TÉRMINOS Y CONDICIONES CHATBOT HAKA

El presente documento (en adelante los “Términos y Condiciones”), tiene como objetivo establecer los lineamientos que rigen el uso que cualquier persona le dé al ChatBot Haka (en adelante el «Chatbot»), operado por Compañía Nacional de Chocolates S. A. S., sociedad identificada con NIT 811.036.030-9 y domiciliada en la ciudad de Medellín, Antioquia, Colombia (en adelante “CNCH” o la “Compañía”).

El Chatbot es un bot (robot) que usa la aplicación WhatsApp como plataforma de interacción con potenciales clientes mayores de edad, ubicados en la República de Colombia (en adelante el “Usuario” o los “Usuarios”) que deseen recibir información sobre los productos, servicios y ofertas de la marca HAKA de propiedad de la Compañía.

Los Usuarios del Chatbot, declaran leer, conocer y aceptar los presente Términos y Condiciones y entienden que el uso de este Chatbot está sujeto al estricto cumplimiento de los mismos. El Usuario declara y garantiza ser apto y tener capacidad legal para aceptar los presentes Términos y Condiciones y usar este servicio conforme a lo dispuesto en ellos.

Quién no acepte los Términos y Condiciones deberá abstenerse de utilizar el Chatbot, pues es claro que los presentes son de carácter obligatorio y vinculante.

CNCH podrá modificar los presentes Términos y Condiciones sin previo aviso, en cualquier momento, siempre y cuando no se altere la esencia de la relación aquí establecida ni la naturaleza de estos. En caso modificación, la Compañía deberá notificar, en forma previa, dichas modificaciones a los Usuarios por los mismos medios de comunicación utilizados oportunamente para su difusión, sin que ello genere derecho alguno o reclamo por parte de los Usuarios. A partir de la fecha de modificación de los Términos y Condiciones, todo uso que se le dé al Chatbot por parte del Usuario se regirá por el documento modificado y constituirá una aceptación tácita de la versión más reciente de los Términos y Condiciones.

Acerca del Servicio. El servicio de Chatbot permite a los Usuarios acceder a información sobre los productos o servicios ofrecidos por la Compañía de la marca HAKA, información propia del Usuario (si es cliente activo o registrado de la Compañía), y solicitud de aplicación a ciertos productos y servicios, de acuerdo con lo siguiente:

- Información sobre la Compañía, su red de agencias, productos y servicios, entre otros;
- El servicio es un canal adicional de atención al cliente, por lo que el Usuario que requiera una atención particular o información distinta a la que brinda el Chatbot, deberá dirigirse a cualquiera de los canales de atención oficiales.

Uso y Registro del Servicio. El Usuario podrá hacer uso del servicio y recibir información general de la Compañía, activando la conversación en el número de whatsapp de la marca. Al iniciar la conversación se aceptan los términos y condiciones y la política de tratamiento de datos. El Usuario acepta que el personal de servicio al cliente de HAKA envíe mensajes de respuesta a solicitudes y también acepta que inicie una conversación.

Adicionalmente, el Usuario autoriza a que la Compañía lo contacte bien sea por WhatsApp, llamada telefónica y/o correo electrónico.

Para el uso del servicio el Usuario deberá:

1. Acceder al canal de WhatsApp de HAKA, esto es a la línea +57 321 221 8357;
2. Contar con una cuenta de WhatsApp propia;
3. Aceptar los Términos y Condiciones de uso del canal de whatsapp

4. Iniciar una conversación por mensajería de WhatsApp a la línea indicada en el primer numeral y seguir las instrucciones.

El Usuario declara conocer y aceptar que el Servicio estará habilitado de modo indefinido; sin embargo, acepta que la Compañía podrá deshabilitarlo en cualquier momento. Asimismo, acepta que, si la Compañía identifica un mal uso o uso indebido de los recursos habilitados a través del Chatbot, podrá dejar sin efecto su acceso al Servicio y/o adoptar cualquier otra medida que a su sola discrecionalidad estime conveniente.

El Usuario es responsable de la información y/o datos que ingrese en el Servicio al momento de la compra, con lo cual COMPAÑÍA NACIONAL DE CHOCOLATES S.A.S no se responsabiliza por la información que envíe a los medios de comunicación como ser número de teléfono celular y/o dirección de correo electrónico que haya sido proporcionado por el propio Usuario, siendo ello responsabilidad exclusiva del mismo.

