

Términos y Condiciones ChatBot BANCOSOL

El Chatbot de BancoSol es un bot (robot) que usa Facebook Messenger como una plataforma de interacción con usuarios que deseen recibir información sobre los productos, servicios y ofertas de BancoSol.

El Usuario declara haber leído, entendido y aceptado los presentes términos y con lo cual se adhiere a ellas plenamente y sin reservas. El uso de este servicio está sujeto al estricto cumplimiento de los términos recogidos en las presentes condiciones y, en su caso, a las condiciones particulares que resulten de su aplicación.

El usuario declara y garantiza estar apto y tener capacidad legal para aceptar las presentes condiciones y usar este servicio conforme a ellas.

Acerca del Servicio. El servicio permite a los usuarios poder acceder a información genérica sobre el Banco y los productos o servicios que el mismo ofrece de acuerdo a lo siguiente:

- Información sobre el Banco, su red de agencias, puntos de atención, productos y servicios, entre otros;
- Queda establecido que el servicio es un canal adicional de atención al cliente, por lo que el usuario que requiera una atención particular o información distinta a la brinda el Chatbot, deberá dirigirse a cualquiera de los canales de atención oficiales (agencias a nivel nacional).

Uso y Registro del Servicio. El usuario podrá hacer uso del servicio y recibir información general del Banco, aceptando únicamente los términos y condiciones descritos en el presente documento. El cliente acepta que el Chatbot envíe mensajes de respuesta a solicitudes y también acepta que el Chatbot inicie una conversación.

Para el uso del servicio el usuario deberá acceder a la página de Facebook de BancoSol, contar con una cuenta de Facebook propia y aceptar los términos y condiciones de la red social, iniciar una conversación por mensajería y seguir las instrucciones.

El usuario declara conocer y aceptar que el Servicio estará habilitado de modo indefinido; en caso de que el servicio sufra alguna inconveniencia, podrá contactar a una persona que lo atienda, en Call Center o Community Manager.

El Usuario es responsable de la información y/o datos que ingrese en el Servicio al momento de darse de alta, recalcando que la información brindada por el Chatbot es netamente informativa, si el cliente necesita más información sobre su cuenta, deberá apersonarse a los canales habilitados para brindar ésta información.

A través de esta herramienta se podrá recabar información de formularios de Solicitud como el de Créditos, de Apertura de Cuenta Caja de Ahorros y de Microseguros, reciben información netamente informativa, con el fin de captar clientes potenciales, para ser contactados por personal del Banco, sin que esto signifique un compromiso para el usuario/cliente.

Toda operación de consulta realizada por el Usuario a través del Chatbot se presumirá hecha por el Usuario bajo su total responsabilidad. De manera general, todo Usuario por el simple hecho de acceder al Servicio se obliga a:

- a) Hacer uso del Servicio únicamente para fines lícitos y/o en forma diligente y correcta.
- b) Cumplir con todas y cada una de las demás obligaciones establecidas en las Condiciones, así como las demás que puedan inferirse de un uso correcto, de buena fe y/o racional del Servicio.
- c) No vulnerar derechos de terceros. El incumplimiento de cualquiera de estas obligaciones y/o de otras contempladas en el presente documento, dará lugar a las responsabilidades administrativas, civiles y/o penales correspondientes.

BancoSol, sus funcionarios, directores o empleados, no serán responsables en forma alguna de las consecuencias que, por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones o prohibiciones mencionadas en el presente numeral o de las presentes condiciones, se puedan generar.

Reconocimiento y liberación de responsabilidad. El Usuario asume totalmente la responsabilidad por permitir el acceso a terceros a su sesión de Facebook Messenger, liberando a BancoSol de toda responsabilidad por el mal uso. El Usuario declara conocer y aceptar que, por la propia naturaleza de los servicios que se brindan a través de Internet, éstos se encuentran sujetos a la disponibilidad, restricciones de uso y limitaciones de Internet, así como otros factores externos a BancoSol, por lo que libera a BancoSol de toda responsabilidad por los perjuicios que pudiesen derivarse de dicho suceso.

Datos personales. La información proporcionada por el Usuario será utilizada para su registro en el Servicio y/o para contactarlo de manera directa, de ser el caso por funcionarios del Banco. Así, el Usuario autoriza expresa e inequívocamente que:

1. Dicha información será utilizada para la finalidad de las consultas realizadas en el Servicio; y
2. que sea compartida y/o almacenada en los bancos de datos y sistemas informáticos de BancoSol y, así como sus empresas vinculadas o los terceros con los que éstas mantengan una relación contractual, para ejecutar cualquiera de los servicios relacionados a la finalidad establecida a través del Servicio.

Acerca de Facebook. El Usuario declara conocer y acepta que le serán aplicables los términos de uso y políticas de privacidad de Facebook, según sean variados por Facebook de tiempo en tiempo, según los cuales Facebook dará cierto tratamiento a su información.

Disposiciones. El cliente declara que el servicio de Facebook Messenger puede sufrir interrupciones, retrasos o imperfecciones, lo que puede provocar que el Chatbot no responda hasta que Facebook

normalice su servicio, pudiendo contactar también a FONOSOL 800102929, para hacer sus consultas.

Modificaciones. BancoSol, podrá introducir cambios a las presentes Condiciones. Toda modificación le será comunicada de manera inmediata. El uso del servicio por parte del Usuario después de dicha notificación de modificación del servicio constituirá la aceptación tácita a dichos cambios, por lo que declara conocer que la versión que se encontrará disponible en **www.bancosol.com.bo** será la vigente al momento de su consulta.

Acuerdo. Las presentes condiciones de acceso al Chatbot junto con los términos y condiciones de Facebook, constituye la totalidad de los términos y condiciones acordados entre usted (el Usuario) y BancoSol. Usted asume y acepta que dará el buen uso al presente servicio de acuerdo con las instrucciones entregadas.