

CONDICIONES GENERALES DE USO

Gracias por visitar el Sitio de **HABLAME®** (en adelante el “Portal eCare”). Agradecemos su interés al considerarnos como sus posibles proveedores para los servicios de telecomunicaciones.

Señor usuario al aceptar nuestros TERMINOS Y CONDICIONES, usted autoriza a **HABLAME®** para recolectar, almacenar, conservar, usar, suprimir, actualizar, sus datos personales de orden demográfico, económico, biométrico, de servicios, comercial y de localización; para obtención y suministro de información relativa al cumplimiento de sus obligaciones, comerciales y la prevención y control de fraudes.

Es de nuestro interés garantizar la prestación de los servicios de Telecomunicaciones de valor agregado con los más altos niveles de calidad, eficiencia, soporte, y sobre todo seguridad. Actualmente se han venido evidenciando a nivel mundial el aumento de delitos informáticos asociados a la ciberseguridad (Pishing/Smishing). **HABLAME® Manifiesta CERO TOLERANCIA ante cualquier actividad que pudiere derivarse de este tipo de vulneración a la seguridad de la información.**

Señor usuario tenga en cuenta que en el contenido de nuestros TERMINOS Y CONDICIONES especifican claramente que la comisión de alguna conducta delictiva o en concurso de ellas, que se encuentra tipificado en la Ley 1273 del 2009 y descritas en el artículo 5.1.3. del presente documento, generan la consecuencias jurídicas, administrativas y penales a que haya lugar y se dará traslado a la autoridad competente.

HABLAME® como PCA, suministra un conjunto de soluciones tecnológicas junto con una infraestructura de red, para prestar un servicio de telecomunicaciones, facilitando la interoperabilidad entre usted y el operador, es decir que nuestro **servicio es de intermediación**, llevando el contenido generado por usted al adquirir nuestros servicios al operador que es quien entrega al destino final. Aclarando así, que usted es el único responsable del contenido del mensaje y de las consecuencias que se describe en el cuadro del artículo 5.1.3, que de aquí se genera frente a la utilización del servicio.

Le solicitamos leer cuidadosamente las Condiciones Generales de Uso (en adelante los “**TÉRMINOS Y CONDICIONES**”) antes de navegar por nuestro Portal eCare. El acceso y uso del Sitio indica que usted acepta y se obliga libremente al cumplimiento

de estos **TÉRMINOS Y CONDICIONES** sobre la forma en la que usted puede acceder y usar el Portal eCare.

Las diversas políticas de la compañía hacen parte integral de estos **TÉRMINOS Y CONDICIONES**. Por lo tanto, siempre que se haga en este texto referencia a los **TÉRMINOS Y CONDICIONES**, se estará haciendo también referencia a la **POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES (DIR-POL-004)** y la **AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES (DIR-FOR-004)** y la aceptación de estas. La documentación aquí relacionada se encuentra disponible en nuestra página web: www.hablame.co

Por favor lea cuidadosamente estos **TÉRMINOS Y CONDICIONES** antes de usar el Portal eCare.

1. DEFINICIONES:

Se relacionan a continuación los términos que componen el presente **TÉRMINOS Y CONDICIONES**, teniendo en cuenta la Resolución 5050 del 2011 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, en adelante CRC:

- 1.1. ACCESO A INTERNET:** Disponibilidad de medios físicos que incluye todas las funcionalidades y recursos de red nacionales y/o internacionales necesarios para permitir a un usuario interconectarse a la red de Internet y aprovechar sus recursos y servicios. (Resolución CRC 3067 de 2011, artículo 1.8, numeral 1)
- 1.2. ACCESO:** La puesta a disposición por parte de un proveedor a otro proveedor, de recursos físicos y/o lógicos de su red para la provisión de servicios. El acceso implica el uso de las redes. (Resolución CRC 3101 de 2011).
- 1.3. CIBERSEGURIDAD:** El conjunto de herramientas, políticas, conceptos de seguridad, salvaguardas de seguridad, directrices, métodos de gestión de riesgos, acciones, formación, prácticas idóneas, seguros y tecnologías que pueden utilizarse para proteger los activos de la organización y los usuarios en el ciberentorno. La ciberseguridad garantiza que se alcancen y mantengan las propiedades de seguridad de los activos de la organización y los usuarios contra los riesgos de seguridad correspondientes en el ciberentorno. (Resolución CRC 3067 de 2011, artículo 1.8, numeral 12)

- 1.4. **CÓDIGO CORTO:** Tipo de numeración asignada por la CRC para la prestación de servicios de contenidos y aplicaciones basados en el envío y/o recepción de mensajes cortos de texto (SMS).
- 1.5. **CONFIDENCIALIDAD DE DATOS EN EL RÉGIMEN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES:** Impedir que los datos sean divulgados sin autorización. (Resolución CRC 3067 de 2011, artículo 1.8, numeral 13)
- 1.6. **DISPOSITIVO MÓVIL:** se entiende todo dispositivo portátil capaz de conectarse a Internet para acceder a los citados Servicios (teléfonos móviles, tabletas táctiles, asistentes digitales personales...).
- 1.7. **eCare:** portal de servicios, información y soporte para los CLIENTES de **HABLAME®**.
- 1.8. **EQUIPOS TERMINALES:** todo aquel equipo de telefonía móvil celular habilitado para que el usuario que lo posea bajo cualquier título legal tenga acceso a uno o más servicios de telecomunicaciones y que de acuerdo sus características técnicas tengan las funciones que le permitan interpretar y hacer uso de la información transmitida a través de mensajes cortos de texto SMS.
- 1.9. **INFRAESTRUCTURA:** es el canal de internet, hardware y software que permite la interoperabilidad del servicio.
- 1.10. **INTEGRADOR TECNOLÓGICO:** Agente responsable de la provisión de infraestructura de conexión y de soporte entre los PRST y los PCA sin conexión directa con los PRST. (Resolución CRC 3501 de 2011, artículo 3, numeral 3.2).
- 1.11. **INTERCEPTACIÓN:** Es la adquisición, visualización, captura o copia de contenido o parte de contenido, de una comunicación, incluido datos, tráfico de datos, por medio alámbrico, electrónico, óptico, magnético, u otras formas, durante la transmisión de datos por medios electrónicos, mecánicos, ópticos o electromagnéticos. (Resolución CRC 3067 de 2011, artículo 1.8, numeral 20).
- 1.12. **INTERCONEXIÓN:** Es la vinculación de recursos físicos y soportes lógicos de las redes de telecomunicaciones, incluidas las instalaciones esenciales, necesarias para permitir el interfuncionamiento de redes y la interoperabilidad de plataformas, servicios y/o aplicaciones que permite que usuarios de diferentes redes se comuniquen entre sí o accedan a servicios prestados por otro proveedor. La interconexión de las redes implica el uso de estas y se constituye en un tipo especial de acceso entre proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones. (Resolución CRC 3101 de 2011, artículo 3, numeral 3.7)