Obligaciones de los Usuarios. Toda operación de consulta realizada por el Usuario a través del Chatbot se presumirá hecha por el Usuario bajo su total responsabilidad. De manera general, todo Usuario, por el simple hecho de acceder al Chatbot, se obliga a:

- a) Hacer uso del Chatbot únicamente para fines lícitos y/o en forma diligente y correcta.
- b) Cumplir íntegramente con todas las obligaciones establecidas en los Términos y Condiciones, así como las demás que cualquier consumidor medio pueda inferir de lo que es un uso correcto y racional del Chatbot, partiendo de la buena fe y del Servicio que éste presta.
- c) No vulnerar derechos de terceros.

El incumplimiento de cualquiera de estas obligaciones y/o de otras contempladas en el presente documento, dará lugar a las responsabilidades administrativas, civiles y/o penales correspondientes.

La Compañía, sus funcionarios, directores o empleados, no serán responsables en forma alguna de las consecuencias que, por el incumplimiento tanto de los Términos y Condiciones, así como de cualquiera de las obligaciones o prohibiciones mencionadas en éstos, se puedan generar.

Reconocimiento y liberación de responsabilidad. El Usuario asume totalmente la responsabilidad por permitir el acceso de terceros a su sesión de WhatsApp, liberando a la Compañía de toda responsabilidad por el mal uso que dichos terceros le puedan dar. El Usuario declara conocer y aceptar que, por la propia naturaleza de los servicios que se brindan a través de Internet, éstos se encuentran sujetos a la disponibilidad, restricciones de uso y limitaciones de Internet, así como a otros factores externos a la Compañía, por lo que libera a la misma de toda responsabilidad por los perjuicios que pudiesen derivarse de dichos sucesos.

Acerca de WhatsApp. El Usuario declara conocer y acepta que le serán aplicables los términos de uso y políticas de privacidad de WhatsApp, los cuales no tienen relación alguna con el Chatbot o la Compañía. En esa medida, el Usuario al hacer uso de WhatsApp acepta que le sean aplicables dichas disposiciones, así como sus posteriores modificaciones, sin que pueda hacer responsable a la Compañía, sus controladoras, sus filiales, subsidiarias, sociedades o empresas integrantes del Grupo Nutresa y sus licenciantes por cualquier afectación que pueda sufrir en atención al uso de WhatsApp.

Disposiciones. El Usuario declara que el servicio de WhatsApp Messenger puede sufrir interrupciones, retrasos o imperfecciones, las cuales son ajenas al Chatbot o a la Compañía, y lo que pueden provocar que el Chatbot no responda, hasta que WhatsApp normalice su servicio.

Modificaciones. Los contenidos del Chatbot se encuentran en constante actualización para mejorar la experiencia del Usuario, por lo que la Compañía podrá introducir cambios a los presentes Términos y Condiciones. Toda modificación le será comunicada de manera oportuna. El uso del servicio por parte del Usuario después de dicha notificación de modificación del servicio constituirá la aceptación.

Disponibilidad: La disponibilidad del Chatbot está sujeta a la de la plataforma WhatsApp y medios de comunicación, por lo que la Compañía no se obliga a tenerlos activos en todo momento. De igual manera la Compañía se reserva el derecho de admisión de cualquier persona, y a suspender el servicio sin previo aviso sea cual fuere la razón.

Derechos De Autor. Todo el material informático, gráfico, publicitario, fotográfico, de multimedia, audiovisual y de diseño, así como todos los contenidos, textos y bases de datos puestos a disposición de los Usuarios mediante el uso Chatbot son de propiedad única y exclusiva de la Compañía, o en algunos casos, de terceros que han autorizado a la Compañía. su uso o explotación (en adelante “los Contenidos”). Todos los Contenidos están protegidos por las normas sobre Derechos de Autor y por todas las normas nacionales e internacionales que le sean aplicables. Exceptuando lo expresamente estipulado en estos Términos y Condiciones, queda prohibido todo acto de copia, reproducción, modificación, creación de trabajos derivados, venta o distribución, exhibición de los Contenidos, de manera o por medio alguno, incluyendo, más no limitado a, medios electrónicos, mecánicos, de fotocopiado, de grabación o de cualquier otra índole, sin el permiso previo y escrito de la Compañía o del titular de los derechos de autor. En ningún caso estos Términos y Condiciones confieren derechos, licencias ni autorizaciones para realizar los actos anteriormente prohibidos. Cualquier uso no autorizado de los Contenidos constituirá una violación a los presentes Términos y Condiciones y a las normas vigentes sobre derechos de autor y a cualquier otra que sea aplicable.

