

 	Política Términos y Condiciones MASIV - MASIVAPP	Código: MV-TI-POL-052
		Fecha: 31/01/2024
		Página: 1 de 10
		Información Publica



Términos y Condiciones

MASIV-MASIVAPP



Contenido

CONTROL DE CAMBIOS 3

OBJETIVO 4

ALCANCE 4

TERMINOS DE USO 5

LIMITACIONES DE USO..... 5

DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL..... 7

EXCLUSION DE GARANTIAS Y DISPONIBILIDAD 7

PRODUCTOS Y SERVICIOS..... 8

INFORMACIÓN PERSONAL 9

PROTECCION Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES..... 9

VIOLACION DE LOS TERMINOS Y CONDICIONES 10

CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS				
Versión	Fecha	Detalle	Elaborado Por:	Aprobado Por
1.0	19/05/2019	Creación inicial documento	Johan Quitian	Rainer Viertel
2.0	19/11/2021	Actualización correo de contacto.	Johan Quitian	Rainer Viertel
3.0	11/05/2023	Revisión normatividad vigente	Bufete de Abogados	Rainer Viertel
4.0	31/10/2023	Ley 2300	Provicredito S.A.S. (Abogados Externos)	Rainer Viertel
5.0	31/01/2024	Inclusión ley aplicable de protección de datos México y Chile.	(Abogados Externos)	Rainer Viertel

 	Política Términos y Condiciones MASIV - MASIVAPP	Código: MV-TI-POL-052
		Fecha: 31/01/2024
		Página: 4 de 10
		Información Publica

OBJETIVO

Establecer el marco de actuación general para la prestación de servicios de contactabilidad y comunicación masiva omnicanal por medio de la plataforma web Masivapp y el portal web Masiv, con el fin de hacer uso de los canales más efectivos (SMS, Email, mensajes automatizados de voz, Chatbot, Whatsapp Business y Notificaciones Push) de acuerdo a las necesidades de los usuarios (“Usuario(s)” o “Cliente(s)”), según acuerdos contractuales definidos y servicios (Automation, C-learning, generación de OTP, Generación de Extractos o Archivos, SMS to Call e Integraciones) orquestados, automatizados y autogestionados por la plataforma web.

ALCANCE

Los elementos definidos en este documento (términos y condiciones) aplica a los usuarios (“Usuario(s)” o “Cliente(s)”) respecto al acceso de los contenidos y de los servicios que se ponen a disposición a través de la plataforma Masivapp y el portal web Masiv.

 	Política Términos y Condiciones MASIV - MASIVAPP	Código: MV-TI-POL-052
		Fecha: 31/01/2024
		Página: 5 de 10
		Información Publica

TERMINOS DE USO

El acceso y uso por parte de los usuarios (“Usuario(s)” o “Cliente(s)”) en la plataforma web <https://masivapp.com/> y el portal web <https://masiv.com/> (en adelante, los "Portales Web de Masivian") de propiedad de Masivian (en adelante, "La Empresa"), se regirá por los siguientes términos y condiciones: El acceso a los Portales Web de Masivian atribuye la condición de Usuario del mismo e implica la aceptación plena y sin reserva de todos los términos y condiciones que se encuentren vigentes en el momento mismo en que el Usuario acceda a los Portales Web de Masivian. La Empresa se reserva la facultad de efectuar, en cualquier momento y sin necesidad de previo aviso, modificaciones respecto a la información contenida en los Portales Web de Masivian, así como sus términos y condiciones. Las modificaciones que se hagan producirán efecto en forma inmediata y retroactiva a su incorporación en los Portales Web de Masivian.

LIMITACIONES DE USO

En general los Portales Web de Masivian solo se pueden utilizar para fines comerciales internos del cliente y no para su comercialización de forma deliberada, sin consentimiento previo y autorización escrita por parte de la Empresa.

El usuario (“Usuario(s)” o “Cliente(s)”) no podrá realizar ninguna de las siguientes acciones:

- Vender, revender, licenciar, sublicenciar, alquilar, arrendar o distribuir los Portales Web de Masivian, incluirlo como un servicio o una oferta de externalización o permitir a un tercero el uso de cualquier porción de los Portales Web de Masivian para su beneficio personal de forma deliberada, sin consentimiento previo y autorización escrita por parte de la Empresa.

