

## TERMINOS Y CONDICIONES E-MENSAJES ONLINE

Por favor lea cuidadosamente las siguientes Condiciones (en adelante "LAS CONDICIONES") para hacer uso de nuestra solución e-mensajes (en adelante "EL SERVICIO"); haciendo clic en "Acepto", usted en calidad de cliente solicitante, (en adelante "EL CLIENTE"), el cual podrá tener la calidad de "CORPORATIVO" cuando exista vinculo comercial permanente y "CONTADO" cuando adquiera el SERVICIO para cada necesidad en particular; estará aceptando y comprometiéndose a cumplir LAS CONDICIONES, aplicables al EL SERVICIO ofrecido por SERVIENTREGA S.A. (en adelante "SERVIENTREGA"), en los términos indicados a continuación:

### 1. Introducción:

El presente documento fija las condiciones y términos en el que el CLIENTE puede acceder al SERVICIO, a través de nuestra plataforma tecnológica denominada E-MENSAJES o la que se encuentre vigente al momento de la prestación del servicio. La aceptación de estos términos, condiciones y tarifas es requisito obligatorio para acceder a este servicio.

SERVIENTREGA se reserva el derecho a modificar los términos y condiciones del presente documento sin previo aviso al CLIENTE. Las modificaciones surtirán efecto a partir de su publicación en nuestra plataforma tecnológica y estarán disponibles para consulta del cliente en nuestra plataforma Tecnológica E-mensajes.

Se entenderá aceptado el servicio cuando el usuario asignado al CLIENTE en la plataforma tecnológica haga clic en ACEPTO, con independencia del vínculo que dicho usuario tenga con el CLIENTE, dado que es responsabilidad del mismo, la administración del usuario y contraseña para el ingreso a la plataforma.

Por cuanto el servicio obedece a la prestación del servicio de mensajería de texto pagado previamente antes de su uso y para acceder al SERVICIO bastará con la aceptación de Términos, Condiciones y diligenciamiento de los datos personales para la creación del usuario de acceso para el CLIENTE.

### 2. Definición y alcance del servicio prestado:

E-mensajes es un servicio de mensajería de texto, el cual permite administrar comunicación de forma ágil y verificable y le ofrece al cliente crear el contenido de los mensajes de texto enviados por el CLIENTE a través de nuestra plataforma tecnológica.

El SERVICIO tendrá una cobertura a nivel nacional.

La Oferta de Valor de e-mensajes, comprende la disposición para el CLIENTE de una plataforma tecnológica para el envío de mensajes de texto.



El SERVICIO, aplica para todos las personales naturales o jurídicas que adquieran nuestro producto a través de nuestra página web.

Existen restricciones de contenido y cantidad de caracteres, de la siguiente manera:

- El CLIENTE podrá crear el contenido de sus comunicaciones de no mayor a 150 caracteres, incluyendo espacios, puntuación. No está permitido crear contenido del mensaje con caracteres especiales. Esto equivale a un mensaje de texto
- El CLIENTE podrá crear contenido de sus comunicaciones con Emonjis y esto contará con un mensaje.
- El CLIENTE podrá enviar mensajes de texto máximo a 600 destinatarios de forma simultánea

Lo anterior para garantizará una óptima velocidad de respuesta de la plataforma

La trazabilidad de los mensajes de textos enviados estará disponible para consulta, descarga para el remitente en nuestra plataforma tecnológica, una vez el mensaje de texto sea enviado al destinatario. El CLIENTE acepta recibir la trazabilidad de los mensajes de forma digital.

Es facultativo de SERVIENTREGA prestar este servicio cuando el CLIENTE haya hecho un uso indebido o inapropiado del mismo.

La información registrada por el CLIENTE en nuestra plataforma tecnológica en el momento de la solicitud y cuando utiliza EL SERVICIO estarán sujetas a revisión y comprobación por parte de SERVIENTREGA y/o administrador de la plataforma y las mismas se entenderán hechas bajo la gravedad del juramento.

En caso de que SERVIENTREGA acepte la solicitud de este servicio realizada por el CLIENTE, tendrá como válidas únicamente la información registrada en la plataforma en el momento de la solicitud del SERVICIO.

### 3. Condiciones generales del Servicio

Para acceder a nuestra plataforma el CLIENTE solo se necesita conexión a internet.

El CLIENTE podrá acceder a nuestra plataforma los 7 días, las 24 horas del día.

EL SERVICIO se podrá prestar a través de nuestra plataforma tecnológica con la URL a la cual el cliente ingresa en el momento de la creación del usuario y asignación contraseña realizada por EL CLIENTE.

El SERVICIO generará un reporte de los mensajes de texto enviados o No enviados por a plataforma, dentro de la misma en la opción “reportes”

El CLIENTE acepta la consulta virtual de la trazabilidad de los mensajes enviados a través de la plataforma.



