

CONDICIONES GENERALES DE USO

Gracias por visitar el Sitio de **HABLAME®** (en adelante el “Portal eCare”). Agradecemos su interés al considerarnos como sus posibles proveedores para los servicios de telecomunicaciones.

Señor usuario, al aceptar nuestros **TERMINOS Y CONDICIONES**, Usted autoriza a **HABLAME®** para recolectar, almacenar, conservar, usar, suprimir, actualizar, sus datos personales de orden demográfico, económico, biométrico, de servicios, comercial y de localización; para obtención y suministro de información relativa al cumplimiento de sus obligaciones, comerciales y la prevención y control de fraudes.

El Usuario declara y reconoce expresamente que es una persona jurídica y contrata el servicio ofrecido por **HABLAME®** en calidad de **usuario corporativo**, dentro del desarrollo de su objeto social y bajo parámetros técnicos individualmente negociados. En virtud de ello, el presente servicio se configura como una ‘solución a la medida’, de conformidad con el artículo 2.1.1.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Esta condición ha sido pactada en un acuerdo particular y directo entre las partes, cuyas condiciones técnicas, jurídicas y económicas específicas constan en el anexo contractual correspondiente.

Es de nuestro interés garantizar la prestación de los servicios de Telecomunicaciones de valor agregado con los más altos niveles de calidad, eficiencia, soporte, y sobre todo seguridad. Actualmente se han venido evidenciando a nivel mundial el aumento de delitos informáticos asociados a la ciberseguridad (Phishing/Smishing). **HABLAME®** Manifiesta **CERO TOLERANCIA** ante cualquier actividad que pudiere derivarse de este tipo de vulneración a la seguridad de la información.

Señor usuario tenga en cuenta que en el contenido de nuestros **TERMINOS Y CONDICIONES** especifican claramente que la comisión de alguna conducta delictiva o en concurso de ellas, que se encuentra tipificado en la Ley 1273 del 2009 y descritas en el artículo 5.1.3. del presente documento, generan la consecuencias jurídicas, administrativas y penales a que haya lugar y se dará traslado a la autoridad competente.

HABLAME® como PCA, suministra un conjunto de soluciones tecnológicas junto con una infraestructura de red, para prestar un servicio de telecomunicaciones, facilitando la interoperabilidad entre Usted y el operador, es decir que nuestro **servicio es de intermediación**, llevando el contenido generado por Usted al adquirir nuestros servicios al operador que es quien entrega al destino final. Aclarando así, que Usted es el único responsable del contenido del mensaje y de las consecuencias que se describe en el cuadro del artículo 7.3.2 del presente documento, que de aquí se genera frente a la utilización del servicio.

Le solicitamos leer cuidadosamente las Condiciones Generales de Uso (en adelante los “**TÉRMINOS Y CONDICIONES**”) antes de navegar por nuestro Portal eCare. El acceso y uso del Sitio indica que Usted acepta y se obliga libremente al cumplimiento de estos **TÉRMINOS Y CONDICIONES** sobre la forma en la que Usted puede acceder y usar el Portal eCare.

La aceptación de los presentes **TÉRMINOS Y CONDICIONES** se considera realizada de manera expresa y válida en el momento en que el Usuario, al ingresar al Portal eCare, selecciona la casilla correspondiente de aceptación, completa el proceso de registro, accede a los servicios ofrecidos o hace uso efectivo de los mismos, lo cual constituye una manifestación inequívoca de voluntad.

Dicha aceptación genera un vínculo contractual entre el Usuario y **HABLAME®** que se entiende perfeccionado conforme a lo dispuesto en los artículos 7, 8 y 9 de la Ley 527 de 1999, la cual otorga plena validez jurídica y fuerza obligatoria a los mensajes de datos, contratos electrónicos y demás mecanismos de consentimiento digital.

El Usuario declara que ha leído, comprendido y aceptado íntegramente las disposiciones contenidas en los presentes **TÉRMINOS Y CONDICIONES**, y que cuenta con la capacidad legal para obligarse conforme a la legislación colombiana.

Asimismo, reconoce que cualquier manifestación de voluntad realizada mediante medios electrónicos, incluyendo, pero sin limitarse al clic en botones o casillas de aceptación, el diligenciamiento de formularios electrónicos, el envío de mensajes electrónicos a través del Portal eCare o la interacción con los servicios prestados, tendrá los mismos efectos jurídicos que una firma manuscrita, conforme a la normativa de comercio electrónico aplicable.”

Las diversas políticas de la compañía hacen parte integral de estos **TÉRMINOS Y CONDICIONES**. Por lo tanto, siempre que se haga en este texto referencia a los **TÉRMINOS Y CONDICIONES**, se estará haciendo también referencia a la **POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES (DIR-POL-004)** y la **AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES (DIR-FOR-004)** y la aceptación de estas. La documentación aquí relacionada se encuentra disponible en nuestra página web: www.hablame.co

Por favor lea cuidadosamente estos **TÉRMINOS Y CONDICIONES** antes de usar el Portal eCare.

1. DEFINICIONES:

Se relacionan a continuación los términos que componen el presente **TÉRMINOS Y CONDICIONES**, teniendo en cuenta la Resolución 5050 del 2011 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, en adelante CRC:

1.1. ACCESO A INTERNET: Disponibilidad de medios físicos que incluye todas las funcionalidades y recursos de red nacionales y/o internacionales necesarios para permitir a un usuario interconectarse a la red de Internet y aprovechar sus recursos y servicios.

1.2. ACCESO: La puesta a disposición por parte de un proveedor a otro proveedor, de recursos físicos y/o lógicos de su red para la provisión de servicios. El acceso implica el uso de las redes.

1.3. API: Interfaz de Programación de Aplicaciones, disponible para integraciones técnicas con los servicios de **HABLAME®**.

1.4. CIBERSEGURIDAD: El conjunto de herramientas, políticas, conceptos de seguridad, salvaguardas de seguridad, directrices, métodos de gestión de riesgos, acciones, formación,

prácticas idóneas, seguros y tecnologías que pueden utilizarse para proteger los activos de la organización y los usuarios en el ciberentorno. La ciberseguridad garantiza que se alcancen y mantengan las propiedades de seguridad de los activos de la organización y los usuarios contra los riesgos de seguridad correspondientes en el ciberentorno.

1.5. CÓDIGO CORTO: Tipo de numeración asignada por la CRC para la prestación de servicios de contenidos y aplicaciones basados en el envío y/o recepción de mensajes cortos de texto (SMS).

1.6. CONFIDENCIALIDAD DE DATOS EN EL RÉGIMEN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES: Impedir que los datos sean divulgados sin autorización.

1.7. DISPOSITIVO MÓVIL: se entiende todo dispositivo portátil capaz de conectarse a Internet para acceder a los citados Servicios (teléfonos móviles, tabletas táctiles, asistentes digitales personales...).

1.8. eCare: portal de servicios, información y soporte para los CLIENTES de HABLAME®.

1.9. EQUIPOS TERMINALES: todo aquel equipo de telefonía móvil celular habilitado para que el usuario que lo posea bajo cualquier título legal tenga acceso a uno o más servicios de telecomunicaciones y que de acuerdo sus características técnicas tengan las funciones que le permitan interpretar y hacer uso de la información transmitida a través de mensajes cortos de texto SMS.

1.10. INFRAESTRUCTURA: es el canal de internet, hardware y software que permite la interoperabilidad del servicio.

1.11. INTEGRADOR TECNOLÓGICO: Agente responsable de la provisión de infraestructura de conexión y de soporte entre los PRST y los PCA sin conexión directa con los PRST.

1.12. INTERCEPTACIÓN: Es la adquisición, visualización, captura o copia de contenido o parte de contenido, de una comunicación, incluido datos, tráfico de datos, por medio alámbrico, electrónico, óptico, magnético, u otras formas, durante la transmisión de datos por medios electrónicos, mecánicos, ópticos o electromagnéticos.

1.13. INTERCONEXIÓN: Es la vinculación de recursos físicos y soportes lógicos de las redes de telecomunicaciones, incluidas las instalaciones esenciales, necesarias para permitir el interfuncionamiento de redes y la interoperabilidad de plataformas, servicios y/o aplicaciones que permite que usuarios de diferentes redes se comuniquen entre sí o accedan a servicios prestados por otro proveedor. La interconexión de las redes implica el uso de estas y se constituye en un tipo especial de acceso entre proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones.

1.14. INTEROPERABILIDAD DE SMS: Consiste en la conexión a la plataforma de SMS para el envío de mensajes de texto SMS por parte del CLIENTE.

