

CONDICIONES Y TÉRMINOS DEL SERVICIO

“ Servicio de Atención de Clientes en Canales Digitales RomaCHAT”

PRIMERO: El servicio de “Atención de Clientes en Canales Digitales RomaCHAT” consiste en poner a disposición una plataforma de envíos y recepción de mensajes electrónicos On-Line conformada por un conjunto sistemas informáticos desarrollados y/o adaptados por **GlobalConexus** denominados **RomaCHAT** cuyo acceso y uso remoto es contratado por el Cliente, para que éste último envíe y reciba información a través de Internet utilizando sus propias bases de datos de registros de usuarios.

SEGUNDO: En adelante se definen como “el Proveedor” al prestador del servicio y a “Cliente o El Cliente” a quien suscribe un contrato de prestación de servicios de Atención de Clientes en Canales Digitales RomaCHAT.

TERCERO: El Proveedor otorga al Cliente, quien acepta, el derecho personal, limitado, no transferible, no cedible y no exclusivo para usar y acceder remotamente, vía internet, a través de los servidores informáticos de El Proveedor, a **RomaCHAT** en la forma y condiciones que se estipulan en el presente contrato.

Para garantizar la confidencialidad de acceso al Cliente, El Proveedor proporcionará al Cliente de un identificador o “username” y de una clave de acceso, también conocida como “password”, en virtud de la cual, el Cliente podrá ingresar y administrar el Servicio contratado.

Los identificadores y contraseñas de administrador son asignadas por El Proveedor al Cliente con carácter personal e intransferible. Las operaciones realizadas al amparo de dichos elementos identificativos, serán asignadas de forma automática al Cliente titular de tales claves, y adquirirán plena validez sin necesidad de ulterior confirmación por parte de este último.

El identificador y la contraseña asignados por El Proveedor, identifican al Cliente y lo acreditan como administrador de **RomaCHAT**, y constituyen un elemento extremadamente sensible, cuya divulgación puede provocar un uso no autorizado por parte de terceros. El Cliente es responsable de la adecuada custodia y confidencialidad de tales elementos, y se compromete a no ceder su uso a terceros, ya sea con carácter temporal o permanente, ni a permitir su acceso a personas ajenas, siendo de su única y exclusiva responsabilidad la utilización incorrecta de tales claves identificativas.

Las operaciones ejecutadas por el Cliente al amparo del identificador y de la contraseña que he hayan sido asignadas, serán plenamente válidas, eficaces y vinculantes para el Cliente.

CUARTO: Características del servicio

El Servicio de Atención de Clientes en Canales Digitales permite a las empresas atender a sus clientes a través de una serie de canales diferentes.

En una modalidad de Software As A Service (SaaS), GlobalConexus ofrece al Cliente un servicio que permite integrar los siguientes canales de atención:

- **LiveChat:** Un sistema de chat que se despliega en el sitio web del cliente y que permite a los usuarios conversar con un agente de atención humano.
- **ChatBOTS:** Corresponde a Agentes Virtuales de Atención, un software que es capaz de detectar preguntas de un usuario y dar una respuesta.
- **Mensajería Instantánea:** El sistema de mensajería instantánea como por ej: Telegram, Facebook Messenger o Whatsapp que cuentan con miles de millones de usuarios en el mundo.

El servicio agrupa las plataformas mencionadas en una sola interfaz de usuario, de manera que el cliente pueda ingresar al panel de atención y responder conversaciones, extraer reportes, modificar los datos de los agentes de atención, entre otras funcionalidades.

A continuación se describen las características particulares de cada uno de esos canales.

1. Atención de Clientes por LiveChat

Esta funcionalidad del servicio permitirá al Cliente comunicarse con sus usuarios a través de una interfaz web de fácil uso para los ejecutivos de atención.

Los ejecutivos se conectarán a la aplicación con credenciales asignadas por su superior directo. Una vez dentro, podrán seleccionar los usuarios que están escribiendo y conversar con ellos tal como si fuera un chat.

Desde la perspectiva de un contacto web del Cliente, éste verá en el sitio web de la empresa una pequeña ventana expandible que lo invitará a generar una conversación con un ejecutivo de atención de la empresa. Una vez que ingrese algunos datos personales, podrá conversar con el agente a través de texto, en una interfaz *responsive* que permite su uso desde computadores y dispositivos móviles.

