

# Condiciones de uso WhatsApp GLOBAL66 (Términos y Condiciones)

Los presentes Términos y Condiciones de uso (en adelante, "Condiciones de Uso") regulan el acceso y el uso del Globot de **Global66** en WhatsApp, a fin de responder y atender las consultas formuladas por los Usuarios.

Para acceder a este servicio, el usuario deberá leer y aceptar las presente Condiciones de Uso, comprometiéndose y obligándose a cumplirlas a cabalidad.

1. **Global 81 SpA** (en adelante "**Global66**" o "**GLOBAL**") utiliza WhatsApp como una plataforma de interacción (en adelante "Globot") con los clientes registrados y otros usuarios no registrados en **Global66** (en adelante, "Usuario") para realizar algunos tipos de consultas definidas y comunicadas mediante sus canales oficiales (en adelante, "Servicio") y atención por asesores de Customer Experience (en adelante, "analistas").
2. El **Usuario** declara conocer y entender que al usar Globot podrá estar, primeramente, hablando con un robot con inteligencia artificial que ha sido diseñado y programado para dar solución a consultas básicas y automáticas ("bot"), por lo que su interacción estará limitada a ello. En caso de que el **Usuario** necesite solucionar algo que este bot no pueda responder, se le brindará la opción de que su contacto sea derivado de manera automática a un analista especializado de **Global66**, quien podrá requerir información adicional a la indicada o solicitada por el bot para validar su identidad y brindarle apoyo sobre remesas, cargas, retiros, exchange o el estado de una cuenta registrada (en adelante, "Operaciones"). En el caso de no ser una cuenta registrada, el analista le guiará en el proceso de registro. Este es un servicio complementario a los brindados por los canales oficiales, por lo que el **Usuario** podrá dirigir su duda o consulta a través de la creación de un ticket en nuestro centro de ayuda.
3. Para poder acceder a Globot, los **Usuarios** deberán contar con un teléfono inteligente (Smartphone) o una computadora o Tablet y/o cualquier otro dispositivo afín (en adelante, "Equipos") con una tecnología que permita la instalación y el uso de WhatsApp. Acceso a internet o alguna red inalámbrica y deberán aceptar las Condiciones de Uso establecidas en el presente documento.
4. El **Usuario** autoriza a **Global66** el uso y verificación de sus datos para poder brindarle el apoyo necesario. **Global66** podrá utilizar cualquier mecanismo de seguridad necesaria para validar correctamente la identidad del **Usuario** y apoyarlo con sus consultas sobre operaciones.
5. El **Usuario** declara conocer que, para acceder a Globot y dar respuesta a consultas determinadas, deberá ingresar su correo electrónico para validar su identidad. El ingreso del correo electrónico será el medio de autenticación que se requerirá para la interacción con Globot y los analistas, pero en caso se necesite brindar información

específica de alguna operación, el analista podrá solicitar la documentación pertinente para llevar a cabo el proceso necesario.