1.15. INTERRUPCIÓN: Es el evento causado por un programa computacional, una red de telecomunicaciones o sistema computacional que es operado con el objeto de interferir o destruir un programa computacional, una red de telecomunicaciones, datos e información que esta contenga.

1.16. IPC: Índice de Precios al Consumidor

1.17. ISO 27001: Es el conjunto de requisitos para implementar un SGSI (Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información).

1.18. MDR (o CDR indistintamente): Registro detallado de mensaje. Es el registro que contiene la información requerida para realizar el proceso de facturación de mensajes cortos SMS a los usuarios. Este registro incluye el número de origen, número de destino, fecha y hora del envío, estado de entrega del mensaje al SMSC de destino. Esta información es generada por la plataforma SMS de cada proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones y será utilizada como base para los procesos de conciliación y atención de reclamos.

1.19. MENSAJE ENTREGADO: las partes acuerdan que el mensaje se considera entregado una vez se recibe la confirmación de la recepción del SMS en el Gateway de destino. Cuando se entrega el Mensaje Corto SMS al SMS Gateway se recibe la señal de aceptación y se genera el MDR o CDR que son utilizados para el proceso de Conciliación.

1.20. MENSAJE ENVIADO: es aquel mensaje corto de texto (SMS) que es efectivamente entregado a la red de **HABLAME®**.

1.21. NDC: Indicativo nacional de destino. Es el código que, combinado con el número de abonado (SN), constituye el número nacional (significativo). Tiene la función de identificar y/o seleccionar: regiones geográficas, redes, telecomunicaciones personales universales (UPT) o servicios.

1.22. PCA: Agentes responsables directos por la producción, generación y/o consolidación de contenidos y aplicaciones a través de redes de telecomunicaciones. Estos actores pueden o no estar directamente conectados con el o los PRST sobre los cuales prestan sus servicios. Quedan comprendidos bajo esta definición todos aquellos actores que presten sus funciones como productores, generadores o agregadores de contenido.

1.23. OPT-IN: Es la autorización expresa e inequívoca de aceptación del usuario destinatario para recibir SMS.

1.24. PHARMING: Es la acción de modificar el servidor (DNS) Domain Name System, modificando la dirección IP correcta por otra, de tal manera que haga entrar al usuario a una IP diferente con la creencia de que acceda a un sitio personal, comercial o de confianza. (De acuerdo con el Artículo 269G de la Ley 1273 de 2009).

1.25. PHISHING: Acto de enviar un correo electrónico a un usuario, afirmando falsamente ser una empresa legítima, en donde el usuario es dirigido a una página Web falsa, con el objeto de que el usuario entregue información privada que será utilizada para el robo de identidad y contraseñas.

1.26. PORTABILIDAD NUMÉRICA: Posibilidad del usuario de conservar su número telefónico sin deterioro de la calidad y confiabilidad, en el evento que cambie de Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones.

1.27. PQR: Peticiones, quejas o recursos formulado por el usuario ante el proveedor de servicios de Telecomunicaciones, que contribuye al adecuado ejercicio de sus derechos.

1.28. PROCESO DE CONCILIACIÓN FINANCIERA: es el proceso por el cual el cliente tiene diez (10) días hábiles una vez recibida la factura para manifestar el inconformismo al consumo allí reflejado, lo que ocasionara una revisión y los ajustes a los que haya lugar.

1.29. PROCESO DE FACTURACIÓN: Es la etapa en la que se realiza el conjunto de actividades mediante la cual se generan las facturas correspondientes a los consumos de los usuarios o suscriptores de los servicios Públicos de Telecomunicaciones de que trata el artículo 73 de la Ley 1341 de 2009.

1.30. PROCESO DE PORTACIÓN EN LA PORTABILIDAD NUMÉRICA:

Conjunto de procedimientos que se adelantan con el fin de cambiar de Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones conservando el número cuando el Usuario lo haya solicitado.

1.31. PROCESO DE TASACIÓN: Es la etapa en la que se realiza el conjunto de actividades mediante la cual se mide el consumo de los usuarios o suscriptores de los servicios Públicos de Telecomunicaciones de que trata el artículo 73 de la Ley 1341 de 2009.

1.32. PROVEEDOR DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES O PROVEEDOR: Es la persona jurídica pública, mixta o privada, que de acuerdo con la Ley 1341 de 2009 se encuentra habilitada para prestar servicios de comunicaciones a terceros y es responsable de dicha prestación.

1.33. PROVEEDORES DE CONTENIDOS Y APLICACIONES (PCA): Agentes responsables directos por la producción, generación y/o consolidación de contenidos y aplicaciones a través de redes de telecomunicaciones. Estos actores pueden o no estar directamente conectados con el o los PRST sobre los cuales prestan sus servicios. Quedan comprendidos bajo esta definición todos aquellos actores que presten sus funciones como productores, generadores o agregadores de contenido. (Resolución CRC 3501 de 2011, artículo 3, numeral 3.7)

1.34. PRSTM: Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles (incluye a los OMV).

1.35. IP: Tecnología para la prestación de servicios de voz sobre IP.

1.36. SMISHING: término informático para denominar una actividad criminal usando técnicas de ingeniería social empleado mensajes de texto dirigidos a los usuarios de telefonía móvil. Es otra manera para robar números de tarjeta de crédito o débito por teléfono.

1.37. SMS (SHORT MESSAGE SERVICE) O MENSAJE CORTO DE TEXTO: Mensaje corto de texto de hasta 140 octetos, que es enviado desde y/o hacia un terminal móvil.

1.38. SMS FLASH: Tipo de mensaje de texto SMS que se abre automáticamente en la pantalla del equipo terminal móvil receptor, sin ninguna interacción del usuario. Este mensaje hace referencia al SMS de clase 0 contenido en la especificación técnica ETSI TS 100 900.

1.39. SMS MO: Mensaje de texto originado desde el equipo móvil del Usuario a través de una marcación hacia la plataforma de CLIENTE.

1.40. SMS MT: Mensaje de texto que puede ser recibido en un Equipo Terminal, siendo el originador de la plataforma de CLIENTE a través de una Marcación.

1.41. SOFTWARE MALICIOSO (MALWARE): Es un programa computacional que es insertado en un computador o sistemas computacionales, sin autorización, con el objeto de comprometer la confidencialidad, integridad de un sistema computacional, red de telecomunicaciones, datos y tráfico de datos. Comprende virus, gusanos y troyanos electrónicos, que se pueden distribuir a través de email, Web site, Shareware / freeware.

1.42. SPAM: Mensajes en masa o comerciales no solicitados; esto incluye, pero no está limitado a, mensajería en masa de publicidad comercial, boletines informativos, peticiones de caridad, peticiones de firmas, entre otras.

1.43. TIC: Tecnologías de la Información y las Comunicaciones definidas conforme al artículo 6° de la Ley 1341 de 2009.

1.44. USUARIOS: Es aquella persona que cuenta con un equipo terminal, ha celebrado y tiene vigente un contrato o convenio de prestación de servicios con algún operador móvil.

Adicional ha dado autorización expresa al CLIENTE para recibir mensajes de texto SMS en su equipo terminal.

1.45. VISHING: Es una práctica criminal fraudulenta en donde se hace uso del Protocolo Voz sobre IP (VoIP) y la ingeniería social para engañar a personas y obtener información delicada como puede ser información financiera o información útil para el robo de identidad. El término es una combinación del inglés "voice" (voz) y phishing.

1.46. VULNERABILIDAD: Cualquier debilidad que podría explotarse con el fin de violar un sistema o la información que contiene.

2. TÉRMINOS Y CONDICIONES

2.1. Condiciones Generales de Uso (en lo sucesivo, denominadas «**TÉRMINOS Y CONDICIONES**») estipulan las condiciones de uso de los Servicios prestados por **HABLAME®**, sociedad anónima (anonymous society), Colombia y/o por cualquiera de las sociedades del grupo **HABLAME COLOMBIA SA ESP** (en lo sucesivo, denominadas individual o conjuntamente «**HABLAME**», «la sociedad» o «Nosotros»).