La información de las conversaciones quedará almacenada en una base de datos que permitirá rescatar la conversación con posterioridad y buscarla a través de diversos parámetros.

Para los usuarios con los permisos adecuados, el sistema permitirá acceso a:

- Información de la cantidad de usuarios presentes siendo atendidos en el sistema

- Conversación en tiempo real que están teniendo los agentes con los usuarios
- Modificación de parámetros del sistema (horario de atención, días de atención, mensajes para usuarios que se comuniquen fuera de horario)
- Modificación de datos y parámetros de usuarios-agentes de atención.

El sistema puede estar habilitado exclusivamente para su utilización dentro de las redes del Cliente. Para este caso, se utilizarán mecanismos como acceso VPN o restricción solo a IP de esta empresa como una forma de asegurar que nadie tendrá acceso al administrador.

2. Atención de Clientes por ChatBOTS

Esta funcionalidad del servicio permitirá al Cliente atender a sus clientes desde un livechat dispuesto en su sitio web a través de **Asistentes Virtuales Automatizados (AVA)**.

Los AVA corresponden a un software programado para atender usuarios simulando una conversación con un ejecutivo real. Este asistente virtual se vale de canales y de una serie de sistemas auxiliares para dar atención a clientes y no clientes:

- **Canales:** Son las vías de comunicación en las cuales funciona el BOT y a través de los cuales los usuarios pueden realizar consultas.
- **Sistema de Reconocimiento de Lenguaje Natural:** Corresponde a un sistema de reconocimiento de texto que es capaz de interpretar los mensajes que el usuario envía en su idioma, de manera de entender qué es lo que el usuario solicita o pregunta.
- **Base y Ámbito de Conocimientos:** Corresponde a una serie de respuestas a preguntas que los usuarios frecuentemente realizan a una empresa y/o el conocimiento que la empresa quiere entregarle para comunicarse con los usuarios finales.
- **Webservices:** Que permiten la conexión de los BOTs con otros sistemas de comunicación o con sistemas de gestión de una compañía (ERP, CRM), de manera de interconectar al ChatBOT y permitirle realizar funciones específicas solicitadas por el usuario y permitidas por la compañía.(Opción disponible según acuerdo comercial)

Desde la perspectiva de un contacto web del Cliente, éste verá en el sitio web de la empresa un llamado a conversar con un ejecutivo de atención y podrá iniciar la conversación con solo saludar al BOT.

Los siguientes diagramas explican el funcionamiento de los BOTs con la participación de los canales y sistemas auxiliares:

