

1. CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO Atención Omnicanal

Estas Condiciones Generales (en adelante, las "Condiciones Generales") regulan la prestación del Servicio ATENCION OMNICAL (en adelante, el SERVICIO) que **TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U.** (en adelante, "TELEFÓNICA EMPRESAS"), con CIF nº A78923125, domiciliada en Madrid, en la calle Ronda de la Comunicación s/n Distrito C Edificio Sur-3, 28050, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al tomo 8.958; libro 7804; sección 3ª; hoja 85226-1, comercializa a los usuarios (en adelante, el CLIENTE).

El SERVICIO es prestado al CLIENTE por **WEBCENTRIX SA** (en adelante "EL PROVEEDOR"), con CUIT N° 30-71313110-1, domiciliado en la dirección: Av. Santa FE 931 - Piso: 4 - Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Buenos Aires, Argentina.

La finalización del proceso de compra atribuye al CLIENTE la condición de usuario del SERVICIO e implica la aceptación, sin reservas, de las presentes Condiciones Generales. Dicha aceptación deviene indispensable para la prestación del SERVICIO. El Cliente manifiesta, en tal sentido, haber leído, entendido y aceptado las presentes Condiciones Generales, puestas a su disposición, en todo momento, con carácter previo a la contratación.

Las presentes Condiciones Generales completan, en lo no previsto en las mismas, a las Condiciones Generales de aplicación a los distintos servicios soporte de éste como el de ADSL en cualquiera de sus modalidades que tenga contratada, prevaleciendo el contenido de las Condiciones Generales aplicable a dicho Servicio, sobre las presentes Condiciones Generales del SERVICIO.

La utilización del SERVICIO conlleva, asimismo, la aceptación por parte del Cliente de cuantos avisos, reglamentos de uso e instrucciones fueren puestos en su conocimiento por parte de TELEFÓNICA EMPRESAS y EL PROVEEDOR en la url www.aplicateca.es con posterioridad a la aceptación de las presentes Condiciones Generales; su no aceptación, dentro del plazo al efecto otorgado, conllevará la terminación del Contrato por parte del Cliente.

2. OBJETO

Las presentes Condiciones Generales regulan la comercialización del SERVICIO y, junto con las Condiciones que establezca EL PROVEEDOR, la utilización del mismo por el CLIENTE, así como la contraprestación a pagar por el Cliente a TELEFÓNICA EMPRESAS, mediante el abono de una cuota mensual fija (asociada a cada suscripción), de acuerdo con los precios que figuran en el apartado 6.1.1, y en el portal de contratación y uso del servicio en la url <https://www.movistar.es/empresas/soluciones-digitales/atencion-omnicanal>

3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y COBERTURA

3.1. Descripción del servicio

El servicio Atención Omnicanal es una plataforma de experiencia de cliente que permite a las empresas atender los múltiples canales de comunicación y atención en los cuales tiene presencia.

La empresa puede integrarasí todos los canales de comunicación, gestionarlos en una misma plataforma y centralizar así todas las comunicaciones e interacciones que se mantienen con los clientes.

Entre los canales disponibles para gestionar, se encuentran:

- Asignación de un número para atención telefónica (canal VOZ).
- Email
- Formularios Web
- Facebook
- Twitter
- Instagram
- Whatsapp
- WebChat

El servicio, al integrar todos estos canales, permite a las empresas contar con trazabilidad completa de sus gestiones e indicadores que facilitan el análisis y mejoran las actividades y procesos relacionados a la atención.

Además, mediante su API de integración, permite es posible enviar y recibir información de sistemas externos como puede ser un CRM, un ERP, etc.

El modelo de comercialización se basa en la selección del plan que mejor se ajusta a las necesidades de negocio del cliente. Para esto se han desarrollado 3 planes, cuyo detalle se describe en el Anexo 2

Estos planes difieren en características, alcances y limitaciones, permitiendo a las empresas escalar en función de sus necesidades.

- Cada plan tiene un coste asociado y el mismo se abona de manera mensual.
- Adicionalmente, hay ítems y conceptos de "pago único" relacionados con la capacitación y asistencia en la configuración.
- Los planes, también se pueden ampliar con dos tipos de conceptos opcionales: usuarios adicionales o crédito adicional para consumo.

- **Plan Conecta**

Orientado a pymes con presencia en redes sociales, email y webchat cuya principal necesidad, es la de comenzar por centralizar dichos canales de atención.

Este plan incluye:

- 3 licencias de usuario (nominales)
- 5 canales incluidos
 - Facebook
 - Twitter
 - Instagram
 - Webchat
 - Email

- Se pueden agregar a este plan, como opciones con un coste adicional:
 - Licencias de usuario adicionales (hasta un máximo de 7 licencias)
 - Consultoría Inicial: En la puesta en marcha de la herramienta; capacitación del personal de la empresa en el uso y configuración de la herramienta.
 - Consultoría de Seguimiento: Acompañamiento personalizado, en forma posterior a la puesta en marcha, para que la empresa pueda sacarle el mayor provecho a la herramienta y potenciar su negocio.

- **Plan Impulsa**

Orientado a empresas que necesitan potenciar la atención a sus clientes **incorporando Whatsapp y Telefonía** en la gestión de su negocio.

Con el módulo de **informes**, este plan permite medir y potenciar la experiencia de atención de los clientes.

Además, **mediante el uso de Bot's en los canales de atención**, las empresas pueden cubrir una atención 24x7 aprovechando así todas las oportunidades, incrementando ventas y simplificando las consultas recurrentes de los clientes.

Este plan incluye:

- Las funcionalidades del Plan Conecta

Y además...