- 1.13. INTEROPERABILIDAD DE SMS:** Consiste en la conexión a la plataforma de SMS para el envío de mensajes de texto SMS por parte del CLIENTE.
- 1.14. INTERRUPCIÓN:** Es el evento causado por un programa computacional, una red de telecomunicaciones o sistema computacional que es operado con el objeto de interferir o destruir un programa computacional, una red de telecomunicaciones, datos e información que esta contenga. (Resolución CRC 3067 de 2011, artículo 1.8, numeral 22).
- 1.15. IPC:** Índice de Precios al Consumidor
- 1.16. ISO 27001:** Es el conjunto de requisitos para implementar un SGSI (Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información).
- 1.17. MDR (o CDR indistintamente):** Registro detallado de mensaje. Es el registro que contiene la información requerida para realizar el proceso de facturación de mensajes cortos SMS a los usuarios. Este registro incluye el número de origen, numero de destino, fecha y hora del envío, estado de entrega del mensaje al SMSC de destino. Esta información es generada por la plataforma SMS de cada proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones y será utilizada como base para los procesos de conciliación y atención de reclamos.
- 1.18. MENSAJE EN LA PROVISIÓN DE CONTENIDOS Y APLICACIONES:** Significa un SMS, MMS y/o WAP. (Resolución CRC 3501 de 2011, artículo 3, numeral 3.3)
- 1.19. MENSAJE ENTREGADO:** las partes acuerdan que el mensaje se considera entregado una vez se recibe la confirmación de la recepción del SMS en el Gateway de destino. Cuando se entrega el Mensaje Corto SMS al SMS Gateway se recibe la señal de aceptación se genera el MDR o CDR que son utilizados para el proceso de Conciliación.
- 1.20. MENSAJE ENVIADO:** es aquel mensaje corto de texto (SMS) que es efectivamente entregado a la red de HABLAME®.
- 1.21. MMS (MULTIMEDIA MESSAGE SERVICE) Ó MENSAJE MULTIMEDIA:** Mensaje cuyo contenido puede ser tanto texto, como imágenes, sonidos o videos, y que es enviado desde y/o hacia una terminal móvil. (Resolución CRC 3501 de 2011, artículo 3, numeral 3.4)
- 1.22. OPT-IN:** es la autorización expresa e inequívoca de aceptación del usuario destinatario para recibir SMS.
- 1.23. PETICIÓN PARA LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIONES:** Cualquier solicitud de servicios o de información asociada a la prestación de los servicios que presta el proveedor o cualquier manifestación verbal o escrita del usuario, mediante la cual se solicite ante

el proveedor algún derecho derivado de la ejecución del contrato o inherente al mismo. (Resolución CRC 3066 de 2011, artículo 9)

- 1.24. PHARMING:** Es la acción de modificar el servidor (DNS) Domain Name System, modificando la dirección IP correcta por otra, de tal manera que haga entrar al usuario a una IP diferente con la creencia de que acceda a un sitio personal, comercial o de confianza. (De acuerdo con el Artículo 269G de la Ley 1273 de 2009). (Resolución CRC 3067 de 2011, artículo 1.8, numeral 24).
- 1.25. PHISHING:** Acto de enviar un correo electrónico a un usuario, afirmando falsamente ser una empresa legítima, en donde el usuario es dirigido a una página Web falsa, con el objeto de que el usuario entregue información privada que será utilizada para el robo de identidad y contraseñas. (Resolución CRC 3067 de 2011, artículo 1.8, numeral 25)
- 1.26. PORTABILIDAD NUMÉRICA:** Posibilidad del usuario de conservar su número telefónico sin deterioro de la calidad y confiabilidad, en el evento que cambie de Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones. (Resolución CRC 3066 de 2011, artículo 9), (Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 3, numeral 3.14).
- 1.27. PQR:** Peticiones, quejas o reclamos formulado por el usuario ante el proveedor de servicios de comunicaciones, que contribuye al adecuado ejercicio de sus derechos.
- 1.28. PROCESO DE CONCILIACIÓN FINANCIERA:** es el método por el cual el cliente tiene diez (10) días hábiles una vez recibida la factura para manifestar el inconformismo al consumo allí reflejado, lo que ocasionara una revisión y los ajuste a que haya lugar.
- 1.29. PROCESO DE FACTURACIÓN:** Es la etapa en la que se realiza el conjunto de actividades mediante la cual se generan las facturas correspondientes a los consumos de los usuarios o suscriptores de los servicios Públicos de Telecomunicaciones de que trata el artículo 73 de la Ley 1341 de 2009. (Resolución CRT 087 de 1997, artículo 1.2).
- 1.30. PROCESO DE PORTACIÓN EN LA PORTABILIDAD NUMÉRICA:** Conjunto de procedimientos que se adelantan con el fin de cambiar de Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones conservando el número cuando el Usuario lo haya solicitado. (Resolución CRC 3066 de 2011, artículo 9), (Resolución CRC 2355 de 2010, artículo 3, numeral 3.15)
- 1.31. PROCESO DE TASACIÓN:** Es la etapa en la que se realiza el conjunto de actividades mediante la cual se mide el consumo de los usuarios o suscriptores de los servicios Públicos de Telecomunicaciones de que trata

el artículo 73 de la Ley 1341 de 2009. (Resolución CRT 087 de 1997, artículo 1.2)