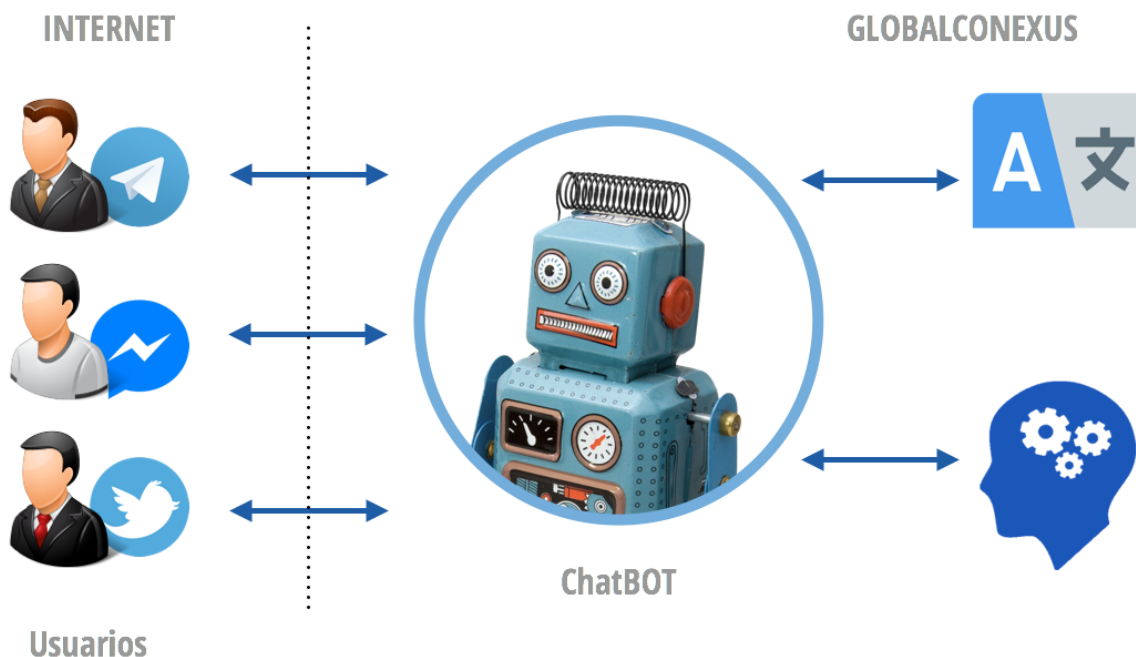


Diagrama 1: Los usuarios en internet se conectan a chatear a través de diferentes canales (sitio web de la empresa, redes sociales, entre otros). El BOT, instalado en infraestructura de GlobalConexus, se apoya en al menos dos sistemas auxiliares: Reconocimiento de Lenguaje Natural, que permite entender los mensajes en el idioma de los usuarios; Base de conocimientos, que permite entregar respuesta al usuario de acuerdo a la pregunta y al contexto de la conversación.

a) Dashboard de atención

El servicio RomaCHAT dispone de un *dashboard* de acceso controlado que permite a los usuarios administradores acceder a las estadísticas principales de atención, directamente desde su navegador:

- **Respuestas más frecuentes:** Indica la cantidad de veces que se ha respondido sobre un tema en particular.
- **Conceptos más utilizados:** Una nube de palabras que contabiliza las palabras más utilizadas dentro de las conversaciones entre el BOT y los usuarios, excluyendo artículos, ilativos y otros elementos del lenguaje que no aportan a la categorización de conversaciones.
- **Cantidad de usuarios atendidos:** Número de usuarios que han sido atendidos por los BOTs.
- **Cantidad de atenciones por Día de la Semana:** Muestra la cantidad de atenciones que se registran por cada día de la semana, durante un período, de manera de establecer qué días de la semana son los que tienen más o menos conversaciones entre usuarios y BOTs.

- **Cantidad de atenciones por Hora del Día:** Muestra la cantidad de atenciones que se registran separadas por hora el día durante un período, de manera de establecer qué momentos del día son los que tienen más o menos conversaciones entre usuarios y BOTs.

El *dashboard* estará habilitado exclusivamente para su utilización dentro de las redes del cliente, por lo que se podrían utilizar mecanismos como acceso VPN o restricción solo a IP de esta empresa como una forma de asegurar que nadie tendrá acceso al administrador.

Desde este dashboard, además, se podrá acceder a los datos de contacto que se le haya solicitado al cliente en formularios previos al inicio del chat o durante la conversación.

b) Entrenamiento del BOT

Para dar inicio al servicio de atención de clientes en esta modalidad, se requiere alimentar la base de conocimientos a la que tendrá acceso el BOT.

Para ello, previo acuerdo entre GlobalConexus y el cliente, se determinarán las respuestas y acciones que tendrá programadas el BOT dentro de la base de conocimientos.

El cliente deberá además indicar las posibles preguntas asociadas a cada una de las respuestas, de manera de disponer de un abanico amplio de disparadores de respuesta. GlobalConexus puede asesorar al cliente en el establecimiento de esas preguntas.

c) Re-Entrenamiento

Tras la puesta online del sistema de atención, se requerirá de un proceso periódico de re-entrenamiento del asistente virtual, el que puede implicar:

- **Aumentar la base de conocimientos del BOT (Re-entrenamiento avanzado):** Significa alimentar la base de conocimientos con más respuestas o acciones que el BOT podrá responder al usuario final.
- **Entrenar al BOT en formas diferentes que utilizan los usuarios para preguntar temas ya programados (Re-entrenamiento básico):** Significa que se agregarán al BOT formas diferentes de solicitar información que hasta ahora no eran asociadas por el BOT a una respuesta ya existente en su base de conocimientos.