Propiedad Industrial. Todas las marcas, enseñas, logos, nombres y cualesquiera otros signos distintivos, así como los modelos de utilidad o diseños industriales y demás elementos de propiedad industrial o intelectual insertados, usados o desplegados mediante el Chatbot son Propiedad exclusiva de la Compañía y en algunos casos son de propiedad de terceros que han autorizado expresamente a la Compañía para su uso o explotación. Igualmente, en algunos casos el uso de propiedad Industrial de terceros ha sido autorizado por la ley de manera general, y en consecuencia su uso no requiere de autorización previa y expresa de su titular. En ningún caso el uso del Chatbot podrá ser interpretado como concesión u otorgamiento a cualquier título de autorizaciones, licencias o cualquier otro derecho para usar o disponer de cualquier forma de la Propiedad Industrial, sin el permiso previo y escrito de la Compañía o del titular de los derechos de la misma. Cualquier uso no autorizado constituirá una violación a los presentes Términos y Condiciones y a las normas vigentes nacionales e internacionales sobre Propiedad Industrial acarreándole las sanciones y consecuencias que le sean impuestas por la Compañía o la Ley.

Acuerdo. Los presentes Términos y Condiciones de acceso al Chatbot junto con los Términos y Condiciones de WhatsApp (Condiciones Generales), constituyen la totalidad de los Términos y Condiciones acordados entre usted (el Usuario) entre los Usuarios y la Compañía.

En el caso de que el Usuario no esté de acuerdo con las Condiciones Generales deberá abstenerse de utilizar el Chatbot y cualquier recurso relacionado con el mismo.

Protección al consumidor. La ley aplicable a los presentes Términos y Condiciones es la ley colombiana y lo regulado en el Estatuto del Consumidor, Ley 1480 de 2011.

Varios.

- Las ideas, opiniones, sugerencias y comentarios que sean enviados por los Usuarios a la Compañía en forma espontánea y sin previa solicitud, podrán ser utilizados por ésta. Lo anterior, bajo el entendimiento de que tales comunicaciones no son confidenciales y no están protegidas por ninguna regulación relacionada con temas de propiedad intelectual o industrial. Por ende, el remitente de tal información no podrá reclamar indemnización o participación alguna debido al uso comercial o extra comercial que la referida compañía haga de la información en cuestión

- La Compañía no será responsable por ningún daño o perjuicio que sufran, directa o indirectamente, y en conexión con la utilización del Chatbot, los Usuarios, salvo que dicho daño o perjuicio le sea imputable a la referida compañía.
- Este documento, y todas las relaciones de cualquier tipo que se deriven de él, se regirán por la ley de la República de Colombia.
- Las marcas, nombres comerciales, enseññas, gráficos, dibujos, diseños y cualquier otra figura que constituya propiedad intelectual o industrial y que aparezca en el Chatbot están protegidos a favor de la Compañía de conformidad con las disposiciones legales sobre la materia. En consecuencia, los elementos aquí referidos no podrán ser utilizados, modificados, copiados, reproducidos, transmitidos o distribuidos de ninguna manera y por ningún medio, salvo autorización previa, escrita y expresa de la compañía.
- Los contenidos protegidos de conformidad con el párrafo anterior incluyen textos, imágenes, ilustraciones, dibujos, diseños, software, música, sonido, fotografías y videos, además de cualesquier otros medios o formas de difusión de dichos contenidos.
- Mediante la permisión de ingreso de los Usuarios a su Chatbot, la Compañía no está concediendo ninguna licencia o autorización de uso de ninguna clase sobre sus derechos de propiedad intelectual e industrial o sobre cualquier otra propiedad o derecho relacionado con su sitio o con los contenidos de este.

Canales de atención Consultas, Quejas y Reclamos. Para presentar consultas, reclamaciones, ampliar información, o para consultar sus Datos Personales, solicitar que sean modificados, actualizados, rectificados o suprimidos, o para revocar la Autorización para su Tratamiento, puede contactarse con las líneas telefónicas y páginas de internet aquí citadas. El área encargada de atender las solicitudes antes descritas, es el área de Servicio al Cliente para consumidores y clientes, y para proveedores, el área de Compras de la Compañía.

Línea de atención al consumidor: 01-8000-412122

Página web: www.haka.com.co

Dirección: Carrera 43B 1A Sur 128, Medellín - Colombia