- 1.32. PROVEEDOR DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES O PROVEEDOR:** Es la persona jurídica pública, mixta o privada, que de acuerdo con la Ley 1341 de 2009 se encuentra habilitada para prestar servicios de comunicaciones.
- 1.33. PROVEEDORES DE CONTENIDOS Y APLICACIONES (PCA):** Agentes responsables directos por la producción, generación y/o consolidación de contenidos y aplicaciones a través de redes de telecomunicaciones. Estos actores pueden o no estar directamente conectados con el o los PRST sobre los cuales prestan sus servicios. Quedan comprendidos bajo esta definición todos aquellos actores que presten sus funciones como productores, generadores o agregadores de contenido. (Resolución CRC 3501 de 2011, artículo 3, numeral 3.7)
- 1.34. PRSTM:** Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles (incluye a los OMV). (Resolución CRC 3128 de 2011, artículo 2, Modificada por la Resolución CRC 4813 de 2015)
- 1.35. QUEJA:** Cualquier manifestación verbal o escrita de inconformidad del usuario asociada a la facturación, forma y condiciones en que se ha prestado o dejado de prestar los servicios, o de inconformidad con la calidad en la atención al usuario. (Resolución CRC 3066 de 2011, artículo 9).
- 1.36. RECURSOS:** Manifestaciones de inconformidad por parte del usuario respecto de las decisiones tomadas por el proveedor respecto de una PQR (relacionada con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, corte y facturación), mediante la cual el usuario solicita la revisión y reconsideración de esta. Se refiere tanto a la solicitud del usuario de revisión por parte del proveedor, como a la presentada por el usuario en forma subsidiaria para que la Superintendencia de Industria y Comercio revise y decida de fondo. (Resolución CRC 3066 de 2011, artículo 9)
- 1.37. SMISHING:** término informático para denominar una actividad criminal usando técnicas de ingeniería social empleado mensajes de texto dirigidos a los usuarios de telefonía móvil. Es otra manera para robar números de tarjeta de crédito o débito por teléfono.
- 1.38. SMS (short Message service):** Mensaje Corto de Texto de hasta 160 caracteres, que es enviado por el CLIENTE hacia la red HABLAME®.
- 1.39. SMS FLASH:** Tipo de mensaje de texto SMS que se abre automáticamente en la pantalla del equipo terminal móvil receptor, sin ninguna interacción del usuario. Este mensaje hace referencia al SMS de clase 0 contenido en la especificación técnica ETSI TS 100 900.

- 1.40. **SMS MO:** Mensaje de texto originado desde el equipo móvil del Usuario a través de una marcación hacia la plataforma de CLIENTE.
- 1.41. **SMS MT:** Mensaje de texto que puede ser recibido en un Equipo Terminal, siendo el originador de la plataforma de CLIENTE a través de una Marcación.
- 1.42. **SOFTWARE MALICIOSO (MALWARE):** Es un programa computacional que es insertado en un computador o sistemas computacionales, sin autorización, con el objeto de comprometer la confidencialidad, integridad de un sistema computacional, red de telecomunicaciones, datos y tráfico de datos. Comprende virus, gusanos y troyanos electrónicos, que se pueden distribuir a través de email, Web site, Shareware / freeware. (Resolución CRC 3067 de 2011, artículo 1.8, numeral 27).
- 1.43. **SPAM:** Mensajes en masa o comerciales no solicitados; esto incluye, pero no está limitado a, mensajería en masa de publicidad comercial, boletines informativos, peticiones de caridad, peticiones de firmas, entre otras.
- 1.44. **TIC:** Tecnologías de la Información y las Comunicaciones definidas conforme al artículo 6° de la Ley 1341 de 2009. (Resolución CRC 3066 de 2011, artículo 9)
- 1.45. **USUARIOS:** Es aquella persona que cuenta con un equipo terminal, ha celebrado y tiene vigente un contrato o convenio de prestación de servicios con algún operador móvil. Adicional ha dado autorización expresa al CLIENTE para recibir mensajes de texto SMS en su equipo terminal.
- 1.46. **VISHING:** Es una práctica criminal fraudulenta en donde se hace uso del Protocolo Voz sobre IP (VoIP) y la ingeniería social para engañar a personas y obtener información delicada como puede ser información financiera o información útil para el robo de identidad. El término es una combinación del inglés "voice" (voz) y phishing.
- 1.47. **VULNERABILIDAD:** Cualquier debilidad que podría explotarse con el fin de violar un sistema o la información que contiene. (Resolución CRC 3067 de 2011, artículo 1.8, numeral 28).

2. TÉRMINOS Y CONDICIONES

- 2.1. Condiciones Generales de Uso (en lo sucesivo, denominadas «**TÉRMINOS Y CONDICIONES**») estipulan las condiciones de uso de los Servicios prestados por **HABLAME®**, sociedad anónima (anonymous society), Colombia y/o por cualquiera de las sociedades del grupo **HABLAME**

COLOMBIA SA ESP (en lo sucesivo, denominadas individual o conjuntamente «**HABLAME®**», «la Sociedad» o «Nosotros»).

2.2. Este sitio contiene información general sobre **HABLAME®** y los derechos y deberes del usuario frente a los servicios contratados. Los servicios que presta **HABLAME®** comprenden, entre otros i) Acceso a plataforma de servicio de telecomunicación, ii) a los chats en línea con nuestro software de atención al cliente. El Portal eCare tiene por finalidad la publicidad de los servicios de **HABLAME®**, y, por lo tanto, podrá hacer uso del Portal eCare con el objetivo de la consecución de nuevos clientes. En todo caso, hacemos la siguiente advertencia: **LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS NO GARANTIZAN RESULTADOS SIMILARES QUE SE HUBIEREN OBTENIDO EN EL PASADO.**

2.3. Usted autoriza de manera expresa a **HABLAME®** o a quien represente sus derechos u ostente en el futuro a cualquier título la calidad de acreedor, a consultar, solicitar, suministrar, reportar, procesar y divulgar toda la información que se refiere a su comportamiento crediticio, financiero y comercial a las Centrales de riesgo que administra la Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia o a quien represente sus derechos.

Lo anterior implica que su comportamiento presente y pasado frente a sus obligaciones permanecerán reflejadas de manera completa en las mencionadas bases de datos con el objeto de suministrar información suficiente y adecuada al mercado sobre el estado de sus obligaciones financieras, comerciales y crediticias. Por lo tanto, se concederá su información a quienes se encuentren afiliados a dichas centrales y/o que tengan acceso a esta, de conformidad con la legislación aplicable.

La permanencia de su información en las bases de datos será determinada por el ordenamiento jurídico aplicable, en especial por las normas legales y la jurisprudencia, los cuales contienen los derechos y obligaciones que, por ser públicos, conoce plenamente.

En caso de que, en el futuro, el autorizado en este documento efectuó una venta de cartera o una cesión a cualquier título de las obligaciones a su cargo a favor de un tercero, los efectos de la presente autorización se extenderán a éste, en los mismos términos y condiciones.

De igual manera usted será avisado con 20 días calendario de anticipación a un posible reporte ante Centrales de Riesgo financiero con el fin de aceptar o defenderse de tal eventualidad. La información para el cálculo de riesgo crediticio podrá ser consultada en cualquier operador de banco de datos, por las entidades financieras con las cuales la Empresa celebre convenios comerciales en favor de los titulares.

