

## Términos y Condiciones del servicio

Los presentes términos y condiciones de uso de la plataforma de mensajería SMS, regulan la licencia de utilización proporcionada por TELVOICE a sus clientes en adelante EL CLIENTE. La utilización de la plataforma SMS y el acceso al mismo por parte del CLIENTE indica la aceptación íntegra de las siguientes condiciones generales.

### Licencias de Uso

TELVOICE otorga a EL CLIENTE una licencia limitada NO exclusiva, única e intransmisible para la utilización de la plataforma. EL CLIENTE no puede sublicenciar, revender, modificar, transferir o realizar cualquier actividad distinta a la de mera utilización de la aplicación. EL CLIENTE no puede reproducir, modificar o utilizar la aplicación de envío de SMS para finalidades distintas de las contratadas. TELVOICE se reserva el derecho a emprender las acciones judiciales que le correspondan en su caso.

### Cambio de los Términos

I. TELVOICE se reserva el derecho a cambiar alguna o todas las cláusulas de los términos (de forma enunciativa, más no limitativa) publicados en este documento. Los cambios serán efectivos a partir de su publicación en nuestro sitio web.

II. Es responsabilidad del CLIENTE de verificar los términos y condiciones con regularidad para verificar cualquier cambio, y si el CLIENTE continúa utilizando nuestros servicios luego del cambio realizado, el CLIENTE aceptará apegarse a los nuevos términos, condiciones y cargos.

### Exclusión de Responsabilidad

I. TELVOICE no será responsable del uso o actividades ilícitas o ilegales que el CLIENTE realice a través de la Plataforma de envío de SMS. Concretamente, el CLIENTE acepta que no podrá utilizar el servicio contratado para el envío de comunicaciones masivas no solicitadas (Spam, mensajes publicitarios, promocionales o comerciales) sin previamente recabar el consentimiento o la autorización expresa de cada uno de sus destinatarios, además el CLIENTE no deberá realizar difusiones de información falsa y no utilizará la plataforma para el envío de mensajes que por su finalidad o contenido puedan ser considerados contrarios a la ley o que puedan dañar los derechos o la imagen de TELVOICE o de terceros.

II. El CLIENTE será personal y directamente responsable de cualquier utilización de la aplicación de envío de SMS, bajo ninguna circunstancia podrá considerarse TELVOICE responsable de la utilización que el CLIENTE realice de la aplicación. TELVOICE no será responsable por los daños o reclamaciones ocasionadas por el uso de la Plataforma de envío de SMS tanto al propio CLIENTE como a terceros, incluyendo pérdida de beneficios o interrupción de negocios o cualquier otro. TELVOICE se reserva el derecho a emprender cuantas acciones legales le correspondan en concepto de indemnización y daños y perjuicios que el CLIENTE pueda ocasionar por una utilización de la aplicación contraria a la normativa vigente y a las presentes condiciones generales. TELVOICE no garantiza en ningún caso los resultados del uso de la aplicación, dependiendo el buen fin del servicio de la exactitud de los datos aportados por el cliente final. TELVOICE no garantiza que la prestación de servicio sea ininterrumpida o exenta de errores o incompatibilidad a nivel de sistema operativo y/o de hardware. El CLIENTE se compromete a no utilizar nuestros servicios para divulgar contenidos que sean dañinos, amenazadores, abusivos, acosadores, vulgares, de odio, racistas u cualquier otro que pudiera considerarse ofensivos o discriminatorios, sean obscenos, pornográficos, excesivamente violentos o nocivos para menores de edad, ilegales en Chile o en el país dónde se encuentre el destinatario del mensaje, difamatorios, calumniosos, que invadan la privacidad o los derechos de la publicidad o que infrinja cualquier patente, marca registrada, secreto comercial, derechos de autor u otros derechos de propiedad intelectual.

III. El CLIENTE acepta que las bases de datos de carácter personal que utilizará los envíos de los mensajes SMS, cumplen con todos los requisitos legales que exige la normativa sobre protección de datos de carácter personal. El CLIENTE además acepta que tiene autorización expresa por parte de su cliente o receptor del mensaje SMS para el uso y finalidad dada al mensaje emitido, liberando de esta manera a TELVOICE, de cualquier responsabilidad derivada del incumplimiento de las obligaciones del cliente.