El proceso de re-entrenamiento del BOT debe ser periódico y dependerá de la empresa si:

- **Se requiere aumentar la base de conocimiento con más respuestas:** Lo que implicará un proceso de levantamiento de las nuevas respuestas o los nuevos ámbitos de conocimiento que se desea incorporar al BOT, teniendo como límite inicial las características del plan contratado. En el caso de que las respuestas configuradas y las nuevas sobrepasen el límite

establecido por el plan, el cliente podrá migrar al plan inmediatamente siguiente o, en último caso, solicitar una evaluación comercial para agregar la cantidad de respuestas totales que desea tener en el ChatBOT.

- **Solo reconocer nuevas formas de preguntar sobre información ya existente:** Lo que implicará solamente la asignación de preguntas a las respuestas previamente incorporadas en la base de conocimientos del BOT.

Debido a que no siempre es necesario realizar un re-entrenamiento avanzado (aumentar la base de conocimientos con nuevas respuestas), es posible para una empresa mantener en el tiempo solo un re-entrenamiento básico asociado al servicio de RomaCHAT.

d) **Human Takeover**

El servicio de ChatBOTs de GlobalConexus cuenta con la funcionalidad de Human Takeover que permitirá que la conversación entre un usuario y un ChatBOT escale a un agente humano de atención en los siguientes casos:

- El ChatBOT no es capaz de entender de manera recurrente a la pregunta de un usuario. Para evitar la frustración del usuario, se escala con un humano.
- El cliente ha establecido algunas palabras o conceptos que considera necesarios de atender a través de un agente de atención humano, dadas las habilidades blandas de éste. En este escenario, el cliente deberá indicar las palabras o conceptos que requerirán de escalamiento humano.

En ambos casos, el sistema moverá la conversación hacia el *dashboard* de LiveChat que es parte del Servicio de Atención de Clientes en Canales Digitales donde un ejecutivo de atención podrá tomar la conversación. El siguiente diagrama muestra más detalles de esta funcionalidad:

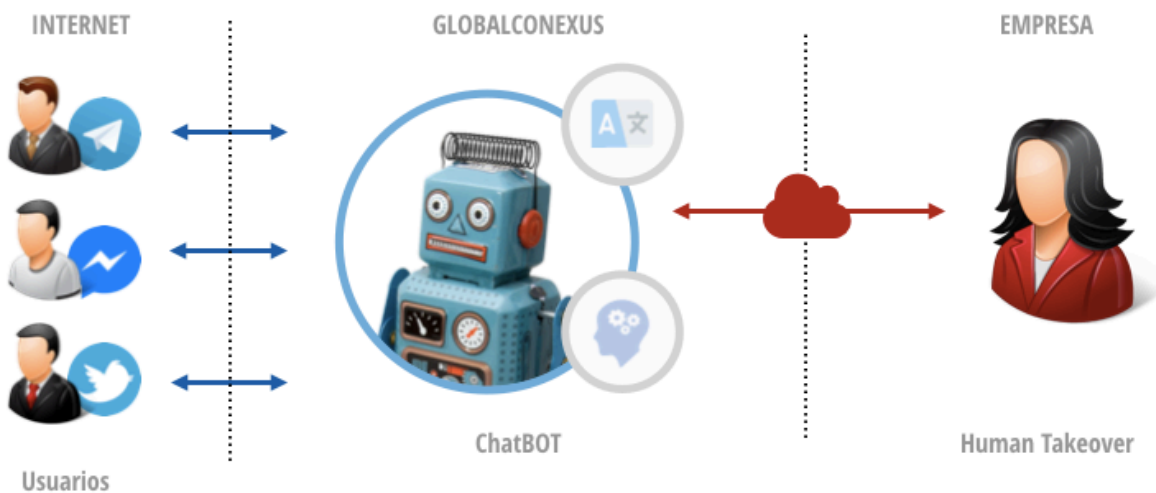


Diagrama 2: El usuario escribe en su idioma desde sistemas de mensajería para formular una pregunta o solicitar un dato. En el caso de que el BOT detecte un comportamiento determinado (molestia, preguntas que no son posibles de responder), alerta a un agente humano para que tome control de la conversación. El agente de atención toma el control de la conversación con el cliente hasta que éste quede satisfecho. Luego, puede cerrar la conversación.