- 2.4. HABLAME®** Es un proveedor de servicios de telecomunicación de valor agregado, por ello estamos sujetos a disponibilidad de terceros en la prestación de nuestro servicio. **HABLAME®** no garantiza la disponibilidad y continuidad del funcionamiento si este se encuentra en una actualización, y en consecuencia, no garantiza que dichos servicios operarán de manera permanente y libre de fallas, ni asumirá responsabilidad alguna por los daños sufridos al Usuario por el no uso o imposibilidad de uso de la información o servicios prestados por **HABLAME®**, como tampoco se responsabiliza de cualquier daño o perjuicio en el software o hardware del usuario, que se derive del acceso al servicio o del uso de información o aplicaciones en ella contenidas.
- 2.5. HABLAME®** no será responsable de posibles daños o perjuicios que se puedan derivar de interferencias, omisiones, interrupciones, virus informáticos, ni del uso o contenido generado y derivado de nuestros servicios.
- 2.6.** Requisito de edad, usted podrá acceder y usar el Portal eCare siempre que haya cumplido la mayoría de edad, de conformidad con las leyes aplicables. Si usted no es mayor de edad o no cuenta con las autorizaciones legales y capacidad requeridas para acceder y usar el Portal eCare, por favor absténgase de usarlo, abandónelo, y no acceda a sus funcionalidades. En todo caso, recomendamos a los padres y tutores de los menores supervisar el acceso de sus hijos al Portal eCare haciéndose responsables de las consecuencias jurídicas que se desprendan del uso indebido del el Portal eCare.
- 2.7.** El ingreso al Portal eCare, indica que usted ha aceptado cumplir con los **TÉRMINOS Y CONDICIONES** descritos por la compañía. Si usted no está de acuerdo con estos **TÉRMINOS Y CONDICIONES**, no ingrese a el Portal eCare, absténgase de hacer uso del Portal eCare y los Contenidos de este, y, por lo tanto, abandónelo inmediatamente. Por favor tenga en cuenta

que su derecho de acceder o ingresar a el Portal eCare podrá ser cancelado en cualquier momento por **HABLAME®** sin previa notificación ni justificación alguna. Si usted decide contactar a **HABLAME®** a través de los servicios de contacto preestablecidos en el Portal eCare, le agradecemos tener en cuenta que, si bien la Empresa posee una política de protección de datos, la transferencia de información a través de internet puede no ser segura, y, por lo tanto, **HABLAME®** no puede brindar garantía sobre la reserva, confidencialidad o seguridad de su información.

PARÁGRAFO. HABLAME®, en cumplimiento de su deber legal y reglamentario, pretende hacer efectiva la garantía constitucional de protección a la intimidad de todos los ciudadanos, estableciendo instrumentos y controles expeditos de cara a dar un tratamiento adecuado a la información que administra. Por ello nuestros clientes en el momento de la aceptación de nuestros **Términos y Condiciones DIR-POL-002** establece que el servicio se registrá de acuerdo con la normatividad legal vigente aplicable y fundamentados en el principio de la buena fe que establece (...) “la calidad jurídica de la conducta legalmente exigida de actuar en el proceso con probidad, con el sincero convencimiento de hallarse asistido de razón” garantizando que el cliente en calidad de usuario del servicio cumple lo previsto por la Ley 1581 de 2012, sobre la protección de datos personales, la cual tiene por objeto (...) “desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos” y se cuenta con las autorizaciones a que dé lugar. De tal suerte, sea usted o no nuestro cliente, En caso de no tener la autorización correspondiente favor abstenerse de transmitir cualquier tipo de información. Por ello en el momento del uso del servicio **usted como cliente garantiza que tiene una relación legal vigente con su cliente o el destinatario del contenido** (clientes, Proveedores, socios, contratistas, competidores, trabajadores, sociedad en general) para poder realizar la transmisión de este, de no contar con la autorización correspondiente debe abstenerse de hacer uso del servicio. El contenido de los mensajes debe estar directamente relacionado con **el objeto social y/o actividad económica que usted realiza**, y solo podrá enviar el contenido para el cual su destinatario ha dado autorización. Si se evidencia caso omiso al presente parágrafo usted incurrirá en todas las sanciones aplicables de la normatividad legal vigente. En igual sentido, en todo momento, debe existir reciprocidad en el trato respetuoso que se deben mutuamente el proveedor

de servicios y usted, tanto en la oferta, como en la celebración del contrato y durante su ejecución.

2.8. **HABLAME®** tampoco puede asegurar la integridad o la devolución de la información que usted envíe a través del Portal eCare. Por esta razón, le agradecemos no enviar información secreta, confidencial, reservada a través de medios electrónicos o físicos, salvo que la Empresa así lo haya autorizado expresamente y por escrito.

2.9. En el momento en que un usted accede al Portal eCare de **HABLAME®** y crea una cuenta, automáticamente está aceptando los términos y condiciones presentes en el Portal eCare, para ello adjunto a este comunicado los términos y condiciones nombrados (anexo 3).

HABLAME® para la prestación del servicio de forma clara, se presenta la siguiente cláusula, la cual debe ser aceptada de forma previa por el cliente:

- Se debe contar con autorización previa del suscriptor para poder enviarle SMS (Generalmente incluida en el "Habeas data").
- No enviar contenido pornográfico.
- No enviar información con carácter delictivo (Amenazas, Pishing, extorciones, etc).
- Solo enviar SMS entre las 8 AM a 9 PM, salvo autorización expresa del suscriptor, estipulada en la **Resolución 5050 del 2016 Artículo 2.1.13.5.6**.
- No enviar SPAM o cualquier modalidad de fraude.
- No se pueden enviar SMS iguales dentro de un periodo de 3 horas.

2.10. **HABLAME®** se reserva el derecho de modificar, cambiar o suprimir en cualquier momento los **TÉRMINOS Y CONDICIONES** descritos en el presente documento, sin necesidad de notificarle a usted previamente. Por lo anterior, **HABLAME®** le advierte que es su deber visitar el Portal eCare regularmente y leer los **TÉRMINOS Y CONDICIONES**, con el fin de que conozca de las modificaciones o cambios.

2.11. Se prohíbe la modificación, reproducción, publicación o transferencia de cualquier contenido a otras personas, o su uso para cualquier fin. Todos los contenidos del sitio incluyen todo texto, formato, imágenes, marcas,

nombres, gráficos, videos y demás contenidos del Portal eCare son de propiedad de **HABLAME®**.

- 2.12.** Si usted hace uso de los servicios de comunicaciones ofrecidos por **HABLAME®** para acceder a contenidos ilícitos o viole las normas sobre derechos de autor, existen consecuencias legales consistentes en responsabilidad civil, administrativa y/o penal (Art. 270, 271 y 272 del CP) y entre otras las establecidas en la resolución 5050 de 2016, 3066 de 2011 art 36 Ley 679 de 2001.