 	Política Términos y Condiciones MASIV - MASIVAPP	Código: MV-TI-POL-052
		Fecha: 31/01/2024
		Página: 6 de 10
		Información Publica

- Copiar o reproducir cualquier porción, característica, función o interfaz de usuario de los Portales Web de Masivian.
- Obstaculizar o perturbar la integridad o el rendimiento parcial, temporal o total de los Portales Web de Masivian.
- Usar los Portales Web de Masivian para subir, enviar o almacenar Datos que sean obscenos, intimidatorios, difamatorios o de naturaleza ilegal o delictiva, violar los derechos de privacidad de algún tercero, infringir o malversar derechos de cualquier tipo de propiedad y cualquier otra incluida en la Política de Protección y Tratamiento de Datos Personales.
- Usar los Portales Web de Masivian para interferir o dañar el sistema o entorno de un tercero.
- Acceder a los Portales web de Masivian para crear un producto o servicio competitivo.
- Realizar ingeniería inversa a los Portales Web de Masivian.
- Realizar cualquier práctica relacionada con pornografía infantil, spamming y campañas políticas y/o cualquier otra actividad que vaya en contra de la legislación vigente.
- Incumplir con la legislación vigente en materia de mensajería digital y telecomunicaciones que le sea aplicable, en los países en donde residan los destinatarios de los mensajes que envía.
- Bajo ningún concepto contenidos relacionados a consumo y/o distribución de estupefacientes, pornografía, distribución de programas maliciosos, links a contenidos inseguros, ni descargas de software sin debida autorización y licenciamiento.
- Hacer uso de los Portales Web de Masivian como canales de comunicación, sin la debida autorización por parte de los titulares y que los usuarios ("Usuario(s)" o "Cliente(s)") deben garantizar y actuar en calidad de responsables, de acuerdo con la ley de Protección y Tratamiento de Datos personales.

 	Política Términos y Condiciones MASIV - MASIVAPP	Código: MV-TI-POL-052
		Fecha: 31/01/2024
		Página: 7 de 10
		Información Publica

- Incumplir con los términos de uso de cualquier integración, contenido, servicio que cargue, cree o acceda mediante el uso de los Portales Web de Masivian.
- Promocionar productos y/o servicios que no estén autorizados y avalados por las autoridades pertinentes o régimen legislativo, de acuerdo con la actividad económica suscrita.
- Realizar el envío de campañas y propaganda política salvo autorización por parte explícita del destinatario final para recibir este tipo de comunicaciones.

DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL

Las marcas, avisos, nombres comerciales, propaganda comercial, dibujos, diseños, logotipos, textos, etc., que aparezcan en los Portales Web de Masivian, son de exclusiva propiedad de La Empresa, o de terceros que de manera previa y expresa han autorizado a ésta para su uso. Queda prohibido cualquier uso o explotación por cualquier medio, sin el consentimiento previo y por escrito de La Empresa, de cualquier contenido incluido en los Portales Web de Masivian en especial de las marcas de la Empresa. El diseño y contenido de los Portales Web de Masivian se encuentra protegido de conformidad con lo establecido por las normas nacionales e internacionales de protección de la Propiedad Industrial y del Derecho de Autor, quedando prohibido: modificar, copiar, distribuir, transmitir, desplegar, publicar, editar, vender, o de cualquier forma explotar el diseño y contenido de los Portales Web de Masivian.

EXCLUSION DE GARANTIAS Y DISPONIBILIDAD

La Empresa no garantiza la disponibilidad y continuidad del funcionamiento de los Servicios de manera permanente y libre de fallas, sin embargo, se establece una matriz de porcentaje de disponibilidad y continuidad (SLA Servicios) acorde a la necesidad del mercado y madurez de los Portales Web de Masivian. La Empresa no asumirá responsabilidad alguna por los daños sufridos por el Usuario (“Usuario(s)” o “Cliente(s)”) por el no uso o imposibilidad de uso de la información o servicios prestados a través de

 	Política Términos y Condiciones MASIV - MASIVAPP	Código: MV-TI-POL-052
		Fecha: 31/01/2024
		Página: 8 de 10
		Información Publica

los Portales Web de Masivian, como tampoco se responsabiliza de cualquier daño o perjuicio en el software o hardware del usuario (“Usuario(s)” o “Cliente(s)”), que se derive del acceso a su publicación digital o del uso de información o aplicaciones en ella contenidas. La Empresa tampoco será responsable por los problemas técnicos del usuario (“Usuario(s)” o “Cliente(s)”) que pudieran afectar el normal funcionamiento de los Portales Web de Masivian. El Usuario (“Usuario(s)” o “Cliente(s)”) asumirá toda la responsabilidad por la interpretación y el uso de la información contenida en los Portales Web de Masivian y también será responsable de la violación de derechos patrimoniales y personales de terceros y/o en contra de la moral y buenas costumbres o el orden público, que de cualquier forma puedan dañar, impedir la normal utilización, inutilizar, sobrecargar o deteriorar de los Portales Web de Masivian.