2.2. Este sitio contiene información general sobre **HABLAME®** y los derechos y deberes del usuario frente a los servicios contratados. Los servicios que presta **HABLAME®** comprenden, entre otros:

i. Mensajería Masiva (SMS) HABLAME® permite el envío de mensajes SMS MT y MO con fines informativos, comerciales, transaccionales, de autenticación (OTP), entre otros, bajo cumplimiento de las Resoluciones CRC 5050 de 2016. Todo uso de mensajería requiere consentimiento previo del destinatario, en cumplimiento del Habeas Data y la Ley 1581 de 2012.

ii. Servicio de Telefonía IP - SIP Se proporciona conexión de voz mediante protocolo SIP. El servicio está sujeto a disponibilidad técnica y no garantiza llamadas a números de emergencia 1XX. Se recomienda contar con una línea alterna para este tipo de comunicaciones.

iii. Numeración No Geográfica NDC 940 HABLAME® provee numeración unívoca NDC 940, conforme al Plan Nacional de Numeración. Esta numeración es utilizada para la identificación de servicios SMS. En caso de que la numeración asignada bajo el NDC 940 no genere tráfico durante un período continuo de seis (6) meses, **HABLAME®** podrá iniciar el procedimiento de recuperación, previa notificación formal enviada al cliente con al menos treinta (30) días calendario de anticipación, garantizando los principios de confianza legítima, transparencia y previsibilidad regulatoria.

iv. Acceso a plataforma de servicio de telecomunicación Y a los chats en línea con nuestro software de atención al cliente. El Portal eCare tiene por finalidad la publicidad de los servicios de **HABLAME®**, y, por lo tanto, podrá hacer uso del Portal eCare con el objetivo de la consecución de nuevos clientes. En todo caso, hacemos la siguiente advertencia: **LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS NO GARANTIZAN RESULTADOS SIMILARES QUE SE HUBIEREN OBTENIDO EN EL PASADO.**

2.3. ÁMBITO DE APLICACIÓN: Estos TÉRMINOS Y CONDICIONES aplican a todos los usuarios que contraten o utilicen servicios provistos por **HABLAME®**, incluyendo:

- Mensajería masiva (SMS MT/MO, Flash, OTP)
- Servicios de voz sobre IP (telefonía SIP)
- Numeración no geográfica NDC 940
- Acceso y uso de la plataforma eCare, APIs y portales asociados
- Servicios de soporte, facturación y atención al usuario.

HABLAME® informa al Usuario que, si bien el servicio prestado se enmarca dentro de un modelo técnico de “mejor esfuerzo” (best-effort), ha adoptado una política voluntaria de autorregulación técnica mediante la implementación de indicadores orientativos de calidad del servicio, con el objetivo de proporcionar mayor transparencia, trazabilidad operativa y estándares razonables de desempeño.

Estos indicadores son medidos, monitoreados y reportados de manera periódica con base en estándares del sector de telecomunicaciones y mejores prácticas internacionales, y permiten identificar comportamientos anómalos, degradaciones del servicio o riesgos operativos.

En virtud de lo anterior, **HABLAME®** se compromete a evaluar y publicar los siguientes indicadores de desempeño, con corte trimestral:

1. Tiempo promedio de entrega de SMS (Latency SMS MT):

Tiempo transcurrido entre la recepción del mensaje por parte de la plataforma de **HABLAME®** y la entrega al operador de destino o su Gateway. Se espera que al menos el 90 % de los mensajes sean entregados en un tiempo igual o inferior a 60 segundos.

2. Tasa de entrega de SMS (Delivery Rate):

Corresponde al número de mensajes que fueron entregados exitosamente al operador de destino respecto del total de mensajes enviados por el Usuario. Se espera una tasa mínima superior al 90 %, excluyendo errores atribuibles al usuario final (número inválido, equipo apagado, operador receptor fuera de servicio, etc.).

3. Disponibilidad de la plataforma (Uptime):

Porcentaje de tiempo en el cual la plataforma de servicios de mensajería, APIs y gestión técnica permanece en funcionamiento, excluyendo mantenimientos programados previamente notificados. El objetivo es alcanzar una disponibilidad superior al 99,5 % mensual.

4. Tasa de mensajes fallidos por causas técnicas (Technical Error Rate):

Proporción de mensajes que no pudieron ser procesados por fallos internos de la plataforma de **HABLAME®**, excluyendo fallos del operador de destino, red externa o errores de integración del Cliente. Esta tasa deberá mantenerse por debajo del 2 % mensual.

5. Tiempo promedio de respuesta API (Response Time):

Tiempo promedio de respuesta de las APIs de envío y consulta de mensajes (POST/GET) durante horarios laborales. El estándar de referencia es mantener una latencia promedio inferior a 1 segundo.

6. Incidentes críticos y tiempos de resolución (MTTR - Mean Time to Resolution):

En caso de incidentes críticos de afectación general, **HABLAME®** se compromete a atenderlos con un tiempo promedio de respuesta inicial (TTR) menor a 30 minutos, y una resolución completa en un plazo máximo de 4 horas hábiles, salvo causas de fuerza mayor.

7. Número de quejas o PQR por calidad del servicio:

Se realizará seguimiento al número de peticiones, quejas o reclamos (PQR) recibidas relacionadas con demoras, fallas o inconsistencias técnicas, calculando una tasa mensual por cada mil mensajes enviados para efectos de auditoría interna.

Cabe resaltar que estos indicadores no constituyen obligaciones de garantía contractual ni compromisos indemnizables por parte de **HABLAME®**, salvo pacto específico en un acuerdo de nivel de servicio particular, pero son implementados como parte de una política de mejora continua, transparencia operativa y gestión de riesgos técnicos, en línea con lo dispuesto por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) para proveedores de servicios de valor agregado.

El Cliente podrá solicitar reportes técnicos trimestrales que consoliden el desempeño observado y será informado previamente cuando se programen mantenimientos, migraciones o intervenciones técnicas que puedan afectar temporalmente la disponibilidad del servicio.

2.4. Usted autoriza de manera expresa a **HABLAME®** o a quien represente sus derechos u ostente en el futuro a cualquier título la calidad de acreedor, a consultar, solicitar, suministrar, reportar, procesar y divulgar toda la información que se refiere a su comportamiento crediticio, financiero y comercial, a las Centrales de riesgo que administra la Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia o a quien represente sus derechos.

Lo anterior implica que su comportamiento presente y pasado frente a sus obligaciones permanecerán reflejadas de manera completa en las mencionadas bases de datos con el objeto de suministrar información suficiente y adecuada al mercado sobre el estado de sus obligaciones financieras, comerciales y crediticias. Por lo tanto, se concederá su información a quienes se encuentren afiliados a dichas centrales y/o que tengan acceso a esta, de conformidad con la legislación aplicable.

Su información permanecerá en las bases de datos conforme a las leyes vigentes en Colombia, en especial por las normas legales y la jurisprudencia, los cuales contienen los derechos y obligaciones que, por ser públicos, conoce plenamente.

En caso de que, en el futuro, el autorizado en este documento efectuó una venta de cartera o una cesión a cualquier título de las obligaciones a su cargo a favor de un tercero, los efectos de la presente autorización se extenderán a éste, en los mismos términos y condiciones.

De igual manera Usted será avisado con 20 días calendario de anticipación a un posible reporte ante Centrales de Riesgo financiero con el fin de aceptar o defenderse de tal eventualidad. La información para el cálculo de riesgo crediticio podrá ser consultada en cualquier operador de banco de datos, por las entidades financieras con las cuales la Empresa celebre convenios comerciales en favor de los titulares.

2.5. **HABLAME®** Es un proveedor de servicios de telecomunicación de valor agregado, por ello estamos sujetos a disponibilidad de terceros en la prestación de nuestro servicio. **HABLAME®** no garantiza la disponibilidad y continuidad del funcionamiento si este se encuentra

en una actualización, y en consecuencia, no garantiza que dichos servicios operarán de manera permanente y libre de fallas, ni asumirá responsabilidad alguna por los daños sufridos al Usuario por el no uso o imposibilidad de uso de la información o servicios prestados por **HABLAME®**, como tampoco se responsabiliza de cualquier daño o perjuicio en el software o hardware del usuario, que se derive del acceso al servicio o del uso de información o aplicaciones en ella contenidas.

2.6. HABLAME® no será responsable de posibles daños o perjuicios que se puedan derivar de interferencias, omisiones, interrupciones, virus informáticos, ni del uso o contenido generado y derivado de nuestros servicios. De conformidad con lo establecido en el Artículo 2.1.1.1 y subsiguientes de la Resolución CRC 5111 de 2017 compilada en la resolución CRC 5050 de 2016, los presentes Términos y Condiciones reflejan la totalidad de las condiciones técnicas, económicas y jurídicas bajo las cuales **HABLAME®** presta sus servicios de telecomunicaciones. En virtud de lo anterior, y conforme a lo dispuesto en dicho artículo, se establece expresamente que:

"El presente régimen no es aplicable a los casos en que se prestan servicios de comunicaciones en los cuales las características del servicio, de la red y la totalidad de las condiciones, técnicas, económicas y jurídicas han sido negociadas y pactadas por mutuo acuerdo entre las partes del contrato y, por lo tanto, son el resultado del acuerdo particular y directo entre ellas, siempre que tal inaplicación sea estipulada expresamente en el respectivo contrato."