Se resalta el hecho de que la mayoría de los contenidos están amparados por las leyes Colombianas de Derechos de Autor, Marcas y Patentes. Cualquier uso no autorizado sobre los Contenidos del Portal eCare que viole cualquier clase de derechos de la Empresa, sus clientes o de terceros titulares de los derechos sobre los contenidos del Portal eCare, podrá implicar el inicio de acciones legales correspondientes cuando se considere que estos han sido transgredidos o conculcados.

- 2.13.** De este modo, los **TÉRMINOS Y CONDICIONES** determinan el marco contractual de las relaciones entre el usuario de los Servicios (en lo sucesivo, «usted») y **HABLAME®**.

3. INCUMPLIMIENTO POR PARTE DEL USUARIO Y DEL OPERADOR

La inobservancia de cualquiera de las obligaciones pactadas en el presente contrato, en la Resolución 3066 de 2011 y en la normatividad vigente, constituye causal de incumplimiento de este, tanto para el usuario como para **HABLAME®**, salvo que medien circunstancias de caso fortuito o fuerza mayor. En caso de presentarse incumplimiento de cualquiera de las partes, la otra podrá hacer uso de las acciones que establezca el presente contrato.

FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO: Se considerará Fuerza Mayor o Caso Fortuito cualquier hecho imprevisible al cual no es posible resistir, no imputable a la parte obligada y que no sea consecuencia de culpa suya, ni concurra con ella y que coloque a dicha parte en la imposibilidad de cumplir su obligación, incluyendo sin limitación, acciones terroristas o de sabotaje por parte de cualquier persona, guerras, bloqueos, insurrección, explosiones, incendios, inundaciones, tormentas eléctricas, huracanes, terremotos, granizo, peligros marítimos, huelgas generalizadas, cierres y otros disturbios laborales o actos de la naturaleza.

Ninguna de las partes será responsable por cualquier pérdida, daño, demora o incumplimiento causado por eventos fuera de su control. HABLAME®, podrá suspender la prestación del servicio por cualquier hecho o circunstancia ajenos a su voluntad, incluidos, entre otros, el caso fortuito y la fuerza mayor. Por lo tanto, el usuario reconoce y acepta que HABLAME®, no garantiza en tales circunstancias, la prestación del servicio de manera ininterrumpida, ni será, responsable respecto de ningún usuario o tercero, por perjuicios que resulten de errores, omisiones, interrupciones, demoras, errores en la transmisión, defectos en la transmisión, defectos o fallas de los equipos de acceso a la red, o cualquier otra causa, bajo tales circunstancias. Artículo 4.1.2.7 de la Resolución 5050 del 2016.

Los términos y condiciones aquí señalados regularán el acceso y uso de HABLAME®, servicio que se encuentra dentro del Portal eCare de HABLAME®, que tiene por objeto facilitar a los clientes de La Empresa y al público en general, entre otros, información relativa a los servicios y productos que se ofrecen, tarifas, promociones, realizar recargas y pagos de la facturación del servicio, de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente en materia de comercio electrónico y protección al consumidor.

La utilización de los servicios ofrecidos a través de HABLAME® se encuentra sometida a condiciones particulares propias que, según los casos, sustituyen, completan y/o modifican las condiciones generales.

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 del portal de HABLAME®, incluso el de restringir el acceso a este sitio a determinados Usuarios.

4. DISPOSICIONES LEGALES Y REGLAMENTARIAS

Al usar el servicio se comprende y acepta los términos, condiciones y regulación vigente para el envío de mensajes cortos de texto (SMS), detallados a continuación:

- 4.1. Al enviar mensajes cortos de texto (SMS), se adquiere la calidad de Proveedor de contenidos y aplicaciones (PCA), agentes responsables directos por la producción, generación y/o consolidación de contenidos y aplicaciones a través de redes de telecomunicaciones. Estos actores pueden o no estar directamente conectados con el o los PRST sobre los cuales prestan sus servicios. Quedan comprendidos bajo esta definición todos aquellos actores que presten sus funciones como productores, generadores

o agregadores de contenido. (Resolución CRC 3501 de 2011, artículo 3, numeral 3.7)

4.2. Resolución CRC 6522 de 2022:

- 4.2.1. “2.1.18.2.1.** Cuando el operador, PCA o Integrador Tecnológico ofrezca el envío de SMS o USSD de contenido pornográfico o para adultos, sólo podrá enviarlos cuando el usuario sea mayor de edad y haya solicitado expresamente su envío, aun cuando los mismos no tengan costo para él. Su silencio ante el ofrecimiento de este tipo de mensajes no puede entenderse como aceptación.”
- 4.2.2. “2.1.18.2.2.** El usuario puede solicitar en cualquier momento la exclusión, rectificación, confidencialidad o actualización de sus datos, en las bases de datos utilizadas por su operador para el envío de SMS o USSD, con fines comerciales o publicitarios, caso en el cual el operador procederá de forma inmediata.”
- 4.2.3. “2.1.18.2.3.** El usuario podrá inscribir gratuitamente el número de su línea celular, en el Registro de Números Excluidos (RNE), para evitar la recepción de SMS con fines comerciales o publicitarios...”
- 4.2.4. “2.1.18.2.8.** El envío de SMS o USSD con fines comerciales o publicitarios solo podrán ser enviados a los usuarios entre las ocho de la mañana (8:00 a. m.) y las nueve de la noche (9:00 p. m.). Cuando estos mensajes vayan a ser enviados por fuera de este horario, el usuario deberá aprobar expresamente dicha situación.”
- 4.2.5. “2.1.18.2.9.** Cuando el usuario lo solicite, el operador, el PCA o Integrador Tecnológico debe tomar medidas para restringir la recepción de SMS o USSD, no solicitados, conocidos como **SPAM**.”
- 4.2.6. 2.1.18.2.10.** Todos los agentes involucrados en la prestación del servicio de envío de SMS o USSD, con fines comerciales o publicitarios deberán hacer el tratamiento de los datos personales en los términos de la Ley 1581 de 2012, o aquellas normas que la modifiquen, sustituyan o reglamenten...”
- 4.2.7. “2.1.19.7.6.** La palabra clave “salir” o “cancelar”: indica la solicitud para restringir la recepción de mensajes de un determinado PCA. En el caso de

los servicios de suscripción, indica la cancelación de todos los servicios desde un determinado código corto.”

4.2.8. “ARTÍCULO 2.1.19.9. IDENTIFICACIÓN DEL PCA. En el envío de mensajes a través de SMS o USSD, con fines comerciales o publicitarios, se deberá informar a los usuarios el nombre, la marca o la razón social del PCA responsable de la provisión de contenidos y aplicaciones. El cumplimiento de esta obligación deberá hacerse al principio o al final de cada sesión, mensaje o un grupo de mensajes concatenados según lo que aplique.”