6. **IMPORTANTE:** El usuario declara conocer y aceptar que Globot de **Global66** en WhatsApp no solicitará información confidencial como claves de acceso, PIN, o números de tarjetas completos, CVV de tarjetas o clave secreta. Por lo que, será responsabilidad del usuario compartir dicha información por WhatsApp, a pesar de lo indicado. En caso de compartir esta información, **Global66** advertirá los riesgos y solicitará al cliente abstenerse de compartir este tipo de información. **Global66** no se hace responsable por la seguridad de la información en caso de que el cliente entregue esta información, pese a haber sido requerido expresamente a no hacerlo.
7. El **Usuario**, con la aceptación de estas Condiciones de Uso, garantiza que la información suministrada a **Global66** es cierta y veraz y se obliga a mantener actualizada dicha información a través de los canales autorizados por **Global66**. Además, asume la responsabilidad por los daños y perjuicios que pudiera ocasionar, como consecuencia de entregar o aportar información falsa, incompleta o inexacta. Así mismo, el **Usuario** conoce su obligación de mantener actualizados sus datos personales a través de los canales autorizados.
8. El **Usuario** es responsable de validar que sus comunicaciones se dirijan a Globot, el cual podrá reconocer a través de lo siguiente: El número de Globot es +56 2 2712 5856 para gestiones en español y +55 31 9863-9737 para gestiones en portugués. En consecuencia, **Global66** no asumirá responsabilidad en caso de que el Usuario comparta su información con una cuenta o número distinto a los indicados.
9. El Usuario declara conocer y aceptar que **Global66** podrá guardar los datos del historial de WhatsApp. El **Usuario** asimismo reconoce que las conversaciones con Globot permanecerán disponibles en dicho historial, salvo que el Usuario o Global66 las borre como medida de seguridad. Así mismo, el **Usuario** reconoce y acepta que las conversaciones con Globot y la información registrada durante su atención podrán – pero no será obligatorio – ser guardadas y usadas por **Global66** para mejorar la atención del servicio y las respuestas brindadas mediante Globot así como para entregar información útil para la prestación de nuestros servicios.
10. El **Usuario** declara conocer y acepta que al utilizar WhatsApp con **Global66**, WhatsApp podrá: guardar los datos que se muestran en la conversación entre **Global66** y el **Usuario** de manera encriptada en sus servidores fuera o dentro del territorio chileno, guardar estos datos de manera de respaldo únicamente; sufrir interrupciones, retrasos o imperfecciones, lo que podría afectar la interacción con Globot o el analista, pudiendo dejar de funcionar hasta que WhatsApp o el servicio se restablezca.
11. El **Usuario** declara conocer los riesgos propios de las redes poco seguras o de los equipos que no cuenten con los programas de antivirus debidamente actualizados (tales como phishing, malware, virus, entre otros), asumiendo el Usuario dichos riesgos y responsabilidades derivadas del uso del mismo, excluyendo a **Global66** de toda responsabilidad por las interacciones realizadas por terceros en forma irregular o fraudulenta por este medio, salvo que la autoridad competente haya declarado en última instancia la vulneración de la seguridad de los sistemas informáticos de **Global66**. Recomendamos utilizar equipos seguros, con antimalware y antivirus.
12. El **Usuario** se compromete y obliga a mantener a buen resguardo y bajo su posesión física los equipos que use para esta interacción, así como en total reserva de la clave de acceso de dichos equipos.
13. Así mismo, el **Usuario** se obliga a operar su sesión de WhatsApp personalmente y extender el mismo cuidado, diligencia y reserva de su información personal y

confidencial de sus operaciones. En el caso de que el usuario acceda a Globot o a un analista a través de equipos de terceros y/o de acceso público, el **Usuario** será responsable de resguardar la información ingresada y de cerrar su sesión.

14. Toda interacción realizada por el **Usuario**, bajo los lineamientos indicados en el numeral anterior, se presumirá hecha por el mismo y bajo su total responsabilidad. **Global66** no asumirá responsabilidad alguna por causas que sean imputables a este.
15. El **Usuario** declara conocer y acepta las disposiciones sobre la protección de datos personales establecidas en las Políticas de Privacidad de **Global66**, que se encuentran <https://global66.com/cl/privacidad>
16. El **Usuario** declara que, ante el mal uso de Globot, o contacto con los analistas, aprovechamiento y/o ventaja indebida, piratería de software, uso de lenguaje inapropiado, manipulación por parte del **Usuario** o de un tercero u otros actos que vulneren la normativa vigente chilena, **Global66** podrá bloquear de su lista de **Usuarios** en la plataforma o para interactuar con Globot.
17. Las Condiciones de Uso se rigen por la ley chilena y cualquier disputa que se produzca con relación a la validez, aplicación o interpretación de estos, incluyendo el tratamiento de datos personales, será resuelta en los tribunales de Chile.
18. El **Usuario** declara conocer que, para acceder a Globot o a sus analistas en WhatsApp éste deberá dar lectura íntegra y aceptar las Condiciones de Uso establecidas en este documento, comprometiéndose a cumplirlas en su totalidad. Así mismo el Usuario reconoce que el acceso y navegación en Globot en WhatsApp implica la aceptación sin reserva de todas las disposiciones.
19. Las Condiciones de Uso de Globot se encuentran a disposición del **Usuario** en la página web oficial. Adicionalmente, éstos serán enviados al **Usuario** vía WhatsApp. El Usuario declara conocer que estas Condiciones de Uso podrán ser eventualmente modificadas, por lo que la versión que se encontrará disponible en las secciones anteriormente señaladas será la vigente al momento de su consulta.
20. **Global66** se reserva el derecho de deshabilitar parcial o totalmente el Servicio en cualquier momento sin previo aviso, siendo éste no obligatorio ni un canal de cara al **Usuario**. Esta deshabilitación será comunicada por **Global66** a través de canales autorizados.