- Canal Voz
 - 1 número de teléfono (sujeto a disponibilidad)
 - 2 llamadas en simultáneo
 - Capacidad de configuración de un preatendedor o IVR
 - 1000 minutos de tráfico para llamadas entrantes
- WhatsApp Business API
 - 1000 sesiones de WhatsApp iniciadas por el cliente
- Bot para atención automática de canales.
 - 1000 sesiones de Bot
 - Reportes Avanzados

Se pueden agregar a este plan, como opciones con coste adicional:

- Licencias de usuario adicionales (hasta un máximo de 10 licencias)
- Consultoría Inicial: En la puesta en marcha de la herramienta; capacitación del personal de la empresa en el uso y configuración de la herramienta.
- Consultoría de Seguimiento: Acompañamiento personalizado, en forma posterior a la puesta en marcha, para que la empresa pueda sacarle el mayor provecho a la herramienta y potenciar su negocio.
- Crédito adicional para consumo en sesiones de Whatsapp (iniciadas por la empresa o el cliente, sesiones de Bot, minutos de procesamiento de llamadas o canales adicionales para llamadas)

- **Plan Transforma**

Para empresas con equipo de atención a clientes y necesidades de integración con sistemas externos.

Este plan permite escalar el negocio sin límites y mejorar la gestión de los equipos de atención **aprovechando el envío y recepción de información desde sistemas externos como CRM y ERP mediante una API.**

Profesionaliza la gestión de experiencia al cliente sumando Bot's de atención, métricas de control y seguimiento.

Este plan incluye:

- 5 licencias de usuario (nominales)
- Todas las características del Plan IMPULSA

Y además...

- Integración vía API
- Routing Avanzado para acelerar la velocidad de respuesta a las consultas de los clientes, priorizar casuísticas de atención y poder tener una comunicación proactiva hacia el cliente, en caso de necesidad.
- Reglas de Automatización

Se pueden agregar a este plan, como opción con coste adicional:

- Licencias de usuario adicionales (hasta un máximo de 35 licencias)
- Consultoría Inicial: En la puesta en marcha de la herramienta; capacitación del personal de la empresa en el uso y configuración de la herramienta.
- Consultoría de Seguimiento: Acompañamiento personalizado, en forma posterior a la puesta en marcha, para que la empresa pueda sacarle el mayor provecho a la herramienta y potenciar su negocio.
- Crédito adicional para consumo en sesiones de Whatsapp (iniciadas por la empresa o el cliente, sesiones de Bot, minutos de procesamiento de llamadas o canales adicionales para llamadas)

3.2. El SERVICIO es titularidad de EL PROVEEDOR quien es el encargado y responsable frente al CLIENTE de prestar EL SERVICIO al CLIENTE. EL PROVEEDOR del SERVICIO es responsable frente al CLIENTE del correcto funcionamiento del SERVICIO y puede incluir condiciones y términos adicionales de uso del servicio en la dirección url referida anteriormente que el PROVEEDOR ponga a disposición de los usuarios del SERVICIO.

3.3. TELEFÓNICA EMPRESAS exclusivamente presta al CLIENTE el Servicio Soporte, atención y gestión de incidencias del SERVICIO y realiza la gestión de cobro del SERVICIO.

3.4. Cobertura y funcionalidades del SERVICIO

Según lo descrito en el manual de usuario disponible en el portal de contratación y uso del SERVICIO, a través de la url <https://www.movistar.es/empresas/soluciones-digitales/atencion-omnicanal>

4. CONDICIONES DE UTILIZACIÓN DEL SERVICIO

Los requisitos necesarios para la prestación del Servicio son los siguientes:

4.1. El servicio estará disponible para Clientes de LÍNEA FIJA MOVISTAR. La baja en la línea a la cual está asociado el SERVICIO puede ser causa de la baja del SERVICIO.

4.2. El servicio se comercializa a través de APLICATECA (<https://www.aplicateca.es>), donde se permite navegación libre (sin usuario y contraseña) a gran parte de la información disponible. Para la contratación y gestión comercial del SERVICIO en Aplicateca, es preciso acceder como usuario Administrador, introduciendo sus credenciales de acceso, aplicando lo indicado en el punto 6.4.1.

4.3. Requisitos de acceso y uso del SERVICIO

Para el acceso a Aplicateca se requiere conexión a Internet y un navegador web estándar debidamente actualizado.

El SERVICIO tiene adicionalmente los siguientes requisitos mínimos necesarios por agente que atienda:

- Conectividad a internet (ancho de banda disponible de 256 kbits simétricos).
- Navegador Web con soporte de tecnología HTML5 y WebRTC. Se recomiendan Google Chrome versión 85.0 en adelante o Microsoft Edge 90.0 en adelante.

4.4. Requisitos mínimos de equipamiento necesarios para la instalación del producto.

- Auriculares conectados al PC.
- Procesador Intel i3 o superior (o equivalente) con 2 GB de RAM DISPONIBLES para la ejecución del software de Atención Omnicanal
- Monitor con resolución mínima de 1920 x 768 px

5. SERVICIO SOPORTE Y DE ATENCIÓN AL CLIENTE

TELEFÓNICA EMPRESAS podrá prestar el Servicio de Atención al CLIENTE por sí misma o a través de un Servicio de Asistencia Técnica autorizado.

El Servicio de Atención al CLIENTE consiste en un Servicio de Atención Comercial y un Servicio de Asistencia Técnica.

5.1. El Servicio de Atención Comercial al CLIENTE

Consiste en un Servicio de Asistencia Comercial telefónica, al cual se accederá a través del número del Centro de Atención al Cliente (de ahora en adelante CAC) habilitado a tal efecto por TELEFÓNICA EMPRESAS en el número de atención comercial habitual 1489.

5.2. El Servicio de Asistencia Técnica al CLIENTE

5.2.1 Es un servicio de TELEFÓNICA EMPRESAS proporcionado a través del teléfono 1002 o mediante las herramientas online disponibles en el portal web de Aplicateca.

5.2.2. Este Servicio no comprende la asistencia técnica de incidencias en el equipo informático del CLIENTE.

6. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

6.1. Remuneración

6.1.1. Precio del SERVICIO. Según el valor que aparece en la página web del portal Aplicateca, según las modalidades de contratación allí descritas.