En el caso de que no existan ejecutivos en línea para realizar el Human Takeover, el sistema solicitará al usuario datos necesarios para poder contactarlo con posterioridad, en el horario normal de atención.

e) Integraciones

El servicio RomaCHAT, puede usar integraciones con mecanismos de chat existentes en sistemas del Cliente (ERP o CRM). La naturaleza de estas integraciones deberán evaluarse caso a caso.

El proceso de evaluación incluirá una etapa de levantamiento en donde deberán participar tanto el área requirente del servicio como sus áreas de tecnología y operaciones. Los costos derivados de las integraciones son de parte del Cliente.

3. Servicios de atención de clientes por Mensajería Instantánea

En una modalidad de Software As A Service (SaaS), permitirá al Cliente comunicarse con sus usuarios a través de una interfaz web de fácil uso para los agentes o ejecutivos de atención a los canales de mensajería instantáneas contratadas, con uno o más números.

Los ejecutivos se conectarán a la aplicación con credenciales asignadas por GlobalConexus para este servicio. Una vez dentro, podrán seleccionar los usuarios que están escribiendo y conversar con ellos tal como si fuera un chat.

La información de las conversaciones quedará almacenada en una base de datos que permitirá rescatar un respaldo de la que incluirá el texto de la conversación completa.

Para los usuarios con los permisos adecuados, el sistema permitirá acceso a:

- Información en vivo de la cantidad de usuarios presentes siendo atendidos en el sistema
- Conversación en tiempo real que están teniendo los agentes con los usuarios
- Creación de nuevos usuarios-agentes de atención.

El sistema estará habilitado exclusivamente para su utilización dentro de las redes del Cliente y/o en infraestructura de proveedores de esta empresa autorizados para atender a los contactos web del Cliente.

En términos prácticos, esto implicaría que el cliente podría dar a conocer entre sus clientes al menos un número telefónico a través del cual atenderá a sus clientes utilizando la plataforma de mensajería electrónica.

Para los usuarios será un número único al cuál le podrán enviar mensajes usando sus teléfonos inteligentes, tal como lo harían en una comunicación entre amigos, y recibirán respuesta por el mismo canal de comunicación.

Desde la perspectiva del Cliente debe existir una herramienta web que permita que varias personas puedan trabajar de forma simultánea para atender de manera separada a los mensajes que envían los usuarios.

QUINTO: Los componentes y condiciones comerciales del servicio entregado al Cliente son las siguientes:

1. Servicio de Mensajería Electrónica RomaCHAT

Los valores indicados en la siguiente tabla de valores, que está disponible en <https://www.romachat.com/>, se refieren al servicio de mensajería electrónica gestionado por **Cliente** a través de **RomaCHAT**.

ROMACHAT LITE	ROMACHAT PRO	ROMACHAT ENTERPRISE
Promoción hasta el 15 de diciembre.	Promoción hasta el 15 de diciembre.	Promoción hasta el 15 de diciembre.
UF 25 _{MES}	UF 35 _{MES}	UF 45 _{MES}
Precio normal: UF 45	Precio normal: UF 60	Precio normal: UF 100
1 ChatBOT con hasta 20 respuestas en su base de conocimientos	1 ChatBOT con hasta 30 respuestas en su base de conocimientos	1 ChatBOT con hasta 40 respuestas en su base de conocimientos
Hasta 10 formas de preguntar por cada respuesta	Hasta 10 formas de preguntar por cada respuesta	Hasta 10 formas de preguntar por cada respuesta
ChatBOT con escalamiento humano	ChatBOT con escalamiento humano	ChatBOT con escalamiento humano
Accesos para 3 ejecutivos de atención	Accesos para 4 ejecutivos de atención	Accesos para 5 ejecutivos de atención
1 N° de teléfono para WhatsApp/Telegram	1 N° de teléfono para WhatsApp/Telegram	1 N° de teléfono para WhatsApp/Telegram
CONTRATAR	CONTRATAR	CONTRATAR

2. Condiciones comerciales generales

- El pago de los servicios será mensual, al inicio de cada el mes, a través de los medios de pagos indicados en <https://www.romachat.com/>
- Se considerará el valor de la UF del día 30 del mes presente.
- La base de conocimientos del ChatBOT puede ser modificada hasta dos (2) veces en el transcurso del mes.
- Los costos declarados no incluyen IVA.