4.2.9. “ARTÍCULO 2.1.19.1. INFORMACIÓN Y CONTROL DE CONSUMO. En la página web del PCA los usuarios encontrarán información en relación con los servicios ofrecidos, así como mecanismos de soporte para solucionar problemas referidos a la operatividad técnica. A esta información también podrá acceder a través del correo electrónico del PCA y de su línea gratuita de atención.”

4.2.10. “2.1.18.2.3. , numeral e: "debe tener disponible en su página web y a través de su línea gratuita toda la información relativa al [RNE](#)"

4.3. Demás normatividad vigente dispuesta en la resolución [CRC 5050 de 2016](#).

4.4. Informar a **HABLAME®** cualquier cambio presentado en la información que en este documento refiere.

4.5. El derecho al uso del código corto que se recibe por parte de **HABLAME®** implica que se utilizará únicamente para la identificación de un servicio brindado por nuestra empresa.

4.6. Con la asignación de la numeración no geográfica identificada con el NDC 940, **HABLAME®** garantiza el derecho a la portabilidad numérica de los usuarios al que hace referencia la ley 1245 de 2018.

4.7. Con la asignación de la numeración no geográfica identificada con el NDC 940, acepto que la requiero y la utilizaré únicamente para la identificación univoca de usuarios y comunicaciones SMS MT (Mobile Terminator) y MO (Mobile Originated), que corresponde con la figura de prestación de servicios SMS enmarcada en la clasificación de SMS-SP propuesta en el ECC Report 212.

5. ACCESO AL SITIO

- 5.1.** El acceso al Portal eCare, significa que usted ha aceptado que el uso que usted hará de este Portal eCare, de sus Contenidos y la información contenida en éste, tendrá propósitos legítimos y legales, y se hará en cumplimiento de estos **TÉRMINOS Y CONDICIONES** y de todas y cualesquiera leyes aplicables, incluyendo pero sin limitarse, usted se obliga a: 1. No utilizar la identidad o la información personal de personas (naturales o jurídicas) mencionadas en el Portal eCare, para cualquier propósito o finalidad; 2. Abstenerse de utilizar la información con el fin de engañar, abusar, amenazar, difamar, realizar propagandas sexuales o que atenten contra derechos legalmente protegidos; 3. Proteger a los menores de edad o cualquier otra persona que se encuentre en un estado de debilidad manifiesta; 4. No transmitir o emitir material que contenga virus informáticos o cualquier otro código, programa de computador o aplicación destinada a interrumpir, destruir, restringir o perjudicar a terceros; 5. infringir los derechos de propiedad intelectual de **HABLAME®** o de terceros, entre otras conductas lesivas de terceros o de las leyes aplicables. Al usted aceptar estos términos y condiciones se crea un vínculo contractual con validez jurídica y el incumplimiento de cualquiera de los numerales aquí establecidos acarreará multas, sanciones y usted será civil, comercial y penalmente responsable por el uso que le dé al servicio. **HABLAME®** no se responsabiliza de los perjuicios que usted pudiese sufrir a raíz de la utilización de una conexión a Internet o de la instalación en su equipo de software malicioso.
- 5.2.** Determinados Servicios son accesibles a través de un dispositivo móvil. Usted reconoce que la calidad de los Servicios, el tiempo de respuesta o el acceso a determinadas funciones pueden depender de las capacidades de su dispositivo móvil y de la red de comunicación electrónica. Usted reconoce asimismo que los Servicios ofrecidos por **HABLAME®** en versión para dispositivo móvil pueden no estar disponibles para todos los dispositivos móviles.
- 5.3.** La Sociedad solo le otorga una licencia limitada, no exclusiva y no transferible de acceso y de uso de los Servicios y de su contenido. Esta licencia está sometida al respeto de las reglas previstas en los **TÉRMINOS Y CONDICIONES**. Esta licencia incluye, pero no se limita a:

La autorización para la publicación, distribución, cesión, transferencia, edición, venta, desarrollo de trabajos derivados o cualquier otro uso que no sea estrictamente para satisfacer una necesidad de información personal. En todo caso el Contenido y la información contenida en el Portal eCare, en todo o en parte, no podrá ser reproducido en cualquier forma o incorporado en cualquier otro documento, salvo que su fin sea el cumplimiento de la normas internas o externas que regulen la materia.

- 5.4. Usted entiende y acepta que cualquier comunicación, negociaciones, acuerdos o preacuerdos, participación en promociones, y cualquier otro tipo de relación que usted efectúe directamente con **HABLAME®**, incluyendo cualquier tipo de pago o acuerdo sobre bienes y servicios, y cualquier otro término, condición garantía o declaración asociada con productos y servicios constituye un acuerdo existente entre usted y la Compañía, por lo que quedan excluidos cualquier clase de acuerdos suscritos con terceros, obligándolo a usted a hacer indemne a **HABLAME®** por los efectos jurídicos que puedan suscitarse producto de tales acuerdos.
- 5.5. Usted autoriza de manera expresa para que **HABLAME®** haga uso de los comentarios, logos o marcas de sus empresas, con el fin de brindar información a terceros de los logros alcanzados y establecer a quienes se les ha prestado servicios.
- 5.6. En caso de que usted encuentre que alguno de los Contenidos del Portal eCare o alguna de la información a los que usted acceda en el Portal eCare resulta inapropiada, ineficiente, contraria a la ley o a estos **TÉRMINOS Y CONDICIONES**, le agradecemos informarnos a la dirección de contacto provista en estos **TÉRMINOS Y CONDICIONES**. En todo caso **HABLAME®** se reserva todos los derechos de remover o mantener la información en el Portal eCare.
- 5.7. El acceso y uso del Portal eCare significa que usted ha aceptado mantener indemne a **HABLAME®** por o respecto de cualquier reclamo, queja, investigación administrativa o judicial, acción legal o responsabilidad probada basada en o relativa a la violación de estos términos y condiciones por parte de **HABLAME®**. En consecuencia, usted se obliga a mantener indemne a **HABLAME®**, siendo entonces imposible que usted inicie

acciones judiciales de ningún tipo, en donde se pretendan el resarcimiento de daños o perjuicios a través del pago de indemnizaciones o similares.

- 5.8. El ingresar al Portal eCare lo obliga a usted a solucionar cualquier controversia que pudiere suscitarse por la aplicación o interpretación de los **TÉRMINOS Y CONDICIONES** a través de un tribunal de arbitramento de la Cámara de Comercio de Bogotá, conforme los siguientes postulados: El Tribunal se sujetará al reglamento del Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá.
- 5.9. El Tribunal decidirá en derecho. - En caso de que la controversia sea de carácter técnico, la Cámara de Comercio designará un perito especializado en el tema. - El término para que el Tribunal se pronuncie de fondo será de tres (3) meses a partir de su constitución. - Los costos que se originen en la constitución y funcionamiento del Tribunal serán sufragados por partes iguales por quienes suscriben este convenio. - El Tribunal estará integrado por tres (3) árbitros, designados por la Cámara de Comercio de Bogotá.