TELEFÓNICA EMPRESAS podrá realizar variaciones en los precios por razones comerciales, a efectos de hacer paquetes de servicios o promociones, informando al CLIENTE de los mismos. Cualesquiera modificaciones en los precios aplicables, serán comunicadas por TELEFÓNICA EMPRESAS al CLIENTE a través de cualquiera de los medios previstos en la Cláusula 18, con treinta (30) días de antelación.

En el caso de que EL CLIENTE manifieste su disconformidad con las nuevas tarifas, podrá resolver unilateralmente la relación de prestación de servicios regulada en estas Condiciones Generales, sin que ello depare al CLIENTE penalización o coste adicional alguno.

6.1.2. Forma de Pago

El CLIENTE se obliga al pago del precio indicado en las presentes Condiciones Generales. TELEFÓNICA EMPRESAS facturará al CLIENTE las sumas previstas en el Cuadro General de Tarifas vigente en cada momento, de la forma en que se indica a continuación:

El pago de las cuotas mensuales se efectuará mensualmente a mes vencido con la facturación de la línea, cargándose en la factura regular mensual del servicio telefónico.

En caso de retraso en el pago, TELEFÓNICA EMPRESAS podrá suspender temporal o definitivamente la prestación de los Servicios si, tras haber requerido el pago al CLIENTE, éste no lo hubiera hecho efectivo en un plazo de siete (7) días desde dicho requerimiento.

Transcurrido dicho plazo, TELEFÓNICA EMPRESAS requerirá de nuevo al Cliente, concediéndole un nuevo plazo de diez (10) días para efectuar el pago, pasado los cuales, TELEFÓNICA EMPRESAS podrá proceder a la interrupción definitiva del SERVICIO dando de baja al mismo.

6.2. Uso correcto del SERVICIO

Sin perjuicio de las Condiciones de Uso del SERVICIO que en su caso establezca EL PROVEEDOR, EL CLIENTE se compromete a utilizar el SERVICIO de conformidad con la ley, la moral, las buenas costumbres generalmente aceptadas y el orden público, así como a abstenerse de utilizar el Servicio con fines o efectos ilícitos, prohibidos en la presentes Condiciones Generales, lesivos de los derechos e intereses de terceros, o que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar los Servicios, los equipos informáticos de otros CLIENTES o de otros usuarios de Internet (hardware y software) así como los

documentos, archivos y toda clase de contenidos almacenados en sus equipos informáticos (hacking), o impedir la normal utilización o disfrute de dichos Servicios, equipos informáticos y documentos, archivos y contenidos por parte de los demás CLIENTES y de otros usuarios.

6.3. Utilización de la dirección de correo electrónico del CLIENTE por parte de TELEFÓNICA EMPRESAS

El CLIENTE acepta y autoriza que TELEFÓNICA EMPRESAS utilice su correo electrónico para comunicarse con él y remitirle mensajes, como, por ejemplo, las comunicaciones que TELEFÓNICA EMPRESAS puede remitir al CLIENTE de conformidad con las presentes Condiciones Generales o desde listas de correo automáticas (como mensajes relativos a información técnica, operativa y comercial acerca de productos y servicios ofrecidos por TELEFÓNICA EMPRESAS o a través de TELEFÓNICA EMPRESAS, etc.).

6.4. Clave de acceso

En relación con las Claves de Acceso, el CLIENTE asume las siguientes obligaciones:

6.4.1. Asignación

Las credenciales de acceso a Aplicateca (en adelante, "Claves de Acceso y Compra") se asignarán durante el proceso de registro de CLIENTE o de alta de cada usuario en Aplicateca, donde:

- el identificador de acceso (Login) será **la dirección de correo electrónico (email)** del usuario,
- la contraseña la establece el usuario cuando completa el proceso de activación.

Estas credenciales podrán ser modificadas con posterioridad a voluntad del usuario y bajo su responsabilidad.

Dichas credenciales deberán ser proporcionadas por el usuario para acceder a las secciones restringidas del portal: uso, contratación y gestión de aplicaciones, gestión de usuarios y otras gestiones administrativas.

Adicionalmente, y si el SERVICIO prestado lo requiere, EL PROVEEDOR podrá exigir a los usuarios del SERVICIO el empleo de otras credenciales adicionales para su uso (en adelante, las "Claves del Servicio").

TELEFÓNICA EMPRESAS o, en su caso, EL PROVEEDOR, podrá unilateralmente, y en cualquier momento, modificar, suspender o revocar los nombres de usuario o las Claves de Acceso y Compra, con el fin de unificar las diversas claves de acceso de que dispone el CLIENTE en los distintos servicios ofrecidos por TELEFÓNICA EMPRESAS, procediendo a la comunicación al CLIENTE de forma inmediata.

6.4.2. Uso y custodia

El CLIENTE se compromete a hacer un uso diligente de las Claves de Acceso y Compra y a mantener en secreto sus Claves de Acceso y Compra. TELEFÓNICA EMPRESAS no se responsabiliza del uso que hagan tanto el usuario, como terceras personas de las claves de acceso.

En todo caso, el CLIENTE responderá de los gastos correspondientes a la utilización del SERVICIO por cualquier tercero que emplee al efecto las Claves de Acceso y Compra del CLIENTE, ya que la gestión de éstas es de su responsabilidad. Por excepción a lo anterior, el CLIENTE no responderá de los gastos correspondientes a la utilización del Servicio por un tercero que emplee Claves de Acceso y Compra del CLIENTE, cuando dicho empleo se deba a un error administrativo o de gestión de TELEFÓNICA EMPRESAS o por otra razón sea imputable exclusivamente a TELEFÓNICA EMPRESAS.

6.5. Colaboración con TELEFÓNICA EMPRESAS

El CLIENTE se obliga a facilitar a TELEFÓNICA EMPRESAS la colaboración necesaria para todas aquellas cuestiones y actividades que se planteen durante el período de comercialización o que guarden relación con el mismo.

