



servientrega

## 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:

### 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 de este, la administración del usuario y contraseña para el ingreso a la plataforma o cuando inicie el uso del servicio mensajes de texto en 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 o cuando inicie el uso del servicio mensajes de texto en la plataforma.

### 1. 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 a través de la plataforma dispuesta para este fin.





servientrega

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 personas naturales o jurídicas que adquieran nuestro producto a través de nuestra página web y/o Puntos Servientrega.

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

- ✚ El CLIENTE podrá crear el contenido de las comunicaciones a enviar a sus clientes o destinatarios
- ✚ (1) Un mensaje de texto tiene 150 caracteres, incluyendo espacios y puntuación. La plataforma permite digitar hasta 760 caracteres que corresponde 5 mensajes.
- ✚ El CLIENTE podrá crear contenido de sus comunicaciones con caracteres especiales como (ñ,; tildes, \$%&) y esto podrá aumentar la cantidad de mensajes enviados por destinatario.
- ✚ EL CLIENTE podrá seleccionar diferentes tipos de envíos de la siguiente forma:
  - ✚ Único: a un solo destinatario
  - ✚ Masivo: a varios destinatarios hasta 1000 destinatarios de forma simultánea.
  - ✚ Personalizado: hace referencia a varios destinatarios con personalización de contenido de mensaje para cada destinatario.

Los mensajes de texto enviados masivamente serán contabilizados de acuerdo con la cantidad de destinatarios que tengan y al número de caracteres del mensaje, es decir un mensaje de texto con 300 caracteres, enviado a 1000 destinatarios, se facturará o se descontará del paquete adquirido como 2000 mensajes de texto consumidos.

Al aceptar los presentes términos y condiciones o empezar a utilizar el servicio EL CLIENTE acepta que conoce que en caso de que el contenido del mensaje sobrepase los 150 caracteres podrán enviarse al destinatario mas de un mensaje y a su vez este podrá llegar dividido al cliente destinatario dependiendo del modelo de celular que tenga y/o operador.

EL CLIENTE podrá definir la fecha y hora del envío del mensaje, a través de la opción “programar envío” dispuesto en la plataforma.

Se restringe el envío de mensajes de texto entre las ocho horas de la mañana (8:00 a. m.) y las nueve horas de la noche (9:00 p. m.) de acuerdo a lo establecido en el artículo 65



servientrega

Resolución CRT 1732 de 2007, párrafo 1°; si EL CLIENTE llegare a programar envíos en los horarios restringidos, los mismos se enviarán en el momento en que se desaparezca la restricción, sin que ello implique incumplimiento por parte de SERVIENTREGA y EL CLIENTE se abstendrá de elevar reclamaciones en este sentido.

La trazabilidad de los mensajes de textos enviados estará disponible para consulta, descarga para el

remitente en la plataforma tecnológica dispuesta para E-mensajes, una vez el mensaje de texto sea enviado al destinatario. El CLIENTE acepta visualizar y descargar la trazabilidad de los mensajes de forma digital en la plataforma.

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.

Solo se suministrará información histórica relacionada con: Numero del destinatario, contenido del mensaje, Fecha y hora de envío de mensaje y el estado del mensaje (si el mismo fue enviado o no). Así mismo la información que se llegare a consultar históricamente no podrá superar los 3 meses previos a la fecha del envío del mensaje.

## 2. 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 la plataforma tecnológica ubicada en la url <https://e-mensajes.co/>
- ✚ La creación del usuario y asignación contraseña es realizada por EL CLIENTE CONTADO en la plataforma tecnológica definida, cuando adquiera el servicio a través de la página Web. Si es adquirido a través de un punto Servientrega, el usuario y contraseña será asignado automáticamente y enviado después de haberse realizado el pago a la cuenta de correo registrado en el momento de la compra.
- ✚ 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 desde donde se presta el servicio.



servientrega

- ✚ El CLIENTE utilizará como usuario de acceso a la plataforma el correo registrado al momento de la compra
- ✚ Los usuarios creados en la plataforma de E-mensajes serán únicos e irrepetibles para la cada CLIENTE.
- ✚ 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.

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 opción SMS MASIVO o adquiriendo los paquetes de mensajes en los puntos físicos establecidos por SERVIENTREGA.

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

### 2.1. Creación de Usuarios:

- Para el CLIENTE CONTADO, se creará usuario de acceso a la plataforma de ~~acceso~~ con 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 creara usuario y se asignara 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 ultimo registro de ingreso a la plataforma.

### 2.2. 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 4:00 pm a través del correo electrónico dispuesto para esto [solucionesdigitales@servientrega.com](mailto:solucionesdigitales@servientrega.com)



servientrega

### 2.3. 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.
- 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.
- f. Cualquier solicitud de cambio de usuario, reasignación de créditos debe realizarse a través del correo [soluciones@servientrega.com](mailto:soluciones@servientrega.com) adjuntando la copia o foto de la factura. Solo la podrá realizar la persona o empresa que quedo registrado en la factura al momento de la adquisición del servicio en nuestros puntos Servientrega o página web.

### 3. 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

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

- ✚ Correo de soporte: El canal dispuesto para esto será el correo de [solucionesdigitales@servientrega.com](mailto:solucionesdigitales@servientrega.com)
- ✚ La vigencia de utilización de los paquetes de mensajes de texto será de la siguiente



Para el CLIENTE CONTADO, la vigencia de los paquetes de mensajes adquiridos es de 3 meses contados a partir de la fecha del primer ingreso a la plataforma. EL CLIENTE podrá solicitar la ampliación de la vigencia para el uso de los mensajes de texto adquiridos una única vez. Esta ampliación no podrá superar el tiempo de vigencia inicial (3 meses).