IV. El CLIENTE será propietario y único responsable de toda la información que se genere por el uso del servicio a través de nuestra plataforma. El CLIENTE autoriza a TELVOICE el acceso y copia de toda la información generada por el uso del servicio que se genere a través de TELVOICE, para su control interno, mejoramiento técnico de los programas, operatividad, elaboración de actualizaciones, asistencia técnica y en general para el desempeño de su objeto social con la restricción de que no podrá divulgar la que tenga carácter de confidencial, salvo por disposición de autoridad competente. TELVOICE no se hace responsable por daños o perjuicios en los que incurra el CLIENTE debido al mal y/o ilícito uso que le de a la información generada por la disposición del servicio.

## Cancelación / Retiro de los créditos

I. TELVOICE se reserva el derecho a suspender total o parcialmente el servicio prestado cuando se reciba comunicación de un órgano administrativo o una instancia de autoridad judicial o del/los operadores de comunicaciones electrónicas requiriendo información de la actividad desarrollada derivada de reclamaciones, quejas o denuncias de los clientes de los servicios o se requiera la suspensión o supresión del mismo. Así mismo por el uso del servicio para actividades que violen de manera enunciativa pero no limitativa las señaladas en la cláusula II y cualquier tipo de mensajes de uso fraudulento o algún tipo de estafa. La suspensión cautelar o definitiva del servicio en base a cualquier causa descrita anteriormente no dará derecho al cliente a obtener compensación económica alguna.

II. El CLIENTE puede terminar el servicio sin ninguna penalización en el momento que lo decida y por cualquier razón simplemente dejando de utilizar el servicio. Cualquier cuenta registrada que no haya tenido movimiento durante un período de seis meses o más, será dada de baja por TELVOICE sin el consentimiento del CLIENTE aún así cuando tenga créditos a su favor.

## Términos del servicio

I. Las compras de créditos por mensajería SMS son finales, en caso de presentarse algún error en el servicio el cliente tendrá la responsabilidad de reportar la falla y TELVOICE tendrá la responsabilidad de generar reportes con los operadores para intentar solucionar la situación en ningún caso existirá compensación económica por una falla en el servicio, en caso de confirmación por parte de los operadores de porcentaje de entregas efectivas menor al comprometido en el acuerdo de nivel de servicio acorde a la ruta contratada por el cliente TELVOICE se compromete a reintegrar la cantidad de SMS señalada por el operador.

II. Las recargas por servicio corresponderá a un mínimo de 1.000 sms (mil créditos).

III. Si el CLIENTE no utiliza el servicio por un período mayor a los 12 meses, será dado de baja por completo de nuestra plataforma, incluyendo sus campañas, grupos y números de contacto, sin ninguna responsabilidad por parte de TELVOICE por los datos eliminados.

IV. El CLIENTE acepta y da por entendido que cualquier mensaje SMS enviado a través de nuestra plataforma, TELVOICE solamente le garantiza la información del envío o no envío del mensaje; no así la entrega o no entrega del mensaje al destinatario o usuario final, ya que existen factores externos. Aún así cuando el mensaje SMS está intentando ser entregado de acuerdo al patrón de reintentos se podrán dar dos casos: El destinatario cumple las condiciones de operatividad y

recibe el mensaje; o expirará posterior a tres intentos con un período no superior a las veinticuatro horas, transcurrido el número de intentos, el mensaje es descartado y eliminado de la plataforma.

V. El CLIENTE acepta y da por entendido que el servicio no incluye el envío o recepción de MMS (mensajes multimedia), ni archivos adjuntos.

VI. Nuestra plataforma solamente guardará un histórico de los datos durante 3 meses, por lo que toda información mayor a ese tiempo será dada de baja.

VII. Cada mensaje SMS tendrá una capacidad máxima de 160 caracteres, espacio que será 100% utilizable para el mensaje del cliente, utilizando alfabeto GSM 3.38 (sin caracteres especiales).

VIII. Los horarios de mantenimiento se notificarán directamente al CLIENTE contratante del servicio.

IX. La plataforma de mensajería de TELVOICE opera 24 horas al día los 7 días de la semana. Si EL CLIENTE requiere asistencia, esta estará disponible las 24 horas al día a través de correo electrónico o asistencia Whatsapp al número +56962600040.