- El servicio se deberá extender por un plazo mínimo de 6 meses, renovable automáticamente si ninguna de las partes manifiesta intención de revocar el contrato o los servicios que éste considera.

SEXO: El Cliente podrá ponerle término antes de los primeros 6 meses al presente contrato mediante el envío de carta certificada al domicilio del Proveedor. Para ello deberá dar aviso por escrito con a lo menos 60 días de anticipación a la fecha de término deseada.

SÉPTIMO: En caso que el Proveedor no haya finalizado correctamente los servicios dentro de los plazos indicados, persistirá su obligación de completar hasta su entera finalización los servicios contratados. Esto no dará al Proveedor derecho a ningún tipo de pago, compensación y/o indemnización. Para estos efectos, los servicios se entenderán correctamente finalizados una vez aprobados éstos por el administrador del contrato del cliente previo acuerdo entre los representantes legales o administradores de los contratos por ambas partes. Se deja expresa constancia que es condición determinante para cualquier reclamo el Cliente notifique por escrito dentro de diez días hábiles corridos siguientes al mes vencido en que se imputa la menor disponibilidad del Servicio.

OCTAVO: El Cliente, sin perjuicio de lo estipulado en otras cláusulas, asume y se hace exclusiva y directamente responsable de las siguientes obligaciones:

1. Supervisar, administrar y controlar el uso del o de los Programas sólo por los usuarios autorizados y para quienes se contrató el servicio.
2. Adoptar todas las medidas de seguridad necesarias para proteger la propiedad y todo derecho de **El Proveedor** y sus licenciantes sobre los Programas, como también, impedir su uso, reproducción o modificación, salvo en los casos previa y expresamente autorizados por GLOBALCONEXUS.
3. No divulgar, publicar, dar a conocer o traspasar ningún Programa, sin autorización previa y expresa de **El Proveedor** o sus licenciantes.
4. No utilizar el servicio para el envío de mensajes electrónicos no deseados (SPAM).
5. Responder y exigir que sus dependientes, trabajadores, clientes, usuarios y toda o cualquier persona que, en virtud de hecho o acto del Cliente, de sus agentes o mandatarios, tenga acceso a los Programas, den cabal y estricto cumplimiento a las obligaciones señalada en las números 1, 2, 3 y 4 precedentes.
6. Hacer y exigir que todo dependiente, trabajador o tercero que tenga acceso a los Programas haga buen uso de ellos, de acuerdo sus instrucciones y los fines que los cuales fue contratado.

7. No intentar, ni directa ni indirectamente ni personal ni a través de sus dependientes, trabajadores o terceros que tengan acceso a los Programas, acceder a información que no sea del Cliente o afectar de modo alguno el servicio o los Programas.
8. Notificar al Proveedor, por escrito, acerca de la materia exacta de cualquier error o falla que aparezca en los Programas y que constituya una desviación de las especificaciones de diseño correspondiente.
9. Suministrar al Proveedor toda la información pertinente que ésta requiera, para los efectos de detectar y solucionar o procurar solucionar errores y desviaciones que aparezcan en el funcionamiento de los Programas.
10. Adoptar todas las medidas preventivas usuales en la computación y contar con los requerimientos técnicos necesarios para la ejecución de los Programas, para evitar daños y perjuicios que se originen en el uso o incapacidad de uso de sus equipos y/o Programas.
11. Contratar el servicio de acceso a Internet que asegure el oportuno y eficiente acceso a los servicios contratados. De este modo, **El Proveedor** no asume responsabilidad alguna por la disponibilidad y velocidad de la conexión a internet contratada por el Cliente.
12. El Cliente, es responsable de proporcionar el debido soporte a los usuarios de su red, ante la causa o mal funcionamiento de sus sistemas informáticos o de comunicaciones. De la misma forma, se debe preocupar de mantener sus sistemas e información debidamente respaldada y protegida.
13. Presentar todo y cualquier reclamo que tenga en contra de **El Proveedor**, dentro de los diez días hábiles siguientes a la fecha en que hubiere tenido conocimiento del hecho en que se funde el respectivo reclamo. Lo anterior sin perjuicio de los derechos que pueda ejercer en contra de **El Proveedor**.
14. Atención de clientes por LiveChat: Alcances específicos
 - a. El servicio incluye un diseño web funcional, sencillo, basado en los lineamientos gráficos del Cliente y con los elementos que pueda entregar la empresa para desarrollar un *look&feel*.
15. Atención de clientes por ChatBOT: Alcances específicos
 - a. El servicio no incluye la incorporación de nuevas respuestas dentro de la base de conocimiento (re-entrenamiento avanzado), sino solo la asignación de preguntas de los usuarios a respuestas ya existentes. En el caso de que se requiera aumentar el conocimiento del BOT, el cliente deberá evaluar migrarse al plan inmediatamente superior. En el caso de encontrarse en el tramo superior, el aumento de las respuestas de base de conocimiento deberá cotizarse.