TELEFÓNICA EMPRESAS o, en su caso EL PROVEEDOR, podrá retirar o suspender en cualquier momento y sin necesidad de previo aviso, la prestación del servicio a aquellos clientes que incumplan lo establecido en estas Condiciones.

7. OBLIGACIONES DE TELEFÓNICA EMPRESAS

7.1. Compromiso de Nivel de Servicio

7.1.1. Disponibilidad

Sin perjuicio de otras Condiciones que en su caso establezca EL PROVEEDOR, TELEFÓNICA EMPRESAS se hace únicamente responsable del soporte, la atención, la resolución de incidencias y de la gestión del cobro del SERVICIO, siendo el PROVEEDOR el responsable frente al CLIENTE de la provisión del servicio y de cuantas obligaciones legales se deriven del mismo.

En todo caso, TELEFÓNICA EMPRESAS declina toda responsabilidad en caso de interrupción del SERVICIO por fuerza mayor o por causas imputables al propio CLIENTE.

7.1.2. Responsabilidad por falta de disponibilidad

Sin perjuicio de la responsabilidad que en su caso asuma el PROVEEDOR en relación con la disponibilidad del SERVICIO, TELEFÓNICA EMPRESAS responderá por la falta de disponibilidad del Servicio, cuando se deba a una causa directamente imputable a TELEFÓNICA EMPRESAS.

No constituirá falta de disponibilidad a estos efectos: (a) la interrupción del SERVICIO como consecuencia de las operaciones de mantenimiento de la red, sea o no de TELEFÓNICA EMPRESAS, que impidan el acceso del equipo del CLIENTE a Internet, (b) la discontinuidad en el SERVICIO causada por la introducción por el CLIENTE de elementos de Hardware o de Software que provoquen un mal funcionamiento general de su equipo o que impidan el acceso de dicho equipo a Internet.

7.1.3. Duración de la falta de disponibilidad garantizada

A los efectos previstos en la Cláusula 7.1.2. la falta de disponibilidad garantizada del SERVICIO se computará desde el momento en que se reciba el aviso de avería del CLIENTE, a través de una comunicación de incidencia técnica en el Centro de Asistencia Técnica en el teléfono 1002, hasta el momento en que se solucione la avería avisada y se restablezca efectivamente el SERVICIO.

7.2. Servicios de Atención al Cliente

TELEFÓNICA EMPRESAS se obliga a prestar al CLIENTE el Servicio de Atención al Cliente en los términos indicados en la Condición 5.

8. UTILIZACIÓN DEL SERVICIO BAJO LA EXCLUSIVA RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE

8.1. El presente SERVICIO se proporciona "AS-IT IS" sin garantías de ningún tipo, excepto por cualquier garantía, término o condición que no pueda excluirse con arreglo a la ley aplicable y las mencionadas en este contrato.

8.2. El cliente asume todos los riesgos y responsabilidades relacionadas con la selección del SERVICIO para alcanzar los resultados que se propone, así como la posible instalación, uso y resultados obtenidos.

8.3. En la medida máxima permitida por la ley aplicable, y por estas condiciones generales, TELEFÓNICA EMPRESAS no otorga ninguna garantía, término o condición que el software estará libre de errores, interrupciones o fallos, o que es compatible con un hardware o software específico, excepto en la forma indicada expresamente en el sitio web de TELEFÓNICA EMPRESAS y/o en la documentación que acompaña a producto asociado al SERVICIO.

8.4. En la medida máxima permitida por la ley aplicable, TELEFÓNICA EMPRESAS excluye todas las garantías, términos o condiciones, ya sean explícitas o implícitas, respecto del software y los materiales escritos que lo acompañan, incluyendo, sin carácter limitativo, las garantías, términos y condiciones implícitas de comerciabilidad, adecuación para un fin determinado o no violación de derechos de terceros.

8.5. El CLIENTE reconoce por el presente contrato que el software puede no estar disponible o llegar a ser indisponible debido a varios factores, incluyendo, sin carácter limitativo, mantenimiento periódico del sistema, ya sea programado o no, caso fortuito, fallo técnico del software, infraestructura de telecomunicaciones, o retraso o fallo atribuible a virus, ataques de rechazo del servicio, incremento o fluctuaciones en la demanda, acciones y omisiones de terceros, o cualquier otra causa fuera del control razonable de TELEFÓNICA EMPRESAS. En consecuencia, TELEFÓNICA EMPRESAS excluye expresamente cualquier término, condición o garantía, explícita o implícita, en relación con la disponibilidad, accesibilidad o funcionamiento del software y/o del sistema, en la medida en que ello se deba a razones fuera del control de TELEFÓNICA EMPRESAS, y que no estén contempladas en las presentes condiciones.

8.6. El cliente será responsable del uso incorrecto de los servicios contratados.

9. RESPONSABILIDAD POR EL USO DEL SERVICIO

9.1. Continuidad del SERVICIO

Sin perjuicio de las condiciones que en su caso establezca EL PROVEEDOR, TELEFÓNICA EMPRESAS será responsable de la prestación del servicio soporte, atención al cliente y de la gestión de incidencias.

9.2. Utilidad y falibilidad de los Servicios y contenidos accesibles a través de los servicios

Ni TELEFÓNICA EMPRESAS ni EL PROVEEDOR garantizan que el SERVICIO sea útil para la realización de ninguna actividad en particular, ni la infalibilidad del Servicios y contenidos accesibles a través del SERVICIO TELEFÓNICA EMPRESAS Y EL PROVEEDOR QUEDAN EXCLUIDOS DE TODA RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE CUALQUIER NATURALEZA QUE PUDIERAN DEBERSE AL FRAUDE EN LA UTILIDAD

QUE LOS USUARIOS HUBIEREN PODIDO ATRIBUIR A LOS SERVICIOS Y A LA FALIBILIDAD DE LOS SERVICIOS Y CONTENIDOS ACCESIBLES A TRAVES DE LOS SERVICIOS.

