

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL CANAL DE WHATSAPP

PARA LA CONTRATACIÓN Y ATENCIÓN DE TRÁMITES

El presente documento establece los términos y condiciones aplicables al acceso y uso de los servicios ofrecidos por la Empresa Operadora INTEGRADORES DOMITILA E.I.R.L., (en adelante, “FiberPRADO”), a través de su Canal de WhatsApp, tanto para clientes como para personas que aún no son clientes (en adelante, “LOS USUARIOS”), con el propósito de permitir la realización de trámites y la contratación de los servicios ofrecidos:

Glosario de Términos:

- a. **FiberPRADO:** Empresa operadora de telecomunicaciones que brinda el servicio de internet de acceso fijo.
- b. **Usuarios:** Persona natural o jurídica que accede, utiliza o interactúa con el Canal de WhatsApp de FiberPRADO, independientemente de que mantenga o no una relación contractual con FiberPRADO.
- c. **Chat Bot:** Herramienta tecnológica automatizada que permite interactuar a través de un canal digital, brindando respuestas, información y opciones para la realización de consultas y trámites, sin intervención humana inmediata.
- d. **Trámites:** Gestiones realizadas por los Usuarios en FiberPRADO, en las que participa un asesor humano o virtual.
- e. **Contratación del servicio:** Proceso mediante el cual los usuarios manifiestan su voluntad de adquirir uno o más servicios ofrecidos por FiberPRADO, mediante los mecanismos habilitados por la empresa, generándose una relación contractual.
- f. **Canal de WhatsApp:** Canal de comunicación digital que permite la interacción entre FiberPRADO y los usuarios a través de la aplicación WhatsApp, para realizar consultas, recibir información, gestionar trámites y contratar el servicio.

Uso del Canal de WhatsApp:

- a. FiberPRADO pone a disposición a los USUARIOS un Canal de WhatsApp, a través de su sitio web <https://fiberprado.com.pe/#contacto> permitiéndoles realizar la contratación de los servicios ofrecidos por FiberPRADO, así como los trámites correspondientes a la Migración, Suspensión Temporal del Servicio y Baja del servicio.
- b. Los USUARIOS podrán interactuar e iniciar la conversación a través del Canal de WhatsApp con un Chat Bot, quien le mostrará las opciones disponibles en el listado del menú de inicio a los USUARIOS. Luego de elegir el trámite que desea

¹ Artículo 3° de la Resolución de Consejo Directivo N° 00333-2023-CD/OSIPEL.



realizar, deberá ingresar su documento de identidad, ya que será atendido por un Asesor Humano.

- c. Para el uso del Canal de WhatsApp es necesario que los USUARIOS conozcan las disposiciones sobre protección de datos personales establecidas en la Política de Privacidad de FiberPRADO que se encuentra en el sitio web en <https://fiberprado.com.pe/politicas-privacidad/>.
- d. El canal de WhatsApp quedará inactivo luego de transcurridos veinte (20) minutos de inactividad por parte de los USUARIOS, el cual la interacción se considerará finalizada
- e. Las conversaciones mantenidas con el Asesor Humano **permanecerán disponibles** en el historial de la aplicación de WhatsApp, salvo que estas puedan eliminarse, borrarse o no conservarse en caso se encuentren activadas funciones de seguridad de la propia aplicación, como los mensajes temporales, cuya duración y eliminación automática dependerán de la configuración realizada por los USUARIOS o del funcionamiento de dicha herramienta.

Usos prohibidos:

- a) El Asesor Humano no solicitará información confidencial, como datos de cuentas bancarias o números de tarjeta, ni realizará cobros ni solicitará pagos a través del Canal de WhatsApp.
- b) El Asesor Humano no modificará, eliminará, alterará, ni manipulará información relacionada con la atención de los USUARIOS.
- c) El Asesor Humano no ofrecerá servicios, promociones ni condiciones que no estén debidamente autorizados por FiberPRADO.
- d) El Asesor Humano tiene prohibido compartir, divulgar o dar un mal uso de la información personal de los USUARIOS.
- e) El Canal de WhatsApp se utiliza exclusivamente para la comunicación entre el Asesor Humano y los USUARIOS, con el fin de brindar atención, realizar consultas, gestionar trámites y facilitar la contratación de los servicios y trámites ofrecidos por FiberPRADO.