Además, se acepta la normatividad legal vigente aplicable a la prestación de servicios en telecomunicaciones, las que se deriven de la naturaleza del contrato o servicio prestado, las interacciones de la CRC y otros organismos de autorregulación.

6. CREACIÓN DE UNA CUENTA

6.1. Características

- 6.1.1. Para crear una Cuenta, usted deberá contar con capacidad jurídica para celebrar contratos con la Sociedad.
- 6.1.2. La Cuenta de usuario es puesta a su disposición mediante un nombre de cuenta y una contraseña.
- 6.1.3. La Cuenta es propiedad de **HABLAME®**. Usted solo es el titular de un derecho de acceso a los Servicios, y puede utilizar su derecho mediante la Cuenta puesta a su disposición.
- 6.1.4. Para crear una Cuenta, Usted debe indicar los siguientes datos:
- Nombre

- Dirección de correo electrónico válida.
- Número telefónico de contacto

La información antes relacionada será tratada conforme la Política de Tratamiento de Datos.

6.1.5. La gestión de la Cuenta y de los datos personales se llevará a cabo únicamente a través del sitio web <https://www.hablame.co/sms>.

6.1.6. La Cuenta debe respetar, como mínimo, las reglas siguientes: 1. Los datos personales deben ser exactos, completos y actuales, y deben poder comprobarse en cualquier momento. 2. La dirección de correo electrónico presentada debe ser válida y personal; La utilización servidores intermediarios (también llamados proxy) tanto para la creación de Cuenta como para la conexión a la Cuenta; la creación de Cuenta de forma automatizada y/o con una identidad falsa o fraudulenta está terminantemente prohibida, y se considerara una violación a los **TÉRMINOS Y CONDICIONES** aquí previstos.

7. RESPONSABILIDAD Y SEGURIDAD

7.1. Seguridad

Para garantizar la seguridad de su Cuenta y evitar así el robo de esta, comúnmente denominado como «hacking de Cuenta», Usted se compromete a: 1. No permitir a terceros el acceso a su Cuenta. 2. Está prohibido prestar, compartir, intercambiar, regalar, comprar, vender o transferir la Cuenta (o intentarlo). Ninguna de estas acciones será oponible a la Sociedad. 3. Tomar todas las medidas necesarias para evitar que un tercero pueda acceder a su Cuenta y/o activarla incluso sin ser Usted consciente de ello; 4. No comunicar sus datos de identificación, es decir, su nombre de Cuenta y contraseña. 5 utilizar una cuenta de correo electrónico personal y no compartir dicha cuenta; 6. Permitir que **HABLAME®** pueda contactar con Usted fácilmente, por el motivo que sea, mediante esta dirección de correo electrónico.

En todo caso, usted asumirá la responsabilidad de las situaciones jurídicas o no que pudieren derivarse de las violaciones de seguridad que pudiere sufrir su cuenta, declarando entonces libre de cualquier responsabilidad a

HABLAME® por las circunstancias que pudieren suscitarse, excepto en los casos en que estuviere debidamente probado que la Empresa hubiere permitido que la violación de seguridad se materializara.

Usted reconoce que en ningún caso **HABLAME®**, es responsable de todas las comunicaciones electrónicas y de los contenidos enviados desde su equipo y que Usted deberá siempre utilizar los Servicios respetando las leyes y los **TÉRMINOS Y CONDICIONES** aquí previstos.

Así mismo, al utilizar el servicio a través de nuestras API'S, usted se compromete a seguir los parámetros mínimos de seguridad establecidos en la **NTC-ISO/IEC 27001**, con el fin de garantizar el almacenamiento, procesamiento e integridad de claves. El usuario acepta expresamente equiparar jurídicamente el uso de las claves a su firma, de forma que las compras, transacciones, accesos y/o consultas realizadas se reputarán en todo caso como válidas, y se entenderá que han sido cursadas por usted, produciendo plenos efectos jurídicos.

Usted se compromete a preservar la confidencialidad de la contraseña. En caso de pérdida, sustracción o cualquier hecho que pudiera afectar a su confidencialidad, usted deberá de forma inmediata a través de este medio informar sobre la pérdida para proceder a bloquear el acceso y utilización del Portal eCare. Hasta que La Empresa no sea informada de la pérdida de la contraseña por parte de usted, quedará exonerada de toda responsabilidad por las transacciones efectuadas en ese lapso.

7.1.1. Usted es el único responsable por el contenido y seguridad de la información que genere. **HABLAME®**, está exento de cualquier responsabilidad cuando la información transmitida por usted esté prohibida por la ley, sea contraria al orden público o a las buenas costumbres, o atente contra derechos de terceros o de **HABLAME®**.

La Empresa tiene el deber de colaborar con los Operadores sobre los cuales se haya detectado un uso ilegal y en ese sentido se informará sobre la conducta y proporcionará información que esté en su capacidad para la investigación judicial a que haya lugar. Usted se obliga a indemnizar a **HABLAME®** por cualquier daño o responsabilidad que le sea imputada directa o indirectamente a **HABLAME®** o a su personal. En consecuencia, usted hará uso de las condiciones requeridas por la ley y

exonera de toda responsabilidad a **HABLAME** ® por la indebida utilización que él, sus subordinados o un tercero haga de los mismos.

Usted se obliga a hacer debido uso de nuestra plataforma y servicios en forma tal que no afecte su utilización normal y eficiente por parte de otros suscriptores, y/o perjudique en forma alguna los servicios prestados por **HABLAME** ®. En consecuencia, **HABLAME** ® se encuentra facultada para suspender o bloquear su cuenta objeto del presente contrato, y/o restringir su uso, sin necesidad de notificación y/o requerimiento previo a usted, si a su juicio, la manera en que usted ha utilizado o se encuentra utilizando el servicio afecta o puede afectar el uso de éste por parte de los demás y usted produce efectos que pueden desmejorar la eficiencia del servicio o causar perjuicio a la plataforma de **HABLAME** ®.