Dado que el servicio de telefonía IP prestado por **HABLAME®** consiste en soluciones técnicas de Telecomunicaciones diseñadas a la medida del cliente, con condiciones pactadas de manera particular y directa, el Régimen de Protección a los Usuarios (RPU) no resulta aplicable a los acuerdos aceptados con **HABLAME®**, no obstante, y debido a las características técnicas de la solución implementada, el servicio **NO permitirá el acceso, enrutamiento o cursado de llamadas** a los siguientes destinos:

- Llamadas a números de emergencia 1XY y #ABB, para comunicarse con servicios de emergencia, los usuarios deben utilizar una línea telefónica tradicional o móvil.
- Numeración 940 – SMS
- Larga Distancia Internacional (LDI) saliente

El cliente declara que ha sido informado de estas restricciones y **acepta expresamente** que el servicio contratado se limita a la telefonía IP, sin acceso a los destinos mencionados. **HABLAME®** no será responsable por la imposibilidad de cursar llamadas a los números y servicios excluidos como las restricciones sobre el acceso a servicios de emergencia y la naturaleza específica del servicio contratado con **HABLAME®**, garantizando siempre transparencia y cumplimiento normativo en la prestación del servicio.

2.7. CONDICIONES DE USO Y RESTRICCIONES El Usuario se compromete a:

- Obtener consentimiento previo de sus usuarios para enviar mensajes.
- Abstenerse de enviar SPAM, contenidos prohibidos o ilegales.
- En cumplimiento de la Ley 2300 de 2023, se establece que toda comunicación con fines comerciales, informativos o de cobranza deberá realizarse en días hábiles, de lunes a viernes entre las 7:00 a.m. y las 7:00 p.m., y los sábados de 8:00 a.m. a 3:00 p.m. Queda

prohibido el contacto los domingos y festivos. Además, **HABLAME®** respetará las solicitudes de inclusión en listas de no contacto y mecanismos de oposición establecidos por los usuarios..

- Antes de realizar cualquier campaña de voz, el Usuario y/o **HABLAME®** como proveedor tecnológico, deberá verificar que los números a contactar no se encuentren inscritos en el Registro Nacional de No Contacto ('NO LLAME'), creado por la Ley 2300 de 2023.
- El incumplimiento de esta obligación podrá generar el bloqueo de la campaña, la terminación del servicio y las sanciones legales correspondientes.
- Usar contenidos alineados con su actividad económica.
- Cumplir con las disposiciones sobre confidencialidad, privacidad y buen uso de la plataforma.
- Implementar medidas de ciberseguridad conforme al estándar ISO/IEC 27001.
- **HABLAME®** se reserva el derecho de auditar el uso del servicio por parte del cliente, con el fin de verificar el cumplimiento de los presentes **TÉRMINOS Y CONDICIONES**, en especial respecto a la existencia de las autorizaciones exigidas para el envío de comunicaciones o uso de numeración

2.8. El servicio de voz proporcionado por **HABLAME®** utiliza tecnología de telefonía IP mediante la ruta SIP y no permite la realización de llamadas a números de emergencia de la serie 1XY (como 123 para Policía, Bomberos o ambulancias). Para comunicarse con servicios de emergencia, los usuarios deben utilizar una línea telefónica tradicional o móvil con un operador diferente a **HABLAME®**

En consecuencia, el usuario reconoce y acepta que debe contar con un servicio de telefonía fija o móvil de un operador autorizado para la realización de llamadas de emergencia. **HABLAME®** no será responsable por cualquier perjuicio derivado de la imposibilidad de contactar estos servicios a través de su plataforma

2.9. Requisito de edad, Usted podrá acceder y usar el Portal eCare siempre que haya cumplido la mayoría de edad, de conformidad con las leyes aplicables. Si Usted no es mayor de edad o no cuenta con las autorizaciones legales y capacidad requeridas para acceder y usar el Portal eCare, por favor absténgase de usarlo, abandónelo, y no acceda a sus funcionalidades. En todo caso, recomendamos a los padres y tutores de los menores supervisar el acceso de sus hijos al Portal eCare haciéndose responsables de las consecuencias jurídicas que se desprendan del uso indebido del el Portal eCare.

2.10. El ingreso al Portal eCare, indica que el Usuario declara haber leído, comprendido y aceptado cumplir con los **TÉRMINOS Y CONDICIONES** descritos por la compañía. Si Usted no está de acuerdo con estos **TÉRMINOS Y CONDICIONES**, no ingrese a el Portal eCare, absténgase de hacer uso del Portal eCare y los Contenidos de este, y, por lo tanto, absténgase de continuar con su uso. Por favor tenga en cuenta que su derecho de acceder o ingresar a el Portal eCare podrá ser cancelado en cualquier momento por **HABLAME®** sin previa notificación ni justificación alguna. Si Usted decide contactar a **HABLAME®** a través de los servicios de contacto preestablecidos en el Portal eCare, le agradecemos tener en cuenta que, si bien la Empresa posee una política de protección de datos, la transferencia de información a través de

internet puede no ser segura, y, por lo tanto, **HABLAME®** no puede brindar garantía sobre la reserva, confidencialidad o seguridad de su información.

PARÁGRAFO UNICO. HABLAME®, en cumplimiento de su deber legal y reglamentario, pretende hacer efectiva la garantía constitucional de protección a la intimidad de todos los ciudadanos, estableciendo instrumentos y controles expeditos de cara a dar un tratamiento adecuado a la información que administra. Por ello nuestros clientes en el momento de la aceptación de nuestros **Términos y Condiciones DIR-POL-002** en razón a la Sentencia No. C-540/95 establece el **PRINCIPIO DE LA BUENA FE/PRESUNCION DE LA BUENA FE** de “El artículo 83 que se refiere expresamente a las relaciones entre los particulares y las autoridades públicas, y que tales relaciones, en lo que a la buena fe se refiere, están gobernadas por dos principios: el primero, la obligación en que están los particulares y las autoridades públicas de actuar con sujeción a los postulados de la buena fe; el segundo, la presunción, simplemente legal, de que todas las gestiones de los particulares ante las autoridades públicas se adelantan de buena fe”. garantizando que el cliente en calidad de usuario del servicio cumple lo previsto por el artículo 1 de la Ley 1581 de 2012, sobre la protección de datos personales, la cual tiene por objeto (...) “desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos” y se cuenta con las autorizaciones a que dé lugar. De tal suerte, sea Usted o no nuestro cliente, En caso de no tener la autorización correspondiente **por favor abstenerse de transmitir cualquier tipo de información**. Por ello en el momento del uso del servicio **Usted como cliente garantiza que tiene una relación legal vigente con su cliente o el destinatario del contenido** (clientes, Proveedores, socios, contratistas, competidores, trabajadores, sociedad en general) para poder realizar la transmisión de este, **de no contar con la autorización correspondiente debe abstenerse de hacer uso del servicio**. El contenido de los mensajes debe estar directamente relacionado con **el objeto social y/o actividad económica que Usted realiza**, y solo podrá enviar el contenido para el cual su destinatario ha dado autorización. Si se evidencia caso omiso al presente parágrafo Usted incurrirá en todas las sanciones aplicables de la normatividad legal vigente. En igual sentido, en todo momento, debe existir reciprocidad en el trato respetuoso que se deben mutuamente el proveedor de servicios y Usted, tanto en la oferta, como en la celebración del contrato y durante su ejecución.

2.11. HABLAME® tampoco puede asegurar la integridad o la devolución de la información que Usted envíe a través del Portal eCare. Por esta razón, le agradecemos no enviar información secreta, confidencial, reservada a través de medios electrónicos o físicos, salvo que la Empresa así lo haya autorizado expresamente y por escrito.

2.12. En el momento en que un Usted accede al Portal eCare de **HABLAME®** y crea una cuenta, automáticamente está aceptando los términos y condiciones presentes en el Portal eCare.

2.13. HABLAME® se reserva el derecho de modificar, cambiar o suprimir en cualquier momento los **TÉRMINOS Y CONDICIONES** descritos en el presente documento, sin necesidad de notificarle a Usted previamente. El uso continuado del servicio implica aceptación de los cambios. Por lo anterior, **HABLAME®** le advierte que es su deber visitar el Portal eCare

regularmente y leer los **TÉRMINOS Y CONDICIONES**, con el fin de que conozca de las modificaciones o cambios.

