



## **TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL CHATBOT "SMARTY" PERTENECIENTE A LA EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA - ENTEL S.A.**

1. El chat BOT de ENTEL S.A denominado "SMARTY" (robot) es un canal de atención al cliente el cual es manejado por un robot que es utilizado dentro la plataforma Facebook Messenger By META el cual es de interacción con los (as) usuarios (as) (**USUARIOS**) para brindar información de forma continua sobre los servicios ofertados por la empresa.
2. Para poder hacer uso del servicio, el usuario deberá contar con un perfil de Facebook de uso personal y un dispositivo compatible que soporte la aplicación de Facebook Messenger By META, para que el usuario pueda comenzar a utilizarlo, será necesario que desde su sesión de Facebook Messenger inicie una conversación con "SMARTY", debiendo aceptar los términos y condiciones de uso, con esta validación, el usuario podrá realizar consultas sobre información general de servicios y productos de la empresa ENTEL S.A.
3. "SMARTY" es un canal de atención adicional a los que ya cuenta la empresa ENTEL S.A. el cual estará a disposición de los usuarios para atender ciertas consultas y requerimientos, por lo tanto, es de conocimiento del usuario que existen otros canales de atención para establecer comunicación con la empresa ENTEL S.A.
4. Por medio de "SMARTY" se podrá solicitar información como ser: nombre completo, carnet de identidad, fecha de nacimiento y algún identificador que corresponda a los servicios de ENTEL S.A., este último dato será solicitado solo a usuarios que cuenten con algún servicio vigente con ENTEL S.A., mismos que serán utilizados solo para que "SMARTY" pueda derivar algún requerimiento que el usuario así lo solicite a un empleado o trabajador de ENTEL S.A. como inicio de conversación para una atención personalizada.
5. Los términos y condiciones de servicios descritos en este documento serán enviados una vez se inicie la primera conversación o sesión con "SMARTY" y podrán ser descargados y guardados por el usuario, siendo esta la versión actualizada y la cual será vigente al momento de efectuar la interacción con "SMARTY".
6. El usuario declara saber que al interactuar con "SMARTY" recibe las respuestas por parte de un robot y no así de un empleado o trabajador de ENTEL S.A., en caso de requerir esta última opción, "SMARTY" podrá transferir la conversación a un empleado o trabajador del área: redes sociales cuando así se requiera.
7. El usuario no deberá enviar información que no vea por conveniente e información que no sea necesaria para una interacción con "SMARTY" como ser URLs de sitios webs.
8. El usuario podrá enviar distintos archivos de multimedia y deberá cuidar que el tamaño no sea extenso, caso contrario no será posible adjuntar el archivo.
9. ENTEL S.A se reserva el derecho de bloquear a un usuario cuando exista un mal uso del servicio, enviando información de carácter inadecuado, contenido malicioso o en su defecto que no tenga alguna relación con los servicios que brinda la empresa ENTEL S.A.
10. Mediante la aceptación del presente documento el usuario acepta que le serán aplicables los términos de uso y políticas de privacidad de Facebook, según los cuales Facebook dará cierto tratamiento a su información, así también el usuario declara estar informado que el servicio de Facebook By META y su Messenger puede sufrir inconvenientes como retrasos, interrupciones o imperfecciones los cuales son de carácter netamente de la empresa mencionada lo cual puede causar que "SMARTY" deje de funcionar hasta que Facebook By META reestablezca el servicio del Facebook Messenger.
11. El cliente o usuario declara que usará el servicio únicamente con fines lícitos.
12. La sesión con "SMARTY" finalizaría cuando el usuario acepte que no requiere alguna consulta más o cuando su conversación sea transferida a un empleado o trabajador de ENTEL S.A.
13. "SMARTY" no requiere ni pedirá un permiso adicional a los que se otorgan u otorgaron previamente a Facebook By META.