7.1.2. Contenido autorizado

Se establece únicamente como contenido autorizado el siguiente:

- Mensaje de Mercadeo
- Mensajes informativos
- Códigos OTP

7.1.3. Contenido Prohibido

Se establece como contenido **PROHIBIDO** y usted como usuario de abstenerse de enviarlo al siguiente:

CONTENIDO FRAUDULENTO	SANCIONES
<ul style="list-style-type: none"> • Phishing tradicional o Deceptive Phishing, también conocido como Phishing de clonado o de redireccionamiento. • Malware-Based Phishing • Spear phishing • Smishing (SMS) • Vishing • Pharming • Contenido de suplantación de identidad • SPAM • Pornografía • Contenido relacionado con menores de edad 	<ul style="list-style-type: none"> • Código Penal ley 1273 del 2009 "de la protección de la información y de los datos" • Artículo 269F. VIOLACIÓN DE DATOS PERSONALES. • Artículo 269G. SUPLANTACIÓN DE SITIOS WEB PARA CAPTURAR DATOS PERSONALES. • Artículo 269H. HURTO POR MEDIOS INFORMÁTICOS Y SEMEJANTES. • LEY 1581- 2012 • LEY1266 - 2008 • Ley 1480 de 2011 • Resolución 5050 del 2016

<ul style="list-style-type: none"> • Mensajes extorsivos • Anuncios de carácter político • Cualquier otra modalidad o tipo penal según lo determine la Ley. 	<ul style="list-style-type: none"> • Todas aquellas que puedan ser aplicadas para contrarrestar el contenido que se catalogue como prohibido y que vayan en contra de las Normas Nacionales.
--	---

PARAGRÁFO: DECRETO 587 del 2016 **Artículo 2.2.2.51.13.** Mala fe del consumidor. En caso de que dentro del proceso suscitado por controversias en la solicitud y trámite de la reversión del pago en los términos del artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 y de este capítulo resulte demostrada la mala fe por parte del consumidor, la Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer sanciones pecuniarias hasta por cincuenta (50) salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV).

PARAGRÁFO: La utilización de los códigos cortos del servicio de SMS son responsabilidad directa de usted, la indebida utilización de estos, podrán generar sanciones administrativas, penales y pecuniaria.

7.2. Legalización

7.2.1. Cuenta no legalizada

Cuando efectúe un primer pago en su Cuenta, **HABLAME®** le solicitará que la certifique. La certificación de la Cuenta es obligatoria. Para ello, debe indicar la información prevista en el artículo 5.1.4.

7.2.2. Cuenta ya legalizada

En el caso de que su Cuenta ya haya sido certificada, **HABLAME®** se reserva el derecho de solicitarle por cualquier medio que haga envío de la documentación necesaria y de soporte.

- RUT

7.2.3. Cuenta Bloqueada

Si transcurridos 12 meses de inactividad de la cuenta por parte de usted, la misma se bloqueara de manera preventiva hasta que usted solicite la activación de esta. De igual manera si se evidencia uso indebido y contenido no avalado por la normatividad legal vigente aplicable en el país, **HABLAME®** en Calidad de proveedor del servicio podrá realizar la suspensión de este.

7.3. Fraude

HABLAME® en ninguna circunstancia aceptará ningún tipo de contenido que pueda ser catalogado como riesgoso, por ende, declara una cultura de cero tolerancias y establece lineamientos corporativos y responsabilidades para su prevención, detección, investigación y respuesta a cualquier caso que pudiese alterar una desviación a la ciberseguridad.

Ante cualquier incidente **HABLAME®** en su calidad de Proveedor podrá realizar el traslado correspondiente a la autoridad competente en materia de delitos informáticos.

7.4. Reporte de Fraude (Pishing Smishing)

En caso de que usted detecte o evidencie cualquier tipo de vulneración a la seguridad de la información, podrá reportarlo al correo experiencia@hablame.co

7.5. **Información reservada HABLAME®** se reserva el derecho de compartir, transmitir y divulgar; cualquier tipo de información de la empresa que este catalogada como confidencial.

8. DE LOS PAGOS

8.1. **HABLAME®** le ofrece a usted la opción de pago de la factura de los servicios y productos a través del servicio PSE (Proveedor de Servicios Electrónicos), el cual es un sistema centralizado y estandarizado desarrollado por ACH COLOMBIA.

HABLAME® no se hace responsable de las razones por las cuales no se autorice la transacción de pago, ni por las inconsistencias en el mismo, ni está obligada a informarlas a usted.

El pago de la factura de los productos y servicios se realiza mediante sitios con conexión segura (SSL). Sin perjuicio de lo anterior, usted acepta conocer los riesgos que se tienen en este tipo de transacción y por lo tanto declara indemne y libre de toda responsabilidad a **HABLAME®**.

También se encuentra disponible la opción de pago con Tarjeta de Crédito, PSE, Baloto, Efecty, Puntos Gana Gana – Su Red. Los costos asociados a la prestación de los servicios se encuentran detallados en las propuestas comerciales y en la información plasmada en la página web.

8.2. En el Portal eCare de **HABLAME®** se discrimina la tarifa y características del servicio contratado, los consumos realizados por la cuenta y otros costos que se puedan generar de la actividad de la cuenta determinada. Los

precios están sujetos a modificaciones realizadas por la CRC y **HABLAME®** podrá realizar cambios tarifarios sin previo aviso o comunicación externa.

Se cobrarán cargos de tránsito por cualquier servicio contratado a través de la plataforma de interoperabilidad de **HABLAME®**, independientemente de si estos servicios se entregan con éxito a su destino final. Regulado en la resolución 5050 del 2016, Artículo 4.2.7.1 y 4.3.2.10 del capítulo 3 del título IV y aquellas normas que lo modifiquen, complementen o sustituyan.

- 8.3.** En caso de mora en el pago de cualquiera de los Servicios que tenga usted, **HABLAME®** de conformidad con sus políticas, y las demás normas del sistema de administración de riesgo de crédito, realizará el bloqueo integral de los servicios vigentes y activos y procederá a hacer el reporte a los entes a que dé lugar.
- 8.4.** Usted tendrá a su cargo todos los gastos que se ocasionen por la gestión de recaudo judicial y extrajudicial. Usted acepta que los pagos que realice después de haber entrado en mora se apliquen como primera medida a estos gastos. Se entiende por mora el No Pago de las obligaciones adquiridas con **HABLAME®** Se entiende como Mora pasada la fecha de vencimiento que indica la factura.

9. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES (PQRS)

- 9.1.** De conformidad con el artículo 45 de la resolución CRC 3066 de 2011, la respuesta de **HABLAME®** a su PQR se notificará a través del correo electrónico que usted suministre para ello. Las respuestas a las solicitudes por datos personales serán comunicadas del mismo modo y estarán sujetas a los tiempos establecidos por la ley.
- 9.2.** Los medios de contacto para cualquier tipo de solicitud son los siguientes:
- Correo electrónico: experiencia@hablame.co
 - Chat en línea en la página de internet: www.hablame.co
 - Correspondencia: Autopista Norte km 19 Centro Empresarial TYFA Oficina 203.