2.14. Se prohíbe la modificación, reproducción, publicación o transferencia de cualquier contenido a otras personas, o su uso para cualquier fin. Todos los contenidos del sitio incluyen texto, formato, imágenes, marcas, nombres, gráficos, videos y demás contenidos del Portal eCare son de propiedad de **HABLAME®**.

2.15. Si Usted hace uso de los servicios de comunicaciones ofrecidos por **HABLAME®** para acceder a contenidos ilícitos o viole las normas sobre derechos de autor, existen consecuencias legales consistentes en responsabilidad civil, administrativa y/o penal (Art. 270, 271 y 272 del CP) y entre otras las establecidas en la resolución 5050 de 2016, Ley 679 de 2001.

Se resalta el hecho de que la mayoría de los contenidos están amparados por las leyes Colombianas de Derechos de Autor, Marcas y Patentes. Cualquier uso no autorizado sobre los Contenidos del Portal eCare que viole cualquier clase de derechos de la Empresa, sus clientes o de terceros titulares de los derechos sobre los contenidos del Portal eCare, podrá implicar el inicio de acciones legales correspondientes cuando se considere que estos han sido transgredidos o conculcados.

2.16. De este modo, los **TÉRMINOS Y CONDICIONES** determinan el marco contractual de las relaciones entre el usuario de los Servicios (en lo sucesivo, «Usted») y **HABLAME®**.

3. INCUMPLIMIENTO POR PARTE DEL USUARIO Y DEL OPERADOR

La inobservancia de cualquiera de las obligaciones pactadas en el presente contrato, en la Resolución 5050 de 2016 y en la normatividad vigente, constituye causal de incumplimiento de este, tanto para el usuario como para **HABLAME®**, salvo que medien circunstancias de caso fortuito o fuerza mayor. Si alguna de las partes incumple, la otra parte podrá ejercer los derechos y acciones legales establecidos en el presente contrato.

FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO: Se considerará Fuerza Mayor o Caso Fortuito cualquier hecho imprevisible al cual no es posible resistir, no imputable a la parte obligada y que no sea consecuencia de culpa suya, ni concorra con ella y que coloque a dicha parte en la imposibilidad de cumplir su obligación, incluyendo sin limitación, acciones terroristas o de sabotaje por parte de cualquier persona, guerras, bloqueos, insurrección, explosiones, incendios, inundaciones, tormentas eléctricas, huracanes, terremotos, granizo, peligros marítimos, huelgas generalizadas, cierres y otros disturbios laborales o actos de la naturaleza.

Ninguna de las partes será responsable por cualquier pérdida, daño, demora o incumplimiento causado por eventos fuera de su control. **HABLAME®**, podrá suspender la prestación del servicio por cualquier **hecho o circunstancia ajenos a su voluntad**, incluidos, entre otros, el caso fortuito y la fuerza mayor. Por lo tanto, el usuario reconoce y acepta que **HABLAME®**, no garantiza en tales circunstancias, la prestación del servicio de manera ininterrumpida, ni será, responsable respecto de ningún usuario o tercero, por perjuicios que resulten de errores,

omisiones, interrupciones, demoras, **errores en la transmisión, defectos en la transmisión, defectos o fallas de los equipos de acceso a la red**, o cualquier otra causa, bajo tales circunstancias. Artículo 4.1.2.7 de la Resolución 5050 del 2016.

Los términos y condiciones aquí señalados regularán el acceso y uso de **HABLAME®**, servicio que se encuentra dentro del Portal eCare de **HABLAME®**, que tiene por objeto facilitar a los clientes de La Empresa y al público en general, entre otros, información relativa a los servicios y productos que se ofrecen, tarifas, promociones, realizar recargas y pagos de la facturación del servicio, de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente en materia de comercio electrónico y protección al consumidor.

La utilización de los servicios ofrecidos a través de **HABLAME®** se encuentra sometida a condiciones particulares propias que, según los casos, sustituyen, completan y/o modifican las condiciones generales.

La Empresa podrá llevar a cabo todas las acciones legales que sean necesarias para remediar cualquier violación a los presentes Términos y Condiciones de uso del portal de **HABLAME®**, incluso el de restringir el acceso a este sitio a determinados Usuarios.

4. DISPOSICIONES LEGALES Y REGLAMENTARIAS

Al usar el servicio se comprende y acepta los términos, condiciones y regulación vigente para el envío de mensajes cortos de texto (SMS), detallados a continuación:

Al enviar mensajes cortos de texto (SMS), se adquiere la calidad de Proveedor de contenidos y aplicaciones (PCA), agentes responsables directos por la producción, generación y/o consolidación de contenidos y aplicaciones a través de redes de telecomunicaciones. Estos actores pueden o no estar directamente conectados con el o los PRST sobre los cuales prestan sus servicios. Quedan comprendidos bajo esta definición todos aquellos actores que presten sus funciones como productores, generadores o agregadores de contenido.

HABLAME® colaborará con la Fiscalía General de la Nación, Policía Judicial, Ministerio TIC y demás autoridades competentes que, en ejercicio de sus funciones legales, soliciten la interceptación legal, trazabilidad o registros técnicos. Esta colaboración incluirá:

- Salvaguardas de cadena de custodia;
- Protocolos de cifrado y conservación segura;
- Identificación de usuarios, IPs y eventos técnicos; Todo ello bajo parámetros legales y con pleno respeto por el derecho a la intimidad.

Cuando **HABLAME®** actúe como Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) o Integrador Tecnológico, cumplirá con las obligaciones de contribución al Fondo Único TIC conforme lo previsto en la Ley 1341 de 2009. Cualquier nuevo tributo, tasa o contribución trasladable al cliente será informado con al menos treinta (30) días calendario de antelación.

Resolución CRC 5050 de 2016, art 2.1.18.4:

4.1.1. 2.1.18.4.1. El envío de SMS o USSD de contenido pornográfico o para adultos, sólo podrá hacerse cuando el usuario sea mayor de edad y haya solicitado expresamente su envío, aun cuando los mismos no tengan costo para él. Su silencio ante el ofrecimiento de este tipo de mensajes no puede entenderse como aceptación”

4.1.2. “2.1.18.4.2. El usuario puede solicitar en cualquier momento la exclusión, rectificación, confidencialidad o actualización de sus datos, en las bases de datos utilizadas por su operador móvil para el envío de SMS o USSD, con fines comerciales o publicitarios, caso en el cual este último procederá de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012.

4.1.3. “2.1.18.4.3. En relación con el envío de mensajes con fines comerciales o publicitarios a través de SMS, el RNE funcionará teniendo en cuenta las siguientes reglas:

a) Los operadores móviles, PCA o Integradores Tecnológicos deben revisar y actualizar permanentemente las bases de datos de sus usuarios, para evitar el envío de este tipo de mensajes a los usuarios inscritos en el RNE;

b) Cuando el usuario realice la inscripción, el operador, PCA o Integrador Tecnológico tiene 5 días hábiles para dejar de enviarle este tipo de mensajes;

c) El operador móvil debe tener disponible en su página web y a través de su línea gratuita toda la información relativa al RNE. Para el caso del PCA que está directamente conectado con el o los operadores móviles o del Integrador Tecnológico, esta obligación se suplirá a través de un aviso sobre el RNE en la página principal de su página web y a través de su línea gratuita, en caso de contar con una;

d) El operador móvil deberá integrar la información del RNE con la información actualizada de las solicitudes de exclusión, rectificación, confidencialidad o actualización que presenten los usuarios sobre sus datos en los términos del numeral 2.1.18.4.2.

4.1.4. 2.1.18.4.4. La inscripción en el RNE no implica que el usuario no recibirá SMS o USSD relacionados con la prestación del servicio por parte de su operador móvil, tales como avisos de vencimiento o corte de facturación. Estos mensajes pueden ser enviados, siempre que no impliquen ningún costo para el usuario.

4.1.5. 2.1.18.4.5. La inscripción en el RNE no implica la no prestación de servicios de mensajes comerciales o publicitarios solicitados por el usuario antes de realizar la inscripción, ni tampoco aquellos que sean solicitados expresamente por el usuario con posterioridad a dicha inscripción.

4.1.6. 2.1.18.4.6. Cuando el usuario porte su número a un nuevo operador y este haya sido registrado previamente en el RNE, el usuario deberá actualizar la respectiva inscripción.

4.1.7. 2.1.18.4.7. El usuario solo recibirá mensajes USSD, con fines comerciales o publicitarios cuando haya solicitado expresamente su envío, aun cuando estos no impliquen ningún costo para este.