## servientrega

El CLIENTE utilizará como usuario de acceso a la plataforma el usuario registrado y la contraseña asignada por el mismo, en el momento del registro a la plataforma.

Los usuarios creados en la plataforma de E-mensajes serán únicos e irrepetibles para el CLIENTE CORPORATIVO y para el CLIENTE CONTADO.

Los mensajes de texto enviados masivamente serán contabilizados de acuerdo a la cantidad de destinatarios que tengan, es decir un mensaje de texto a 1000 destinatarios, se facturará o se descontará del paquete adquirido como 1000 mensajes de texto consumidos.

Los mensajes cuyo contenido incluya emojjis, se facturará o descaontará como dos mensajes enviados por cada destinatario.

El SERVICIO se prestará únicamente cuando haya sido solicitado y así aceptado por SERVIENTREGA, a través de la plataforma tecnológica descrita en estos Términos y Condiciones.

La trazabilidad de los mensajes de texto estará disponible, en la plataforma para consulta y descarga del usuario, siempre y cuando este usuario este Activo.

#### **4. Solicitud del servicio y canales de comunicación:**

El CLIENTE CONTADO podrá solicitar el SERVICIO las 24 horas del día a través de nuestra página Web [www.servientrega.com](http://www.servientrega.com) en la pestaña soluciones Nacionales opción E-MENSAJES, adquiriendo los paquetes de mensajes establecidos por SERVIENTREGA.

El CLIENTE Corporativo podrá solicitar el SERVICIO a través de nuestros facilitadores comerciales mediante la aceptación de la propuesta comercial.

##### **4.1. Creación de usuarios y/o dominios:**



servientrega

- Para el CLIENTE CONTADO, se creará usuario de acceso a la plataforma de acuerdo a lo mencionado en el numeral anterior párrafo 8; con los datos registrados al momento de la adquisición del SERVICIO.
- Para el CLIENTE CORPORATIVO, se le creará usuario y se asignará una contraseña aleatoria para el acceso a la plataforma de E-MENSAJES, una vez se acepte la oferta comercial.

Los usuarios creados por SERVIENTREGA para el CLIENTE CORPORATIVO se eliminarán en el momento de terminación de contrato y para el CLIENTE CONTADO se desactivará al momento del vencimiento del plazo máximo para el agotamiento del paquete adquirido o seis (6) meses de inactividad desde el último registro de ingreso a la plataforma.

#### **4.2. Soporte Técnico:**

SERVIENTREGA, garantiza una estabilidad en el servicio de 99 % los 365 días del año. En caso de ser necesario y únicamente para efectos de mantenimientos, se programarán interrupciones al servicio en baja afluencia, con notificación previa al CLIENTE, como mínimo 24 horas hábiles, informadas previamente al CLIENTE a través de nuestra plataforma o correo electrónico. El SERVICIO se reestablecerá en 6 horas

SERVIENTREGA, dispondrá para el soporte el siguiente horario de atención:

- Lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm

#### **4.3. Acceso a la plataforma**

- a. SERVIENTREGA a través de nuestra página Web facilita al CLIENTE CONTADO el ingreso gratuito a esta plataforma para solicitar y acceder al SERVICIO.
- b. El acceso y uso de nuestra plataforma tecnológica estará sujeta a un usuario y contraseña asignada por el CLIENTE; el acceso se reputará realizado por dicho CLIENTE quien responderá en todo caso de tal acceso y uso.



servientrega

- c. En caso de olvido de la contraseña, el cliente la podrá gestionar directamente en la plataforma a través de la opción “Olvido su contraseña”.
- d. En caso de no poder realizar este procedimiento de forma autónoma o se presente cualquier otra circunstancia que suponga un riesgo de acceso y/o utilización por parte de terceros no autorizados, el CLIENTE lo comunicará inmediatamente al correo [solucionesdigitales@servientrega.com](mailto:solucionesdigitales@servientrega.com) a fin de que éste proceda inmediatamente al bloqueo y sustitución de la misma. En todo caso, cualesquiera operaciones realizadas antes de dicha comunicación se reputarán efectuadas por el CLIENTE, quien será responsable y pagará los gastos y/o daños que se deriven de cualquier acceso y/o uso no autorizado que se realice con anterioridad a dicha comunicación.
- e. Es responsabilidad del CLIENTE en todo momento la custodia de su contraseña e información enviada a través de la plataforma, asumiendo en consecuencia, cualesquiera daños y perjuicios que pudieran derivarse de su uso indebido, así como de la cesión, revelación o extravío de esta.

