



## **POLITICA DE USO DEL CENTRO VIRTUAL DE ATENCION AL CLIENTE DE TELEFONICA.**

Telefonía Celular de Nicaragua, S.A. (en adelante TELEFONICA), ha incorporado en su sitio Web el Centro Virtual de Atención al Cliente ("Centro Virtual y/o el Sitio"), el cual pone a disposición de sus usuarios, por lo que hace de su conocimiento los términos y condiciones referentes a la privacidad de los datos e información que usted proporcionará e ingresará a distintas aplicaciones del Centro Virtual, es necesario que las lea cuidadosamente por cuanto, el simple uso o acceso cualquiera de las páginas que integran o se relacionan en este sitio, implica y se entenderá expresamente como su aceptación y su compromiso de cumplir con las disposiciones legales y reglamentarias internas, que más adelante se mencionan.

El usuario en determinado momento podrá proporcionar información adicional necesaria para realizar gestiones tales como consultas de saldo, visualización de estados de cuenta, actualización de datos del cliente, consultas PUK, etc. El usuario declara y garantiza que la información que ingresará al sitio es verdadera, y que tiene la plena disposición y está legalmente facultado para el uso y disponibilidad de la misma.

### **CLAVES Y ACCESO AL SITIO WEB**

Para que el usuario accese a su información a través del sitio deberá además de proporcionar su número de teléfono, su nombre y/o cualquier otra información requerida según el caso, deberá de proporcionar la clave o password de acceso que es de su uso personal, exclusivo e intransferible por lo que cualquier uso que de la misma se genere será de la única y exclusiva responsabilidad del usuario.

### **INFORMACION PERSONAL**

El usuario debe proveer toda la información que sea necesaria a fin de lograr con éxito el ingreso al sitio deseado. TELEFONICA cuenta con estándares internacionales de seguridad de la información personal de sus clientes y del manejo de su información confidencial sin embargo, el usuario entiende y acepta que TELEFONICA no puede evitar en situaciones extraordinarias fuera de su control y por lo tanto, no es responsable de cualquier violación o incursión ajena a TELEFONICA al sitio del usuario, ya sea porque el usuario no resguardó adecuadamente su clave y acceso o que un usuario informático no autorizado o hackers pueda acceder a pesar de todas las medidas de seguridad informática con que cuenta TELEFONICA.

## **ACTUALIZACION DE LA INFORMACION**

TELEFONICA actualiza la información de los usuarios cada cierto tiempo; pero en determinado momento puede producirse cierta variación entre la información aparecida en el sitio y la información física que se obtenga en un centro de servicio o la que finalmente llegue al usuario al concluir su período de facturación; esto se debe a los mecanismos de facturación y otros que son utilizados para concluir todo el proceso que conlleva el servicio de telefonía celular o bien en situaciones de causa fortuita o fuerza mayor que interfieran en la actualización constante de la información del usuario. La información que llegue finalmente después de cada ciclo al usuario debe considerarse como la información final extendida por TELEFONICA.

## **USO DE LA INFORMACION**

La información aquí señalada es veraz pero no constituye prueba alguna en ninguna instancia administrativa o judicial; para estos casos es necesario que la información sea brindada en un Centro de Servicio autorizado de TELEFONICA.

El usuario acepta expresamente que no podrá utilizar la información y/o los servicios ofrecidos por TELEFONICA para fines distintos a los permitidos por esta última ni con fines ilícitos. TELEFONICA se deslinda de cualquier responsabilidad por el uso que el usuario o terceras personas den a las claves de acceso al sitio; ya que las mismas son de carácter personal e intransferible, y deben mantenerse en estricta reserva por parte del usuario. La alteración o modificación a la información y diseños contenidos en este sitio es un hecho ilícito y queda reservado el derecho a TELEFONICA de iniciar las acciones legales correspondientes. En todo caso, TELEFONICA se reserva el derecho de modificar libremente y en cualquier tiempo las presentes políticas y su contenido. Toda información de los usuarios, clientes de telefonía celular es considerada confidencial y solamente puede ser suministrada por las vías que la misma ley establece.

## **MARCAS, NOMBRE COMERCIAL Y PROPIEDAD INTELECTUAL**

Todas las marcas, nombres comerciales y en general toda la propiedad intelectual desplegada en este sitio es propiedad exclusiva de TELEFONICA y no hay autorización para que ninguna otra persona pueda alterar las mismas, eliminarlas o agregar algún nuevo material de propiedad intelectual. TELEFONICA posee todos los derechos de propiedad y licencias correspondientes. El usuario no tiene derecho al uso de ninguno de estos distintivos o marcas, pues son de propiedad y uso exclusivo de TELEFONICA; cualquier violación a este punto deja en libertad a TELEFONICA de proceder de la manera que sea necesaria a fin de proteger sus intereses.

## **RESPONSABILIDAD DEL USUARIO**

El Usuario es responsable por el uso y/o manipulación de la información proporcionada en el presente sitio por lo que es responsable de mantener la confidencialidad de su cuenta y de sus datos, de su código y clave de acceso o contraseña y de la información que resulte por el uso de dichas claves o contraseñas.

El Usuario no debe permitir que nadie que no sea el mismo como dueño de su línea o cuenta manipule la información o tenga acceso a la información hacer lo contrario es violentar las leyes de la república y se expone a las consecuencias civiles o penales que el uso ilegal o desautorizado de la misma puede provocar, tomando en cuenta los derechos y garantías constitucionales de privacidad de la información y de las comunicaciones.

Cualquier anomalía que se suscite referente a las claves de acceso al sitio y que no sean del conocimiento del usuario, deberán ser reportadas inmediatamente a TELEFONICA, para efectos del bloqueo y cambio de la misma.

### **COMUNICACIONES**

Para cualquier comentario o sugerencia, queja o reclamo o pregunta puede hacerlo a la siguiente dirección: [clientservice2@telefonica.com.ni](mailto:clientservice2@telefonica.com.ni)

### **LIBERACION DE RESPONSABILIDADES**

El Usuario indemnizará, defenderá y librará de responsabilidad a TELEFONICA ante cualquier demanda, queja, denuncia, acusación o cualquier acción penal, civil o administrativa o judicial incluidos los respectivos gastos y costas legales que surjan como consecuencia del uso inadecuado, desautorizado o ilegal de este servicio por parte del usuario que de alguna forma haya violentado la presente política, con excepción de aquellas situaciones que sen producto de negligencias o por consecuencia de incumplimiento por parte de TELEFONICA de esta política, en cuyo caso TELEFONICA asumirá todos los costos y gastos razonables.