9.3. Privacidad y seguridad en la utilización de los Servicios.

TELEFÓNICA EMPRESAS no garantiza la privacidad y la seguridad en la utilización del Acceso a Internet de Banda Ancha por parte de los CLIENTES y, en particular, no garantiza que terceros no autorizados no puedan tener conocimiento de la clase, condiciones, características y circunstancias del uso de Internet que puedan hacer los CLIENTES o que no puedan acceder y, en su caso, interceptar, eliminar, alterar, modificar o manipular de cualquier modo los Contenidos y comunicaciones de toda clase que los CLIENTES transmitan, difundan, almacenen, pongan a disposición, reciban, obtengan o accedan a través del Acceso a Internet de Banda Ancha.

TELEFÓNICA EMPRESAS QUEDA EXCLUIDA, CON TODA LA EXTENSIÓN QUE PERMITE EL ORDENAMIENTO JURÍDICO, DE TODA RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE CUALQUIER NATURALEZA QUE PUEDAN DEBERSE AL CONOCIMIENTO QUE PUEDAN TENER LOS TERCEROS DE LA CLASE, CONDICIONES, CARACTERÍSTICAS Y CIRCUNSTANCIAS DEL USO DE INTERNET QUE PUEDAN HACER LOS USUARIOS O QUE PUEDAN DEBERSE AL ACCESO Y, EN SU CASO, A LA INTERCEPTACIÓN, ELIMINACIÓN, ALTERACIÓN, MODIFICACIÓN O MANIPULACIÓN DE CUALQUIER MODO DE LOS CONTENIDOS Y COMUNICACIONES DE TODA CLASE QUE LOS USUARIOS TRANSMITAN, DIFUNDAN, ALMACENEN, PONGAN A DISPOSICIÓN, RECIBAN, OBTENGAN O ACCEDAN A TRAVÉS DEL ACCESO A INTERNET DE BANDA ANCHA.

TELEFÓNICA EMPRESAS QUEDA EXCLUIDA DE CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUDIERAN DEBERSE AL ACCESO A Y/O LA UTILIZACIÓN DEL SERVICIO POR EL CLIENTE O POR OTROS USUARIOS EN CONTRA DE LO DISPUESTO EN ESTAS CONDICIONES GENERALES.

9.4. Identidad e información relativa a los CLIENTES proporcionada por los mismos

TELEFÓNICA EMPRESAS no controla ni ofrece ninguna clase de garantía sobre la veracidad, vigencia, exhaustividad y/o autenticidad de los datos que los CLIENTES proporcionan sobre sí mismos a o hacen accesibles a otros CLIENTES.

TELEFÓNICA EMPRESAS QUEDA EXCLUIDA DE CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUEDAN DEBERSE A LA INCORRECTA IDENTIDAD DE LOS CLIENTES Y A LA FALTA DE VERACIDAD, VIGENCIA, EXHAUSTIVIDAD Y/O AUTENTICIDAD DE LA INFORMACIÓN QUE LOS CLIENTES PROPORCIONAN ACERCA DE SÍ MISMOS Y PROPORCIONAN O HACEN ACCESIBLES A OTROS USUARIOS Y, EN PARTICULAR, AUNQUE NO DE MODO EXCLUSIVO, POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUEDAN DEBERSE A LA SUPLANTACIÓN DE LA PERSONALIDAD DE UN TERCERO EFECTUADA POR UN CLIENTE O USUARIO EN CUALQUIER CLASE DE COMUNICACIÓN O TRANSACCIÓN REALIZADA A TRAVÉS DEL SERVICIO

10. MODIFICACIONES Y CANCELACIÓN DEL SERVICIO

Las características del SERVICIO podrán verse modificadas con la finalidad de adaptarlas a su evolución técnica, así como cancelarse la prestación del SERVICIO. En estos casos, a instancia del PROVEEDOR, TELEFÓNICA EMPRESAS lo notificará al CLIENTE en los plazos de preaviso que haya comunicado el PROVEEDOR en las condiciones de uso del SERVICIO o, en su defecto, con al menos UN (1) MES de antelación a la fecha prevista para aplicar la modificación correspondiente o la cancelación del SERVICIO.

Asimismo, TELEFÓNICA EMPRESAS podrá modificar o cancelar, los servicios y/o prestaciones que proporciona preavisando con al menos UN (1) MES de antelación a la fecha prevista para aplicar la modificación correspondiente o la cancelación de los servicios y/o prestaciones. Esta facultad de modificación no implica para el Cliente penalización o coste alguno.

11. RETIRADA Y SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

TELEFÓNICA EMPRESAS podrá retirar o suspender, cautelarmente, la prestación del SERVICIO a aquellos CLIENTES que incumplan lo establecido en estas Condiciones Generales, comunicándolo debidamente.

12. NO LICENCIA DE SOPORTE

EL PROVEEDOR a través de la comercialización del servicio que realiza TELEFÓNICA EMPRESAS autoriza al CLIENTE la utilización de los derechos de propiedad intelectual, de los derechos de propiedad industrial y de los secretos empresariales relativos al SERVICIO de los que son titulares únicamente para utilizar el SERVICIO de conformidad con lo establecido en estas Condiciones Generales. EL PROVEEDOR no concede ninguna otra licencia o autorización de uso de ninguna clase sobre sus derechos de propiedad intelectual, de propiedad industrial, sobre los secretos empresariales o sobre cualquier otra propiedad o derecho relacionado con los Servicios.

13. TRATAMIENTO AUTOMATIZADO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

TELEFÓNICA EMPRESAS informa que los datos de sus clientes serán tratados conforme a lo establecido en la Política de Privacidad de Movistar, cuya información básica se recoge en la presente cláusula. El contenido íntegro de la misma se puede consultar en el siguiente enlace: www.movistar.es/privacidad, solicitando un ejemplar en el 1489 o en las Tiendas Movistar.