4.1.8. 2.1.18.4.8. Cuando el usuario lo solicite, el operador móvil, el PCA o Integrador Tecnológico debe tomar medidas para restringir la recepción de SMS o USSD, no solicitados, conocidos como SPAM.

4.1.9. 2.1.18.4.9. Todos los agentes involucrados en la prestación del servicio de envío de SMS o USSD, con fines comerciales o publicitarios deberán hacer el tratamiento de los datos personales en los términos de la Ley 1581 de 2012, o aquellas normas que la modifiquen, sustituyan o reglamenten, so pena de recuperarse el código corto utilizado, de conformidad con el procedimiento previsto en el artículo 6.1.1.8.1 de la presente resolución.

El operador móvil o el Integrador Tecnológico deberán solicitar a quien haga las veces de PCA el soporte del cumplimiento de las obligaciones relativas al inciso anterior, y ponerlos a disposición de las autoridades pertinentes cuando así lo requieran.

4.1.10. “ARTÍCULO 2.1.19.9. IDENTIFICACIÓN DEL PCA. En el envío de mensajes a través de SMS o USSD, con fines comerciales o publicitarios, se deberá informar a los usuarios el

nombre, la marca o la razón social del PCA responsable de la provisión de contenidos y aplicaciones. El cumplimiento de esta obligación deberá hacerse al principio o al final de cada sesión, mensaje o un grupo de mensajes concatenados según lo que aplique.”

4.1.11. “ARTÍCULO 2.1.19.1. INFORMACIÓN Y CONTROL DE CONSUMO.

En la página web del PCA los usuarios encontrarán información en relación con los servicios ofrecidos, así como mecanismos de soporte para solucionar problemas referidos a la operatividad técnica. A esta información también podrá acceder a través del correo electrónico del PCA y de su línea gratuita de atención.”

4.2. Demás normatividad vigente dispuesta en la resolución **CRC 5050 de 2016**.

4.3. Informar a **HABLAME®** cualquier cambio presentado en la información que en este documento refiere.

4.4. El derecho al uso del código corto que se recibe por parte de **HABLAME®** implica que se utilizará únicamente para la identificación de un servicio brindado por nuestra empresa.

4.5. Con la asignación de la numeración no geográfica identificada con el NDC 940, **HABLAME®** garantiza el derecho a la portabilidad numérica de los usuarios al que hace referencia la ley 1245 de 2018.

4.6. Con la asignación de la numeración no geográfica identificada con el NDC 940, acepto que la requiero y la utilizaré únicamente para la identificación univoca de usuarios y comunicaciones SMS MT (Mobile Terminator) y MO (Mobile Originated), que corresponde con la figura de prestación de servicios SMS enmarcada en la clasificación de SMS-SP propuesta en el ECC Report 212.

5. ACCESO AL SITIO

5.1. El acceso al Portal eCare, significa que el Usuario declara haber leído, comprendido y aceptado que el uso que Usted hará de este Portal eCare, de sus Contenidos y la información contenida en éste, tendrá propósitos legítimos y legales, y se hará en cumplimiento de estos **TÉRMINOS Y CONDICIONES** y de todas y cualesquiera leyes aplicables, incluyendo pero sin limitarse, Usted se obliga a: 1. No utilizar la identidad o la información personal de personas (naturales o jurídicas) mencionadas en el Portal eCare, para cualquier propósito o finalidad; 2. Abstenerse de utilizar la información con el fin de engañar, abusar, amenazar, difamar, realizar propagandas sexuales o que atenten contra derechos legalmente protegidos; 3. Proteger a los menores de edad o cualquier otra persona que se encuentre en un estado de debilidad manifiesta; 4. No transmitir o emitir material que contenga virus informáticos o cualquier otro código, programa de computador o aplicación destinada a interrumpir, destruir, restringir o perjudicar a terceros; 5. infringir los derechos de propiedad intelectual de **HABLAME®** o de terceros, entre otras conductas lesivas de terceros o de las leyes aplicables. Todos los contenidos, logos y marcas utilizados en el Portal eCare o en servicios de **HABLAME®** son propiedad exclusiva de la Compañía o de sus aliados. Se prohíbe la reproducción no autorizada parcial o total de estos contenidos sin consentimiento previo y escrito.

Al Usted aceptar estos términos y condiciones se crea un vínculo contractual con validez jurídica y el incumplimiento de cualquiera de los numerales aquí establecidos acarreará multas, sanciones y Usted será civil, comercial y penalmente responsable por el uso que le dé al servicio.

HABLAME® no se responsabiliza de los perjuicios que Usted pudiese sufrir a raíz de la utilización de una conexión a Internet o de la instalación en su equipo de software malicioso.

5.2. Determinados Servicios son accesibles a través de un dispositivo móvil. Usted reconoce que la calidad de los Servicios, el tiempo de respuesta o el acceso a determinadas funciones pueden depender de las capacidades de su dispositivo móvil y de la red de comunicación electrónica. Usted reconoce asimismo que los Servicios ofrecidos por **HABLAME®** en versión para dispositivo móvil pueden no estar disponibles para todos los dispositivos móviles.

5.3. La Sociedad solo le otorga una licencia limitada, no exclusiva y no transferible de acceso y de uso de los Servicios y de su contenido. Esta licencia está sometida al respeto de las reglas previstas en los **TÉRMINOS Y CONDICIONES**. Esta licencia incluye, pero no se limita a: La autorización para la publicación, distribución, cesión, transferencia, edición, venta, desarrollo de trabajos derivados o cualquier otro uso que no sea estrictamente para satisfacer una necesidad de información personal. En todo caso el Contenido y la información contenida en el Portal eCare, en todo o en parte, no podrá ser reproducido en cualquier forma o incorporado en cualquier otro documento, salvo que su fin sea el cumplimiento de la normas internas o externas que regulen la materia.

5.4. Usted entiende y acepta que cualquier comunicación, negociaciones, acuerdos o preacuerdos, participación en promociones, y cualquier otro tipo de relación que Usted efectúe directamente con **HABLAME®**, incluyendo cualquier tipo de pago o acuerdo sobre bienes y servicios, y cualquier otro término, condición garantía o declaración asociada con productos y servicios constituye un acuerdo existente entre Usted y la Compañía, por lo que quedan excluidos cualquier clase de acuerdos suscritos con terceros, obligándolo a Usted a hacer indemne a **HABLAME®** por los efectos jurídicos que puedan suscitarse producto de tales acuerdos.

5.5. Usted autoriza de manera expresa para que **HABLAME®** haga uso de los comentarios, logos o marcas de sus empresas, con el fin de brindar información a terceros de los logros alcanzados y establecer a quienes se les ha prestado servicios.

5.6. En caso de que Usted encuentre que alguno de los Contenidos del Portal eCare o alguna de la información a los que Usted acceda en el Portal eCare resulta inapropiada, ineficiente, contraria a la ley o a estos **TÉRMINOS Y CONDICIONES**, le agradecemos informarnos a la dirección de contacto provista en estos **TÉRMINOS Y CONDICIONES**. En todo caso **HABLAME®** se reserva todos los derechos de remover o mantener la información en el Portal eCare.

5.7. El acceso y uso del Portal eCare significa que el Usuario declara haber leído, comprendido y aceptado mantener indemne a **HABLAME®** por o respecto de cualquier reclamo, queja, investigación administrativa o judicial, acción legal o responsabilidad probada basada en o relativa a la violación de estos términos y condiciones por parte de **HABLAME®**. En consecuencia, Usted se obliga a mantener indemne a **HABLAME®**, siendo entonces imposible que Usted inicie acciones judiciales de ningún tipo, en donde se pretendan el resarcimiento de daños o perjuicios a través del pago de indemnizaciones o similares.

5.8. El ingresar al Portal eCare lo obliga a Usted a solucionar cualquier controversia que pudiere suscitarse por la aplicación o interpretación de los **TÉRMINOS Y CONDICIONES** a través de un tribunal de arbitramento de la Cámara de Comercio de Bogotá, conforme los siguientes postulados: El Tribunal se sujetará al reglamento del Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá.

5.9. Sin perjuicio del derecho del Usuario de acudir ante la CRC o la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) mediante el procedimiento de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR),

las controversias de carácter contractual y comercial con cuantía superior a cinco mil (5.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes serán resueltas por un Tribunal de Arbitramento en derecho, administrado por el Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá. El Tribunal decidirá en derecho. - En caso de que la controversia sea de carácter técnico, la Cámara de Comercio designará un perito especializado en el tema. - El término para que el Tribunal se pronuncie de fondo será de tres (3) meses a partir de su constitución. - Los costos que se originen en la constitución y funcionamiento del Tribunal serán sufragados por partes iguales por quienes suscriben este convenio. - El Tribunal estará integrado por tres (3) árbitros, designados por la Cámara de Comercio de Bogotá. Además, se acepta la normatividad legal vigente aplicable a la prestación de servicios en telecomunicaciones, las que se deriven de la naturaleza del contrato o servicio prestado, las interacciones de la CRC y de los demás organismos de Inspección, Vigilancia y Control.