PRODUCTOS Y SERVICIOS

Los productos y servicios incluidos en los Portales Web de Masivian están dirigidos a empresas del sector financiero, banca, grandes superficies, retail, ecommerce, y sector real, será necesaria siempre una relación formal comercial y contractual voluntaria, definiendo y aceptando las condiciones del servicio(s) por las Partes. El término de las condiciones del producto y servicio vendido será el fijado e informado por la Empresa, suministrando capacitación o manual de uso de los Portales Web de Masivian.

Con ocasión de la ley 2300 de 2023 o cualquiera que modifique, adicione, derogue o complemente la regulación respecto de los canales, horarios y periodicidad para ser contactados bien sea para cobranza o publicidad, una vez procesado el mensaje por parte del CONTRATISTA si se evidencia que existe prohibición y/o exclusión, y con ocasión a ello no es factible él envió de SMS, MASIV en todo caso tendrá derecho al pago correspondiente, pues dentro del objeto también hace parte la gestión del SMS y no solo la efectiva entrega del mismo.

Cuando el CONTRATANTE utilice la funcionalidad de “Restricciones de Envío” o le solicite a MASIV activarla en su cuenta, mediante el uso de la misma autoriza a MASIV para que el cobro se aplique por procesamiento de los datos y no solo se limite a la efectiva entrega del mensaje.

 	Política Términos y Condiciones MASIV - MASIVAPP	Código: MV-TI-POL-052
		Fecha: 31/01/2024
		Página: 9 de 10
		Información Publica

Para la venta Pre-Pago El CONTRATANTE tiene máximo un (1) año a partir de la fecha de facturación para hacer el uso de la Bolsa Prepago. En el evento que el CONTRATANTE no utilice la totalidad de la Bolsa Prepago en el término máximo de un (1) año, no habrá lugar a reembolso alguno por parte del CONTRATISTA. EL CONTRATISTA no hará reembolsos de dinero en caso de que el cliente no quiera o decida no continuar con el servicio.

INFORMACIÓN PERSONAL

Toda aquella información que proporcione el Usuario (“Usuario(s)” o “Cliente(s)”) a través de los Portales Web de Masivian, se encontrará asegurada por un método o mecanismo de autenticación. La responsabilidad de mantener el secreto de la autenticación recae directamente sobre el Usuario (“Usuario(s)” o “Cliente(s)”). El usuario (“Usuario(s)” o “Cliente(s)”). El Usuario se compromete a preservar la confidencialidad del método o mecanismo de autenticación suministrado. En caso de olvido, sustracción o cualquier hecho que pudiera afectar a su confidencialidad, el Usuario deberá de forma inmediata a través de los Portales Web de Masivian realizar el cambio para la autenticación o informar mediante los canales suministrados para proceder a bloquear el acceso y utilización de los Portales Web de Masivian. Hasta que La Empresa no sea informada de la pérdida para la autenticación del Usuario, quedará exonerada de toda responsabilidad por las transacciones y gestiones efectuadas en ese lapso.

PROTECCION Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El responsable de los datos personales deberá tener autorización por parte de los titulares para hacer tratamiento de sus datos, así como autorización explícita para contactar a los titulares por los diferentes canales de comunicación descritos en el numeral uno (1. OBJETIVO) del presente documento. El Usuario (“Usuario(s)” o “Cliente(s)”) autoriza a La Empresa para tratar, recolectar, gestionar, almacenar, usar,

 	Política Términos y Condiciones MASIV - MASIVAPP	Código: MV-TI-POL-052
		Fecha: 31/01/2024
		Página: 10 de 10
		Información Publica

suprimir y actualizar sus datos personales de servicios, comercial y de localización; para obtención y suministro de información relativa al cumplimiento de sus obligaciones, la prevención y control de fraudes, y para beneficio propio o de terceros con los que la Empresa haya celebrado convenio para envío y recepción de cualquier tipo de información, con fines comerciales o publicitarios en Colombia o en el exterior. Los datos serán tratados de conformidad con las Políticas para el Tratamiento y Protección de Datos Personales que se encuentran a disposición de los interesados y/o titulares de los datos en la página web <https://masiv.com/> El titular de los datos tiene derecho de conocer, actualizar, rectificar, suprimir los datos, y revocar la autorización salvo las excepciones legales conforme a la Ley 1581 de 2012 (Colombia), Ley 29733 aprobado por Decreto Supremo 003-2013-JUS (Perú), Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (México) y leyes 21.096 que consagra protección a datos personales, 19.628 de protección a la vida privada, y toda otra normativa respecto al tratamiento de datos personales (Chile) teniendo en cuenta las normas que lo reglamenten, derogue, sustituyan o lo modifiquen.

VIOLACION DE LOS TERMINOS Y CONDICIONES

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 de los Portales Web de Masivian, productos y servicios, incluso el de restringir el acceso a estos sitios a determinados Usuarios (“Usuario(s)” o “Cliente(s)”).