Cualquier cuenta registrada que no haya tenido movimiento durante un período de un mes o más, será dada de baja sin requerir el consentimiento del CLIENTE aún si la cuenta tiene créditos a su favor, los cuales se perderán y no habrá derecho a reclamación alguna.

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.

El CLIENTE puede terminar el servicio sin ninguna penalización en el momento que lo decida y por cualquier razón simplemente dejando de utilizar el servicio.

#### **4. Cancelación o suspensión del servicio:**

SERVIENTREGA se reserva el derecho a suspender total o parcialmente el servicio prestado de manera unilateral o cuando se reciba comunicación de un órgano administrativo o una instancia de autoridad judicial o del/los operadores de comunicaciones electrónicas requiriendo información de la actividad desarrollada derivada de reclamaciones, quejas o denuncias de los clientes de los servicios o se requiera la suspensión o supresión de este. Así mismo por el uso del servicio para actividades que violen de manera enunciativa pero no limitativa las señaladas en la Cláusula deberes y derechos del cliente.

La suspensión cautelar o definitiva del servicio en base a cualquier causa descrita anteriormente no dará derecho al cliente a obtener compensación económica alguna.

#### **5. Tarifas y Facturación:**

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

- ✚ 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.



servientrega

### 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. Pago y Facturación:

Cuando el CLIENTE CONTADO adquiera el servicio de E-mensajes por paquetes de mensajes de textos; él pago se realizará a través de la pasarela de pago definida por SERVIENTREGA o por los medios de pago habilitados para ello en los puntos Servientrega dispuestos para la comercialización de este producto. La cual enviará al correo registrado al momento de la compra o solicitud, las respectivas confirmaciones y soportes a que haya lugar y la(s) factura(s) serán enviadas a la dirección de correo electrónico indicado al efecto y corresponderá a los servicios adquiridos (paquete de mensajes de texto).

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 en la aceptación de la propuesta comercial.

## 6. Ley de Retracto:

El CLIENTE podrá cancelar el servicio en un plazo no mayor a 5 días hábiles siempre que EL SERVICIO haya sido adquirido a través de medios digitales, no presenciales y/o a distancia; 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.

## 7. Protección de Datos y Política de Privacidad:

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





servientrega

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

El CLIENTE debe registrar o suministrar 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 será asumido por el CLIENTE. Este debe asegurar la calidad, veracidad y exactitud de los datos personales entregados a SERVIENTREGA.

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 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=AJPE>)

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





servientrega

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 mensajes de texto y su posterior entrega a través de nuestra plataforma, pero no es garante de la veracidad de (los) números telefónicos registrados a los que se envíen las comunicaciones.

## 8. 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 CORPORATIVO 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 mensajes de texto o visualización de los reportes de los mismos.

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



servientrega

## 9. 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.

Es responsabilidad del CLIENTE El contenido de los mensajes de texto que se enviarán a través de la plataforma tecnológica que SERVIENTREGA ha dispuesto para ello. Así siendo, el CLIENTE responsable integralmente por los contenidos enviados vía mensajes, absteniéndose de enviar mensajes con contenido que posibiliten la presentación y/o identificación de:

- a) Suplantación de identidad de personas o entidades.
- b) Divulgación de cualquier tipo de ideologías, incluyendo, pero no limitándose a las motivaciones políticas, religiosas, de género, corrientes de pensamiento, y otras;
- c) Cualquier otro contenido que pueda ser catalogado como spam o ilegal en cualquier jurisdicción.

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 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.

El CLIENTE se compromete a empeñar todos los esfuerzos necesarios para sustituir a SERVIENTREGA como parte accionada en eventuales acciones judiciales o administrativas en contra ella y que se deriven del incumplimiento de los presentes términos y condiciones del servicio, y no se deberá ningún reembolso o indemnización al CLIENTE. (derechos y deberes)

**Uso Prohibido.** El Contratante no utilizará los Servicios para crear, transmitir, distribuir, ejecutar, difundir, publicar o almacenar: (i) cualquier material que infrinja cualquier ley aplicable, norma o reglamento, tales como la Ley de Protección al Consumidor, Ley de Telecomunicaciones y Radiodifusión, incluyendo cualquier ley o regulación de privacidad; (ii) todo contenido difamatorio, discriminatorio, abusivo,



servientrega

indecente, falso; o material que amenace o fomente el daño físico, promueva el terrorismo, destruya la propiedad o infrinja o expropie los derechos legales de cualquier Parte, incluyendo cualquier Derecho de Propiedad Intelectual, de Imagen y/o la creación y envío de Servicios no solicitados (SPAM) o infundados o mismo que contengan graves errores de digitación y/u ortografía; (iii) haga apología a drogas y al tráfico de drogas; (iv) ofendan las leyes, la moral, la ética y las buenas costumbres; (vi) sea de alguna forma prohibido o no recomendable para determinado grupo de edad, a menos que se solicite o autorice previamente, por escrito, por los Operadores, que serán las responsables por la creación del canal de información en el cual la misma deberá ser enviada, de forma diferenciada; (vii) hagan apología al cualquier delito; (viii) fomentar la participación en juegos ilegales; (ix) que mencionen cualquier tipo de publicidad de empresas competidoras de cada uno de los Operadores, subsidiarias, relacionadas, controladas o controlantes, empresas de telefonía móvil o fija, de la propia Operadora, o información relativa a los servicios de telecomunicaciones; (x) tener una connotación

#### 10. 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.

#### 11. 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.