6. CREACIÓN DE UNA CUENTA

6.1. Características

6.1.1. Para crear una Cuenta, Usted deberá contar con capacidad jurídica para celebrar contratos con la Sociedad.

6.1.2. La Cuenta de usuario es puesta a su disposición mediante un nombre de cuenta y una contraseña.

6.1.3. La Cuenta es propiedad de **HABLAME®**. Usted solo es el titular de un derecho de acceso a los Servicios, y puede utilizar su derecho mediante la Cuenta puesta a su disposición.

6.1.4. Para crear una Cuenta, Usted debe indicar los siguientes datos:

- Nombre
- Dirección de correo electrónico válida.
- Número telefónico de contacto

El Usuario autoriza de manera expresa la transferencia y tratamiento de sus datos personales en países diferentes a Colombia, siempre que estos cuenten con niveles adecuados de protección conforme lo determinado por la SIC.

6.1.5. En caso de tratarse de países sin decisión de adecuación, **HABLAME®** adoptará cláusulas contractuales tipo conforme a la Circular Externa 005 de 2017 de la SIC. La lista de encargados, subencargados y ubicación de los servidores será publicada en el sitio web oficial. La gestión de la Cuenta y de los datos personales se llevará a cabo únicamente a través del sitio web <https://www.hablame.co/sms>.

6.1.6. La Cuenta debe respetar, como mínimo, las reglas siguientes: 1. Los datos personales deben ser exactos, completos y actuales, y deben poder comprobarse en cualquier momento. 2. La dirección de correo electrónico presentada debe ser válida y personal; La utilización de servidores intermediarios (también llamados proxy) tanto para la creación de Cuenta como para la conexión a la Cuenta; la creación de Cuenta de forma automatizada y/o con una identidad falsa o fraudulenta está terminantemente prohibida, y se considerará una violación a los **TÉRMINOS Y CONDICIONES** aquí previstos.

6.2. RESPONSABILIDAD Y SEGURIDAD

6.3. Seguridad

HABLAME® implementa un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información basado en ISO/IEC 27001, complementado por las normas ISO/IEC 27032 (ciberseguridad) y 27035 (gestión de incidentes).

Se realizarán pruebas de penetración anuales, y cualquier incidente de seguridad que pueda afectar la disponibilidad, integridad o confidencialidad de los datos será reportado a MinTIC y SIC en un término no mayor a quince (15) días

Para garantizar la seguridad de su Cuenta y evitar así el robo de esta, comúnmente denominado como «hackeo de Cuenta», Usted se compromete a: 1. No permitir a terceros el acceso a su Cuenta. 2. Está prohibido prestar, compartir, intercambiar, regalar, comprar, vender o transferir la Cuenta (o intentarlo). Ninguna de estas acciones será oponible a la Sociedad. 3. Tomar todas las medidas necesarias para evitar que un tercero pueda acceder a su Cuenta y/o activarla incluso sin ser Usted consciente de ello; 4. No comunicar sus datos de identificación, es decir, su nombre de Cuenta y contraseña. 5. utilizar una cuenta de correo electrónico personal y no compartir dicha cuenta; 6. Permitir que **HABLAME®** pueda contactar con Usted fácilmente, por el motivo que sea, mediante esta dirección de correo electrónico.

En todo caso, Usted asumirá la responsabilidad de las situaciones jurídicas o no que pudieren derivarse de las violaciones de seguridad que pudiere sufrir su cuenta, declarando entonces libre de cualquier responsabilidad a **HABLAME®** por las circunstancias que pudieren suscitarse, excepto en los casos en que estuviere debidamente probado que la Empresa hubiere permitido que la violación de seguridad se materializara.

Usted reconoce que en ningún caso **HABLAME®**, es responsable de todas las comunicaciones electrónicas y de los contenidos enviados desde su equipo y que Usted deberá siempre utilizar los Servicios respetando las leyes y los **TÉRMINOS Y CONDICIONES** aquí previstos.

Así mismo, al utilizar el servicio a través de nuestras API'S, Usted se compromete a seguir los parámetros mínimos de seguridad establecidos en la **NTC-ISO/IEC 27001**, con el fin de garantizar el almacenamiento, procesamiento e integridad de claves. El usuario acepta expresamente equiparar jurídicamente el uso de las claves a su firma, de forma que las compras, transacciones, accesos y/o consultas realizadas se reputarán en todo caso como válidas, y se entenderá que han sido cursadas por Usted, produciendo plenos efectos jurídicos.

HABLAME® conservará los registros técnicos asociados a sus servicios, incluyendo CDR (Call Detail Record), MDR (Message Detail Record), logs de acceso, dirección IP, y demás trazabilidad, por un término mínimo de cinco (5) años, conforme al artículo 44 de la Ley 1621 de 2013 y otras disposiciones regulatorias aplicables.

La información podrá ser entregada a las autoridades judiciales o administrativas competentes en un plazo máximo de 48 horas, previa solicitud formal.

6.4. Usted se compromete a preservar la confidencialidad de la contraseña. En caso de pérdida, sustracción o cualquier hecho que pudiera afectar a su confidencialidad, Usted deberá de forma inmediata a través de este medio informar sobre la pérdida para proceder a bloquear el acceso y utilización del Portal eCare. Hasta que La Empresa no sea informada de la pérdida de la contraseña por parte de Usted, quedará exonerada de toda responsabilidad por las transacciones efectuadas en ese lapso.

6.5. RESPONSABILIDAD

HABLAME® actúa como intermediario en la transmisión de contenidos generados por Usted. **HABLAME®** No es responsable del contenido enviado ni de las consecuencias legales derivadas del mismo. Usted es el único responsable del contenido, los permisos, el tiempo de envío y la calidad de la información distribuida a través de nuestros servicios.

Usted es el único responsable por el contenido y seguridad de la información que genere. **HABLAME®**, está exento de cualquier responsabilidad cuando la información transmitida por Usted esté prohibida por la ley, sea contraria al orden público o a las buenas costumbres, o atente contra derechos de terceros o de **HABLAME®**.

HABLAME® tiene el deber de colaborar con los Operadores sobre los cuales se haya detectado un uso ilegal y en ese sentido se informará sobre la conducta y proporcionará información que esté en su capacidad para la investigación judicial a que haya lugar. Usted se obliga a indemnizar a **HABLAME®** por cualquier daño o responsabilidad que le sea imputada directa o indirectamente a **HABLAME®** o a su personal. En consecuencia, Usted hará uso de las condiciones requeridas por la ley y exonera de toda responsabilidad a **HABLAME®** por la indebida utilización del recurso de numeración, por usted, sus subordinados o un tercero que haga uso de los mismos.

Usted se obliga a hacer debido uso de nuestra plataforma y servicios en forma tal que no afecte su utilización normal y eficiente por parte de otros suscriptores, y/o perjudique en forma alguna los servicios prestados por **HABLAME®**. En consecuencia, **HABLAME®** se encuentra facultada para suspender o bloquear su cuenta objeto del presente contrato, y/o restringir su uso, sin necesidad de notificación y/o requerimiento previo a Usted, si a su juicio, la manera en que Usted ha utilizado o se encuentra utilizando el servicio afecta o puede afectar el uso de éste por parte de los demás y Usted produce efectos que pueden desmejorar la eficiencia del servicio o causar perjuicio a la plataforma de **HABLAME®**.