#### 4.4. Canales de comunicación

Los canales de comunicación a los cuales el CLIENTE podrá contactarse con nosotros son:

- **Chat SERVIENTREGA:** El CLIENTE podrá comunicarse a través de nuestro chat ubicado en nuestra página web [www.servientrega.com](http://www.servientrega.com).
- **Redes Sociales:** El CLIENTE podrá comunicarse a través de nuestra cuenta ServientregaCS Facebook y @ServientregaCs en Twitter.

#### 4.5. Vigencia

La vigencia de utilización de los paquetes de mensajes de texto o plataforma será de la siguiente manera:

- Para el CLIENTE CONTADO, la vigencia de los paquetes de mensajes adquiridos es de 2 meses contados a partir de la fecha del primer ingreso a la plataforma.
- Para el CLIENTE CORPORATIVO, la vigencia del usuario y por ende el uso de la plataforma, es de (1) un año autorrenovable contado a partir de la fecha de aceptación de la propuesta comercial.

#### 5. Tarifas y facturación

Las tarifas aplican para todos los CLIENTES tanto CORPORATIVO como CONTADO que hagan uso del SERVICIO:



# servientrega

- Para el CLIENTE CORPORATIVO estarán sujetas a las negociaciones previas entre las partes y estén soportadas en una propuesta comercial debidamente aceptada.
- Para el CLIENTE CORPORATIVO las tarifas, así como sus actualizaciones, están disponibles en todo momento en nuestra oferta de valor.
- Para CLIENTE CONTADO se encontrarán disponibles en nuestra plataforma y están sujetas a posibles modificaciones. Al solicitar el servicio y dar la opción Pagar el CLIENTE está aceptando la tarifa cobrada en el momento de la solicitud del SERVICIO.

## 5.1. Cálculo de la tarifa

La tarifa del e-mensajes se encuentra estructurada por las siguientes variables:

- **Valor del paquete de mensajes** : Es la tarifa que se cobrará al cliente por el envío de mensajes de texto o la adquisición de paquetes
- **Valor del IVA**: Es el impuesto el cual grava el consumo de los productos, los servicios, las transacciones comerciales.

## 5.2. Ley de Retracto

- El CLIENTE podrá cancelar el servicio en un plazo no mayor a 5 días hábiles, realizando la solicitud al correo electrónico [solucionesdigitales@servientrega.com](mailto:solucionesdigitales@servientrega.com) y adjuntando copia de la factura o correo de aprobación pago.
- SERVIENTREGA, aclara que esta solicitud podrá ser tramitada siempre y cuando no se haya utilizado (total o parcialmente) el SERVICIO.

## 5.3. Pago y Facturación

- Cuando el cliente adquiera el servicio de E-mensajes por paquetes de correos electrónicos, el pago se realizará a través de la pasarela de pago PayU. La cual enviará al correo registrado al momento de la solicitud, las respectivas confirmaciones y soportes a que haya lugar.
- Cuando se trate de CLIENTE CORPORATIVO la Facturación del SERVICIO corresponderá a los servicios prestados el mes anterior al de la fecha de emisión de la factura. Estas serán enviadas según lo acordado por el CLIENTE.
- Para el CLIENTE CONTADO, las facturas serán enviadas a la dirección de correo electrónico indicado al efecto y corresponderá a los servicios adquiridos (paquete de datos)

## 6. Protección de datos

Los datos personales (en lo sucesivo, los Datos) que el CLIENTE proporciona por medio del Formulario de Registro en nuestra plataforma, se integrarán en una base de datos



servientrega

personales de la que es responsable SERVIENTREGA. Para más información consultar la Política de tratamiento de la información (<https://www.servientrega.com/ps/wcm/connect/10c85d03-c24c-4619-825f-461491371bda/POLITICA+DE+TRATAMIENTO+DE+LA+INFORMACION+v2.0.pdf?MOD=AJPERES>) Y Aviso de Privacidad de protección de datos personales (<https://www.servientrega.com/wps/wcm/connect/d2d83aab-ab76-4634-94c6-a706debed71f/AVISO+DE+PRIVACIDAD++DE+PROTECCI%C3%93N+DE+DATOS+PERSONALE+S+v1.0.pdf?MOD=AJPERES>)

SERVIENTREGA, podrá tratar datos personales sin previa autorización del titular siempre y cuando estos sean recogidos mediante registros públicos o documentos de uso público, es decir de naturaleza pública; lo anterior de acuerdo con el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.

SERVIENTREGA, notificará previamente cualquier modificación al aviso de Privacidad a través de nuestra página o a través de avisos publicados en sus canales de comunicación.

SERVIENTREGA, garantiza el envío de los correos y su posterior entrega a través de nuestra plataforma, pero no es garante de la veracidad de (los) correos electrónicos a los que se envíen las comunicaciones.