Responsabilidades del Usuario:

- a) Los USUARIOS deberán contar con un dispositivo electrónico que cuente con una tecnología suficiente que permita la instalación y el uso de la aplicación de



WhatsApp y así poder interactuar con el Asesor Humano, para ello deberá contar con una conexión estable a Internet.

- b) Los USUARIOS reconocen que, al utilizar la aplicación WhatsApp, interactuarán inicialmente con el Chatbot y, posteriormente, podrán ser atendidos por un Asesor Humano:
 - (i) La información generada podrá ser almacenada de manera encriptada en los servidores de WhatsApp, los cuales pueden estar ubicados dentro o fuera del territorio de la República del Perú.
 - (ii) El servicio es prestado por un tercero, por lo que puede presentar interrupciones, fallas o limitaciones ajenas a FiberPRADO; y dichas eventualidades podrían afectar temporalmente la disponibilidad del canal.
- c) Los USUARIOS son responsables de verificar que sus comunicaciones se realicen a través de los números oficiales de FiberPRADO, a fin de interactuar inicialmente con el Chat Bot autorizado. En ese sentido, los USUARIOS se compromete a no compartir información personal, datos sensibles o cualquier otro tipo de información con números no oficiales.

Limitación de Responsabilidad de FiberPRADO

- a) FiberPRADO informa a los USUARIOS que ante el mal uso del Canal de WhatsApp (intento de hackeo, manipulación, desconfiguración o acceso indebido al mismo), FiberPRADO podrá disponer el bloqueo temporal o permanente de los USUARIOS para interactuar con el Chatbot y/o el Asesor Humano.
- b) FiberPRADO no será responsable por hechos atribuibles a terceros, ni por casos fortuitos o de fuerza mayor que imposibiliten, retrasen o dificulten la prestación de los servicios o la adecuada interacción con el Chat Bot y/o el Asesor Humano.
- c) FiberPRADO no será responsable por los perjuicios que pudieran derivarse del acceso o uso del servicio a través de computadoras, equipos celulares u otros dispositivos de propiedad de terceros o de acceso público, en la medida que dichos eventos no sean imputables a FiberPRADO.
- d) FiberPRADO no será responsable por la no atención o gestión de consultas y/o trámites que, conforme a la normativa vigente, deban realizarse a través de un canal de atención específico.
- e) FiberPRADO no será responsable por los daños o perjuicios que pudieran derivarse del incumplimiento de las obligaciones a cargo de los USUARIOS establecidas en los presentes Términos y Condiciones, siempre que dichos eventos no sean imputables a FiberPRADO.



Propiedad Intelectual:

Todos los derechos de propiedad industrial e intelectual contenidos en el Canal de WhatsApp son propiedad de FiberPRADO. Se prohíbe el uso de cualquier derecho de propiedad industrial e intelectual sin contar con el consentimiento previo, expreso y por escrito de FiberPRADO.

Alcances sobre el Chat Bot:

Para la interacción en el Canal de WhatsApp, los USUARIOS iniciará la comunicación mediante un Chat Bot (herramienta automatizada de inteligencia artificial), el cual se encuentra diseñado para atender consultas preestablecidas, brindar información general y guiar a los USUARIOS en las primeras etapas de su solicitud. Terminado la primera etapa los USUARIOS serán atendido por un Asesor Humano, quien continuará con la atención, brindará orientación adicional y gestionará los trámites o solicitudes correspondientes, de acuerdo con los procedimientos establecidos por FiberPRADO.