6.5.1. Contenido autorizado

El Cliente se compromete a utilizar exclusivamente la numeración asignada para los fines autorizados conforme a la legislación vigente. Cualquier uso no autorizado o desvío de la finalidad será de su entera responsabilidad y podrá conllevar la revocatoria de dicha numeración, sin perjuicio de las sanciones legales aplicables, se establece únicamente como contenido autorizado el siguiente:

- Mensaje de Mercadeo
- Mensajes informativos
- Códigos OTP

6.5.2. Contenido Prohibido

Se establece como contenido **PROHIBIDO** y Usted como usuario debe abstenerse de enviarlo lo siguiente:

CONTENIDO FRAUDULENTO	SANCIONES
Ø Phishing tradicional o Deceptive Phishing, también conocido como Phishing de clonado o de redireccionamiento. Ø Malware-Based Phishing Ø Spear phishing Ø Smishing (SMS) Ø Vishing Ø Pharming Ø Contenido de suplantación de identidad Ø SPAM Ø Pornografía Ø Contenido relacionado con menores de edad. Ø Mensajes extorsivos Ø Anuncios de carácter político Ø Cualquier otra modalidad o tipo penal según lo determine la Ley.	➤ Código Penal ley 1273 del 2009 "de la protección de la información y de los datos" ➤ Artículo 269F. VIOLACIÓN DE DATOS PERSONALES. ➤ Artículo 269G. SUPLANTACIÓN DE SITIOS WEB PARA CAPTURAR DATOS PERSONALES. ➤ Artículo 269H. HURTO POR MEDIOS INFORMÁTICOS Y SEMEJANTES. ➤ LEY 1581- 2012 ➤ LEY 1266 – 2008 ➤ Ley 1480 de 2011 ➤ Resolución 5050 del 2016 ➤ Todas aquellas que puedan ser aplicadas para contrarrestar el contenido que se catalogue como prohibido y que vayan en contra de las Normas Nacionales.

PARAGRÁFO PRIMERO: Numeral 10 del Artículo 58 de la Ley 1480 del 2011 temeridad del consumidor. En caso de que dentro del proceso suscitado por controversias en la solicitud y trámite de la reversión del pago en los términos del artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 y de este capítulo resulte demostrada la mala fe por parte del consumidor, la Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer sanciones pecuniarias hasta por cincuenta (150) salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV).

PARAGRÁFO SEGUNDO: La utilización de los códigos cortos del servicio de SMS son responsabilidad directa de Usted, la indebida utilización de estos, podrán generar sanciones administrativas, penales y pecuniaria.

6.6. Legalización

6.6.1. Cuenta no legalizada

Cuando efectúe un primer pago en su Cuenta, **HABLAME®** le solicitará que la certifique. La certificación de la Cuenta es obligatoria. Para ello, debe indicar la información prevista en el artículo 5.1.4.

6.7. Cuenta ya legalizada

En el caso de que su Cuenta ya haya sido certificada, **HABLAME®** se reserva el derecho de solicitarle por cualquier medio que haga envío de la documentación necesaria y de soporte.

- RUT

6.8. Cuenta Bloqueada

Si transcurridos seis (6) meses de inactividad de la cuenta por parte de Usted, la misma se bloqueara de manera preventiva hasta que Usted solicite la activación de esta. De igual manera si se evidencia uso indebido y contenido no avalado por la normatividad legal vigente aplicable en el país, **HABLAME®** en Calidad de proveedor del servicio podrá realizar la suspensión de este.

La reactivación de la cuenta bloqueada por inactividad se realizará automáticamente una vez el Usuario valide su identidad conforme a los procedimientos de conocimiento del cliente (KYC) establecidos por **HABLAME®**

6.9. Fraude

HABLAME® no aceptará ningún contenido riesgoso, incluyendo fraudes y ataques informáticos, por ende, declara una cultura de cero tolerancias y establece lineamientos corporativos y responsabilidades para su prevención, detección, investigación y respuesta a cualquier caso que pudiese alterar una desviación a la ciberseguridad.

Ante cualquier incidente **HABLAME®** en su calidad de Proveedor podrá realizar el traslado correspondiente a la autoridad competente en materia de delitos informáticos.

6.10. Reporte de Fraude (Phishing Smishing)

En caso de que Usted detecte o evidencie cualquier tipo de vulneración a la seguridad de la información, podrá reportarlo al correo experiencia@hablame.co

6.11. Información reservada **HABLAME®** se reserva el derecho de compartir, transmitir y divulgar; cualquier tipo de información de la empresa que este catalogada como confidencial.

7. DE LOS PAGOS

El Usuario se obliga a pagar los valores generados por el uso de los servicios conforme a las tarifas vigentes, sujetas a cambios por la CRC o por decisión interna de la Compañía. Modalidades de pago incluyen: PSE y efectivo en puntos autorizados. En caso de mora, **HABLAME®** podrá suspender el servicio, iniciar gestión de cobro y reportar ante centrales de riesgo conforme a la Ley 1266 de 2008.

7.1. HABLAME® le ofrece a Usted la opción de pago de la factura de los servicios y productos a través del servicio PSE (Proveedor de Servicios Electrónicos), el cual es un sistema centralizado y estandarizado desarrollado por ACH COLOMBIA.

HABLAME® no se hace responsable de las razones por las cuales no se autorice la transacción de pago, ni por las inconsistencias en el mismo, ni está obligada a informarlas a Usted.

En virtud de lo dispuesto por el **Artículo 51 de la Ley 1480 de 2011, Estatuto del Consumidor**, el Usuario tendrá derecho a solicitar la reversión total o parcial del valor pagado por concepto de servicios facturados por **HABLAME®** cuando:

1. El Usuario no haya solicitado voluntariamente el servicio, o
2. El servicio haya sido prestado de manera defectuosa, interrumpida, incompleta o ineficaz, o
3. Se haya cobrado un servicio no autorizado, inexistente o no ejecutado.

Este derecho podrá ser ejercido por el Usuario dentro de un término de **quince (15) días hábiles**, contados a partir de la fecha en la cual se efectuó el pago a través de cualquier medio, ya sea electrónico (PSE, débito) o presencial (efectivo, corresponsal bancario).

El pago de la factura de los productos y servicios se realiza mediante sitios con conexión segura (SSL). Sin perjuicio de lo anterior, Usted acepta conocer los riesgos que se tienen en este tipo de transacción y por lo tanto declara indemne y libre de toda responsabilidad a **HABLAME®**.

También se encuentra disponible la opción de pago con PSE, Baloto, Efecty, Puntos Gana Gana – Su Red. Los costos asociados a la prestación de los servicios se encuentran detallados en las propuestas comerciales y en la información plasmada en la página web.

7.2. En el Portal eCare de **HABLAME®** se discrimina la tarifa y características del servicio contratado, los consumos realizados por la cuenta y otros costos que se puedan generar de la actividad de la cuenta determinada. Los precios están sujetos a modificaciones realizadas por la CRC y **HABLAME®** podrá realizar cambios tarifarios sin previo aviso o comunicación externa. En caso de que las modificaciones introduzcan cambios sustanciales en aspectos técnicos esenciales o tarifas, estas se comunicarán con al menos treinta (30) días calendario de anticipación a su entrada en vigor.

Se cobrarán cargos de tránsito por cualquier servicio contratado a través de la plataforma de interoperabilidad de **HABLAME®**, independientemente de si estos servicios se entregan con éxito a su destino final. Regulado en la resolución 5050 del 2016, Artículo 4.2.7.1 y 4.3.2.10 del capítulo 3 del título IV y aquellas normas que lo modifiquen, complementen o sustituyan.

7.3. En caso de mora en el pago de cualquiera de los Servicios que tenga Usted, **HABLAME®** de conformidad con sus políticas, y las demás normas del sistema de administración de riesgo de crédito, realizará el bloqueo integral de los servicios vigentes y activos y procederá a hacer el reporte a las centrales de riesgo y a los entes a que dé lugar.

7.4. Usted tendrá a su cargo todos los gastos que se ocasionen por la gestión de recaudo judicial y extrajudicial. Usted acepta que los pagos que realice después de haber entrado en mora se apliquen como primera medida a estos gastos. Se entiende por mora el No Pago de las obligaciones adquiridas con **HABLAME** **Se entiende como Mora pasada la fecha de vencimiento que indica la factura.**

8. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES (PQRS)

8.1. De conformidad con el artículo 2.1.2.1.3. de la resolución CRC 5050 de 2016, la respuesta de **HABLAME®** a su PQR se notificará a través del correo electrónico que Usted suministre para ello. Las respuestas a las solicitudes por datos personales serán comunicadas del mismo modo y estarán sujetas a los tiempos establecidos por la ley.

8.2. Los medios de contacto para cualquier tipo de solicitud son los siguientes:

- Correo electrónico: experiencia@hablame.co

- Chat en línea en la página de internet: www.hablame.co
- Correspondencia Autopista Norte km 19 Centro Empresarial TYFA Oficina 303, **HABLAME COLOMBIA SA ESP** responderá en los términos legales establecidos en la Ley 1755 de 2015 y demás normas aplicables.

9. DISPOSICIONES FINALES

Estos **TÉRMINOS Y CONDICIONES** constituyen el acuerdo completo entre el Usuario y **HABLAME®** respecto al uso de los servicios. Se sujetan a la legislación colombiana y a la supervisión de la CRC, la SIC y demás autoridades competentes. La utilización de los servicios implica que el Usuario ha leído, entendido y aceptado estas condiciones.

