navegación y uso del Servicio.
  - Gestionar el registro de usuario e identificarle como “usuario registrado”, personalizar su interfaz y mostrarle contenido e información acorde a sus intereses y acceso al Servicio contratado.
  - Dar respuesta a las dudas, quejas, comentarios o inquietudes que tenga y que sean relativas a la información incluida en el Servicio, el tratamiento de sus datos personales, cuestiones referentes a los textos legales funcionalidades, consultas y facturación, así como cualquier otro tipo de consultas que pueda tener relacionadas con el servicio y su funcionamiento.

- Gestionar el cumplimiento, mantenimiento, desarrollo y control de la relación el usuario y Movistar.
- Realizar estudios estadísticos y de gestión de perfiles.
- Cualquier otra finalidad relacionada a atender los distintos tipos de relaciones que podamos mantener con el usuario en función de cada caso.
- Proporcionar Información Personal a distribuidores o terceras personas con la finalidad de prestar el Servicio. Estos terceros no tendrán autorización de la Empresa para utilizar su Información Personal de otra manera para la cual fue proporcionada.
- En caso de que se requiera por ley o mandamiento de autoridad competente, podremos divulgar la información personal según se establezca por ley o por la autoridad, en cuyo caso la autoridad estará obligada a mantener la confidencialidad y el acceso restringido a la misma con base en las leyes y reglamentos aplicables.
- La información que se suministra a Impulso Digital de BEE DIGITAL / PUBLICAR SERVICIOS SAS deberá ser fidedigna y tendrá el carácter de declaración jurada. Cuando la información suministrada no atienda a las circunstancias reales de parte del usuario, se considerará que se está incumpliendo y será responsable por todos los perjuicios sufridos a BEE DIGITAL / PUBLICAR SERVICIOS o terceros como consecuencia de la falta de seriedad y de veracidad del usuario. Podrá además tal circunstancia ser usada en contra del usuario, como hecho constitutivo de mala fe contractual.
- Movistar se reserva la facultad de solicitar algún comprobante y/o dato adicional a efectos de corroborar los datos que el usuario suministro, así como el de suspender temporal o definitivamente a aquellos Usuarios cuyos datos no hayan podido ser confirmados.
- El usuario será responsable por todas las operaciones efectuadas a través de su cuenta personal, debiendo notificar a Movistar de forma inmediata y por medio idóneo y fehaciente, cualquier uso no autorizado de su cuenta, así como el ingreso por terceros no autorizados a la misma.
- Es indispensable que el usuario resguarde y proteja en todo momento los números de referencia, contraseñas y códigos de acceso que le serán provistos. El usuario será el único responsable en caso del uso, autorizado o no, de su cuenta personal, y en este sentido se compromete a hacer un uso diligente de dicha información, a no ponerla a disposición de terceros, y a comunicar la pérdida o robo, en caso de que esto ocurra.
- Movistar podrá suspender de manera temporal o definitiva la prestación del servicio si las condiciones técnicas, comerciales y legales lo ameritan.
- El usuario se obliga a: No vulnerar alguna norma municipal, departamental o nacional a través del, o en el Servicio. No utilizar ningún aparato, software para interferir o intentar interferir en el funcionamiento adecuado del Servicio. NO utilizar ningún robot, spider, algún otro dispositivo electrónico, automático, o proceso manual para controlar o copiar algún contenido del Servicio; No reproducir, duplicar, copiar, vender, revender o explotar con algún fin comercial alguna parte del Servicio, uso del Servicio o acceso al Servicio
- Autorización: El Cliente autoriza al Operador para que obtenga y suministre informaciones relativas a aquel y al cumplimiento de sus obligaciones. De igual

forma autoriza al Operador para utilizar sus datos en beneficio propio o de terceros con los cuales se haya celebrado convenio para entrega, envío y recepción de cualquier tipo de información, con fines comerciales o publicitarios propios del Operador o de empresas del grupo Telefónica, en Colombia o en el exterior.

#### **RENUNCIA DE INDEMNIZACIÓN**

- El usuario acepta mantener indemne a Movistar y sus compañías matrices, subsidiarias, afiliadas, consejeros, accionistas, directores, empleados, agentes contratados licenciantes, socios y clientes que exhiban sus marcas en conjunto con Movistar, de cualquier queja que resulte de toda y cualquier violación de estos Términos y Condiciones de Uso por parte del usuario. Pérdidas y daños que vengan a ser demandados, incluyendo costos legales y honorarios de abogados, en razón de la mala conducta del Usuario, sea en el uso del servicio, sea en la violación de estos Términos de Servicio o en la violación de cualquier derecho, deberán ser, integralmente, asumidos por el Usuario.

#### **LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

- El usuario expresamente acepta que Movistar no tendrá responsabilidad ya sea contractual o extracontractual, por cualquier daño patrimonial o moral, incluyendo, sin limitaciones, daños por lucros cesantes u otras pérdidas intangibles producto.

#### **RESOLUCIÓN DE DISPUTAS**

- Cualquier disputa o reclamo que surja de o con relación a, o en conexión con la ejecución o cumplimiento de estas condiciones o de la utilización del Servicio, incluyendo sin limitación, cualquier disputa sobre la validez, interpretación, exigibilidad o incumplimiento de ellas, será exclusiva y finalmente resuelta por las autoridades jurisdiccionales competentes con domicilio en el territorio colombiano.