## 7. Responsabilidad por Fallas en la plataforma

- Cuando se presenten novedades en la plataforma o facturación, el CLIENTE podrá reportar la novedad inicialmente al correo [solucionesdigitales@servientrega.com](mailto:solucionesdigitales@servientrega.com) para dar solución a la novedad en un tiempo no mayor a 72 horas. En caso de no tener respuesta deberá presentar su reclamo a SERVIENTREGA a través de los canales definidos previamente en un tiempo no mayor a los diez días calendario siguiente de la fecha de ocurrencia.
- El CLIENTE deberá entregar a SERVIENTREGA los siguientes soportes para evidenciar la novedad:
  1. Registro Fotográfico (captura de pantalla de la novedad presentada)
  2. Factura del SERVICIO adquirido.
  3. Carta de Reclamación o radicación donde se relacione el Numero de la factura, la descripción detallada de la novedad causa de la solicitud.
  4. Cuando EL CLIENTE cuente con el Servicio de In-Company, deberá anexar la solicitud del servicio o instrucción que le haya dado al colaborador In Company asignado por Servientrega.

SERVIENTREGA, asumirá responsabilidades atribuibles al funcionamiento de la plataforma que impida el envío de los correos o visualización de las actas de recibo y entrega o evidencias de las mismas.

SERVIENTREGA aclara que no se asumirán responsabilidades por el contenido de los mensajes de texto, uso de las bases de datos o uso inadecuado de usuarios, contraseñas y/o plataforma.



## 8. Derechos y Deberes del Cliente

El CLIENTE se compromete bajo su responsabilidad, a sólo utilizar el SERVICIO con propósitos y fines permitidos por la ley. El CLIENTE no usará el SERVICIO para causar incomodidad o inconveniencia a otros.

SERVIENTREGA actúa como encargado del tratamiento, pero el CLIENTE es el responsable del tratamiento de los datos registrados en nuestra plataforma al momento de utilizar el SERVICIO, por lo cual debe asegurar:

- El CLIENTE debe haber contado con la autorización previa, expresa e informada del titular del dato personal, o en su defecto de su representante debidamente acreditado (debe garantizar que les sea anexado el soporte de tal autorización del titular o de su representante, cuya acreditación deberán anexarle igualmente). Dicha autorización debe ser coherente con las finalidades y los tratamientos para los cuales el CLIENTE generará las comunicaciones realizadas en la plataforma suministrada por SERVIENTREGA.
- El CLIENTE debe asegurar que sus dependientes empleen la plataforma suministrada por SERVIENTREGA para los fines de la presente relación comercial, y no trate en ellos datos domésticos o cuyo tratamiento esté prohibido. En el evento de que llegare a efectuarlos, responderá directamente por el citado tratamiento.
- El CLIENTE debe revisar y cumplir con todos los deberes y principios generales que se consagran en la normatividad colombiana sobre protección de datos personales para los responsables del Tratamiento y cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Autoridad de Protección de Datos Personales de Colombia.

El uso de nuestra plataforma tecnológica confiere al CLIENTE que ingrese el derecho a su uso personal, de manera exclusiva e intransferible. El CLIENTE no tiene derecho a licenciar, vender, revender, re-licenciar, asignar, distribuir, anunciar, explotar o sacar provecho comercial alguno de la marca, las herramientas del SERVICIO o cualquiera de sus partes.

El CLIENTE no tiene derecho prestar a terceros, ni a título personal el SERVICIO.

El CLIENTE debe registrar los datos completos y correctos en el momento de la solicitud, cualquier error en el registro será responsabilidad exclusiva del CLIENTE y los costos adicionales que se incurran por el cambio de alguno de los datos (correo destinatario) será asumido por el CLIENTE. Este debe asegurar la calidad, veracidad y exactitud de los datos personales entregados a SERVIENTREGA.

El CLIENTE debe garantizar el servicio de acceso a Internet que asegure el oportuno y eficiente acceso del SERVICIO contratado. De este modo, SERVIENTREGA no asume responsabilidad alguna por la disponibilidad y velocidad de la conexión a Internet contratada por el CLIENTE.





servientrega

## 9. Notificaciones

SERVIENTREGA S.A podrá realizar las notificaciones oportunas a través de una notificación general en la plataforma al momento de usar el servicio, a través de la dirección de correo electrónico facilitado por el CLIENTE o mensaje de texto al número celular diligenciado en el momento de la solicitud del servicio.

## 10. Ley Aplicable y Jurisdicción

Las presentes Condiciones Generales de Uso, así como la relación entre SERVIENTREGA y el CLIENTE, se regirán e interpretarán conforme a a ley colombiana. Las partes acuerdan someterse a la jurisdicción exclusiva de los juzgados y tribunales para la resolución de cualquier controversia en relación con las presentes Condiciones Generales de Uso o la relación entre las mismas.