Acorde con la normativa europea de protección de datos de carácter personal y en virtud de lo establecido en dicha Política, las siguientes empresas del Grupo Telefónica son corresponsables del tratamiento de los datos personales del Cliente Movistar en función de los productos y servicios que tenga contratados: Telefónica de España, S.A.U., Telefónica Móviles España, S.A.U. y DTS Distribuidora de Televisión Digital, S.A.U. (en adelante y conjuntamente denominadas, a los efectos establecidos en esta cláusula, como "TELEFÓNICA EMPRESAS").

En TELEFÓNICA EMPRESAS trataremos los datos del CLIENTE o los datos de contacto de los interlocutores proporcionados por el CLIENTE Empresa para mantener la relación contractual, para la prestación del Servicio, así como para otras finalidades que, como cliente Movistar, nos permita o autorice en los términos recogidos en la Política de Privacidad. En la citada Política, se recoge, además, toda la información necesaria para que el CLIENTE pueda decidir sobre otros tratamientos que requieran su consentimiento. Será responsabilidad de los CLIENTES Empresa facilitar esta información a los interlocutores cuyos datos se estén tratando por TELEFÓNICA en este contexto, e indicarles que podrán consultar el detalle en la web www.movistar.es/privacidad.

Los datos personales necesarios para la ejecución del contrato que el CLIENTE aporta en este acto, junto a los obtenidos con motivo de la prestación del Servicio, así como a través de los canales de atención y

comercialización, serán incluidos en ficheros informatizados de datos de carácter personal titularidad de TELEFÓNICA EMPRESAS.

Por otro lado, para cualquiera de las finalidades previstas en la Política de Privacidad, TELEFÓNICA EMPRESAS podrá encargar su tratamiento a proveedores de confianza. La relación actualizada de las categorías de dichos proveedores así como de aquellos que realizan transferencias internacionales de datos en el ejercicio de sus funciones se recoge en www.movistar.es/privacidad/info-adicional. Asimismo, el CLIENTE reconoce que ha sido informado por TELEFÓNICA EMPRESAS de que la utilización del SERVICIO podrá implicar la comunicación de los datos personales que sean necesarios para la provisión del servicio, entre TELEFÓNICA EMPRESAS y el PROVEEDOR, con la finalidad de gestionar el mismo. Dicha comunicación sólo podrá tener la finalidad anteriormente descrita, así como la de realizar las labores de información y comercialización, que posibiliten al CLIENTE el acceso a los servicios y productos más avanzados de telecomunicaciones. El cliente consiente expresamente el tratamiento de sus datos de carácter personal y aquellos que se generen de la propia relación contractual con la finalidad de prestar y facturar el servicio contratado.

Dado que EL SERVICIO es prestado por EL PROVEEDOR y que TELEFÓNICA EMPRESAS únicamente es encargada del soporte, atención al cliente y gestión de incidencias, así como de la gestión del cobro, TELEFÓNICA EMPRESAS no es responsable por el tratamiento de los datos que el CLIENTE proporcione a EL PROVEEDOR con ocasión de la prestación del servicio, que en su caso se registrará por los términos y condiciones publicados por EL PROVEEDOR en la siguiente url: <https://www.acens.com/corporativo/informacion-sobre-el-rgpd/>

Asimismo, TELEFÓNICA EMPRESAS garantiza la adopción de las medidas necesarias para asegurar el tratamiento confidencial de dichos datos y le informa de la posibilidad de ejercitar, conforme a dicha normativa, los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición y portabilidad, dirigiendo un escrito Referencia DATOS, a: la dirección de correo electrónico TE_datos@telefonica.com, dirigiendo un escrito al Apartado de Correos 46155, 28080 Madrid, o a través del teléfono gratuito 224407.

14. PROCEDIMIENTO EN CASO DE VIOLACIÓN DE DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL

En el caso de que un CLIENTE o un tercero considere que la prestación del SERVICIO infringe sus derechos de propiedad intelectual, deberá ponerse en contacto con el CAC del SERVICIO donde se le comunicarán todos los datos necesarios para enviar una notificación a TELEFÓNICA EMPRESAS en la que se contengan los siguientes extremos: (a) datos personales: nombre, NIF/CIF, dirección, número de teléfono y dirección de correo electrónico del reclamante; (b) firma auténtica o equivalente, con los datos personales del titular de los derechos de propiedad intelectual supuestamente infringidos o de la persona autorizada para actuar en nombre y por cuenta del titular de los derechos de propiedad intelectual supuestamente infringidos; (c) indicación precisa y completa de los Contenidos o funcionalidades protegidos mediante los derechos de propiedad intelectual e industrial supuestamente infringidos, así como de su localización; (d) declaración expresa y clara de que la puesta a disposición de los Contenidos o funcionalidades indicados se ha realizado sin el consentimiento del titular de los derechos de propiedad intelectual o industrial supuestamente infringidos; (e) declaración expresa, clara y bajo la responsabilidad del reclamante de que la información proporcionada en la notificación es exacta y de que la introducción de los contenidos constituye una violación de sus derechos de propiedad intelectual.

15. CESIÓN DE DERECHOS

TELEFÓNICA EMPRESAS podrá ceder el Contrato o los derechos dimanantes del mismo a cualquier Sociedad del GRUPO TELEFÓNICA que pueda prestar en un futuro el SERVICIO, viniendo obligada a comunicarlo al CLIENTE en los términos previstos en la Cláusula 17, sin perjuicio de que éste pueda solicitar la baja en el servicio.

16. VIGENCIA

El Contrato entre TELEFÓNICA EMPRESAS y el CLIENTE entrará en vigor a partir de la fecha en que se produzca el alta en el SERVICIO. A tales efectos, se entenderá producida la citada alta, una vez que el CLIENTE haya apretado el botón de acepto, conforme se establece en el número 1 de las presentes condiciones.

Dicho contrato tendrá una duración indefinida, sin perjuicio de la facultad de terminación unilateral o desistimiento reconocida en la cláusula 17.

17. TERMINACIÓN

17.1. Unilateral

17.1.1. Por decisión del propio CLIENTE, notificada a TELEFÓNICA EMPRESAS por cualquier medio fehaciente en el plazo que haya comunicado el PROVEEDOR en las condiciones de uso del SERVICIO, o en su defecto en el plazo general de siete (7) días, mediante el procedimiento que le facilitarán en el número de atención comercial.

17.1.2. TELEFÓNICA EMPRESAS, bien directamente, bien a instancias del PROVEEDOR, podrá dar por finalizado el presente acuerdo por cese en la prestación del SERVICIO, previa comunicación al CLIENTE con al menos UN (1) MES de antelación sobre la fecha prevista para dicho cese.

17.2. Resolución

TELEFÓNICA EMPRESAS y el CLIENTE tienen reconocida la facultad de resolver el contrato en caso de incumplimiento de las obligaciones de la otra parte, siempre que tal incumplimiento no fuera subsanado en un plazo máximo de siete (7) días tras la petición escrita de la otra parte solicitando la subsanación del incumplimiento, a no ser que dicho incumplimiento se considerara insubsanable o hiciera imposible el cumplimiento del presente acuerdo para la parte denunciante, en cuyo caso la resolución podrá ser inmediata. Ello, en todo caso, dejando a salvo la reclamación que por daños y perjuicios pueda corresponder a la parte cumplidora, así como la facultad de retirada y suspensión del SERVICIO prevista en la Condición 10.

17.3. Efectos

Terminada la prestación del Servicio objeto de estas Condiciones Generales, TELEFÓNICA EMPRESAS facturará el importe completo correspondiente a la última mensualidad. No obstante, en caso de que la finalización de la prestación sea por causa de desistimiento de TELEFÓNICA EMPRESAS, ésta facturará el

importe correspondiente a la parte proporcional de la última cuota mensual, en función de la fecha de efectividad del desistimiento, todo lo anterior sin perjuicio de lo dispuesto en la Cláusula 16

18. NOTIFICACIONES

Todas las notificaciones, modificaciones y comunicaciones por parte de TELEFÓNICA EMPRESAS al CLIENTE se realizarán de alguna de las siguientes maneras según proceda: (a) envío por correo postal al domicilio indicado por el CLIENTE; (b) envío por correo electrónico a la dirección de correo de los usuarios registrados en el sistema; (c) comunicación por medio de llamada telefónica o correo electrónico al número de teléfono o email indicado por el CLIENTE como datos de contacto.

TELEFÓNICA EMPRESAS podrá, además, informar de las incidencias relacionadas con el SERVICIO, mediante la publicación en sus páginas Web, cuando dicha información sea de carácter general para todos los CLIENTES.

A estos efectos, el CLIENTE manifiesta que todos los datos facilitados por él son ciertos y correctos, y se compromete a comunicar a TELEFÓNICA EMPRESAS todos los cambios relativos a su domicilio, datos de cobro y todo tipo de información necesaria para la gestión y mantenimiento de la relación contractual entre TELEFÓNICA EMPRESAS y el CLIENTE. El CLIENTE responderá de la veracidad de sus datos en los términos previstos en la Cláusula 1.

Las comunicaciones del CLIENTE a TELEFÓNICA EMPRESAS deberán dirigirse al Servicio de Atención al CLIENTE utilizando los números de atención comercial.

19. LEY APLICABLE

La prestación del SERVICIO regulado mediante estas Condiciones Generales se regirá por la legislación española.

20. JURISDICCIÓN

TELEFÓNICA EMPRESAS y el CLIENTE, se someten a los Juzgados y Tribunales que resulten competentes en cada momento, conforme a lo dispuesto en la legislación vigente, para cualquier controversia que pudiera derivarse de la prestación del Servicio objeto de estas Condiciones Generales.

20.1. Resolución de conflictos

Interpuesta una reclamación por el CLIENTE contra TELEFÓNICA EMPRESAS, si no se hubiera resuelto en el plazo de un mes o sí, resuelta no fuera estimada, el CLIENTE podrá presentar la reclamación a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI) en el plazo de un (1) mes desde la resolución de TELEFÓNICA EMPRESAS o desde la finalización el plazo para responder.

ANEXO I: Precios del servicio

	Conecta 99,9 €/mes	Impulsa 185 €/mes	Transforma 280 €/mes
Usuarios Incluidos	3 licencias	3 licencias	5 licencias
Facebook Twitter Instagram Chat (web/App) Email	✓	✓	✓
Whatsapp (*)	✗	✓	✓
Canal de voz (**)	✗	✓	✓
BOT Facebook/chat BOT Whatsapp (***)	✗	✓	✓
Módulo de reportes	BÁSICO	AVANZADO	AVANZADO
API de Integración	✗	✗	✓
Opcionales - Add On's			
Licencia adicional	40€ (hasta 7 licencias)	40€ (hasta 17 licencias)	40€ (hasta 30 licencias)
Consultoría Inicial	100€	100€	100€
Consultoría de Seguimiento	250€	250€	250€
Crédito para Consumo	✗	50€	50€

(*) Incluye 1000 sesiones de comunicación Whatsapp iniciadas por el cliente.

(**) Incluye 1 número telefónico de cabecera, dos canales para llamadas en paralelo, 1.000 minutos para procesamiento de llamadas entrantes, configuración de pretendedor IVR.

(***) Incluye 1000 sesiones de Bot.

ANEXO II: Descripción de la oferta

El cliente tiene la posibilidad de elegir entre uno de los 3 planes definidos en función de su necesidad.

- + Plan Conecta
- + Plan Impulsa
- + Plan Transforma

Cada paquete activará los ítems incluidos en la oferta por defecto, según alcance definido y tendrá una facturación recurrente mensual.

- **Plan Conecta**

Orientado a pymes con presencia en redes sociales, email y webchat cuya principal necesidad, es la de comenzar por centralizar dichos canales de atención.

Este plan incluye:

- 3 licencias de usuario (nominales)
- 5 canales incluidos
 - Facebook
 - Twitter
 - Instagram
 - Webchat
 - Email

- **Plan Impulsa**

Orientado a empresas que necesitan potenciar la atención a sus clientes **incorporando Whatsapp y Telefonía** en la gestión de su negocio.

Con el módulo de **informes**, este plan permite medir y potenciar la experiencia de atención de los clientes.

Además, **mediante el uso de Bot's en los canales de atención**, las empresas pueden cubrir una atención 24x7 aprovechando así todas las oportunidades, incrementando ventas y simplificando las consultas recurrentes de los clientes.

Este plan incluye:

- Las funcionalidades del Plan Conecta

Y además...

- Canal Voz
 - 1 número de teléfono (sujeto a disponibilidad)
 - 2 llamadas en simultáneo
 - Capacidad de configuración de un preatendedor o IVR
 - 1000 minutos de tráfico para llamadas entrantes
- WhatsApp Business API
 - 1000 sesiones de WhatsApp iniciadas por el cliente
- Bot para atención automática de canales.
 - 1000 sesiones de Bot
 - Reportes Avanzados

- **Plan Transforma**

Para empresas con equipo de atención a clientes y necesidades de integración con sistemas externos.

Este plan permite escalar el negocio sin límites y mejorar la gestión de los equipos de atención **aprovechando el envío y recepción de información desde sistemas externos como CRM y ERP mediante una API.**

Profesionaliza la gestión de experiencia al cliente sumando Bot's de atención, métricas de control y seguimiento.

Este plan incluye:

- 5 licencias de usuario (nominales)
- Todas las características del Plan IMPULSA

Y además...

- Integración vía API
- Routing Avanzado para acelerar la velocidad de respuesta a las consultas de los clientes, priorizar casuísticas de atención y poder tener una comunicación proactiva hacia el cliente, en caso de necesidad.
- Reglas de Automatización

Adicionalmente a la selección del paquete, el cliente podrá contratar los siguiente ítems incrementales:

- **Usuarios Adicionales:**

Cada plan establece el límite máximo de licencias de usuario permitidas. Es un ítem de activación inmediata, y de facturación recurrente mensual que se suma al costo mensual del plan originalmente contratado.

- Plan Conecta: Puede sumar hasta 7 licencias adicionales, limitando la cantidad de licencias de este plan a 10 licencias.
- Plan Impulsa: Puede sumar hasta 17 licencias adicionales, limitando la cantidad de licencias de este plan a 20 licencias.
- Plan Transforma: Puede sumar hasta 25 licencias adicionales, limitando la cantidad de licencias de este plan a 30 licencias.

- **Consultoría Inicial:**

Corresponde a un paquete de 3 horas orientadas a la configuración de la cuenta del cliente y la capacitación del personal que operará la plataforma. Es un ítem de activación inmediata, y de facturación por única vez. Puede ser contratado todas las veces que el cliente lo necesite.

- **Consultoría de Seguimiento:**

Corresponde a un paquete de 6 horas (complementarias a la consultoría inicial) orientado a aquellos clientes que necesitan sacar un provecho más profundo de la herramienta y adaptarla a su negocio. Es un ítem de activación inmediata, y de facturación por única vez. Puede ser contratado todas las veces que el cliente lo necesite.

- **Paquetes de Crédito Adicional:**

Orientado a clientes que necesitan responder a una demanda mayor a la definida por defecto en cada plan. El crédito adicional tiene alcance sobre:

- + Canal Whatsapp - Mensajes Template (Conversación iniciados por la empresa)
- + Sesiones de Whatsapp (Conversación iniciada por el cliente)
- + Sesiones de Bot
- + Minutos de procesamiento de llamadas entrantes
- + Minutos de procesamiento de llamadas saliente
- + Canales adicionales para llamadas en paralelo

Es un ítem de activación inmediata, y de facturación recurrente mensual. Puede ser contratado todas las veces que el cliente lo necesite para cubrir su demanda de atención.

Consideraciones

- No hay permanencia
- El servicio únicamente podrá contratarse una vez por CIF (monoinstancia y monolicencia).
- Las licencias de usuario son nominales. Corresponde al usuario asignado en la plataforma a una persona.
- En el canal de Whatsapp, las sesiones iniciadas por el usuario, se refieren a cuando el cliente inicia la conversación con la empresa, estas conversaciones se miden en incrementos de 24 horas, que empiezan cuando una empresa entrega el primer mensaje. Los cobros por sesión se basan en el número de teléfono del usuario.
- Los planes no incluyen ni llamadas salientes ni mensajes de whatsapp iniciados por la empresa, si la empresa los necesita debe contratar los paquetes de crédito adicionales.
- En el canal de Whatsapp, los mensajes de tipo template (o plantilla) se refieren a mensajes de conversación que inicia la empresa hacia el cliente. Los mismos deben ser previamente aprobados por Facebook, previo a su utilización en la plataforma por parte de la empresa.
- En el canal de Whatsapp, la habilitación del canal queda sujeto a la aprobación del mismo por parte de Facebook según sus políticas. <https://www.whatsapp.com/legal/commerce-policy/>
- Las sesiones de bot pueden tener un número ilimitado de interacciones. Consideramos que una conversación está terminada cuando han pasado 24 horas de inactividad.
- En el canal de Teléfono, el minuto de procesamiento de las llamadas tanto entrantes como salientes, corresponde a la unidad de medida de duración en la gestión de dichas llamadas.
- En el canal de Teléfono, los canales adicionales para llamadas en simultáneo permiten incrementar la capacidad de nuestra cola de espera en llamados concurrentes.
- La activación del servicio, ocurre cuando se entregan al cliente las licencias de uso de la plataforma.