- b. El servicio no considera funcionalidades transaccionales o integraciones con sistemas de gestión interna del cliente. En el caso de que se requiera este tipo de integraciones, deberán ser evaluadas técnicamente y cotizadas en una propuesta de ampliación del servicio.
- c. El servicio incluye un diseño web funcional, sencillo, basado en los lineamientos gráficos del Cliente y con los elementos que pueda entregar la empresa para desarrollar un *look&feel*. Los elementos que no sean susceptibles de personalizar, como la interfaz de Messenger de Facebook, se mantendrán con los colores y tipografías que estos servicios poseen.

16. Atención de clientes por Mensajería Instantánea: Alcances específicos

- a. El servicio incluye un (1) número telefónico para atención a través de sistemas de mensajería masiva.
- b. En el caso de que el cliente tenga un número de teléfono que desee migrar a RomaChat, deberá coordinar con GlobalConexus la habilitación.
- c. El servicio RomaChat no permite el envío de mensajes masivos a través de servicios de mensajería instantánea ya que es considerado como SPAM por estas empresas.
- d. En el caso de que el cliente decida dar de baja el servicio RomaChat, podrá solicitar a GlobalConexus la entrega del chip telefónico. La entrega se realizara a la dirección entregada por el Cliente al momento de darse de alta en el servicio. Por temas administrativos, el tiempo de entrega del chip es de alrededor de 30 días hábiles. Una vez entregado el chip al cliente será su responsabilidad mantenerlo activo.
- e. El uso de Mensajeros Instantáneos queda sujeto a disponibilidad de los respectivos servicios, tales como, intercambio de mensajes, creación/administración de grupos de conversación, agenda de contactos, intercambio de archivos, entre otros aspectos, no siendo éstos propiedad ni administrados por el Proveedor.
- f. Se establece que el servicio ofrecido por RomaCHAT para Whatsapp está sujeto a cambios en las políticas de uso sin aviso previo, interrupciones en las comunicaciones, cortes parciales o bloqueo permanente de un número telefónico.
- g. GlobalConexus no desarrolla ni tiene un vínculo directo ni indirecto con Facebook propietaria del servicio de Whatsapp de ningún tipo y solo actúa como intermediador del servicio de comunicación.

- h. Por tratarse de un SAC de carácter reactivo, se pueden recibir hasta 2500 conversaciones diarias por N° de Teléfono asociado a ciertos sistemas de mensajería instantánea, independiente del número de posiciones contratadas. Esta restricción es propia del servicio de WhatsApp y puede variar en el tiempo.

El CLIENTE declara conocer integralmente las obligaciones y consecuencias que implica la utilización de la red Internet. En razón de lo expuesto, el Cliente libera y exime expresamente a **El Proveedor** de toda responsabilidad directa o indirecta presente o futura que pudiera ocurrir a causa o consecuencia de infracciones a la Ley de Propiedad Intelectual N°17.336 e industrial N°19.139, como asimismo, a los tratados, acuerdos, convenciones internacionales sobre propiedad intelectual o las buenas costumbres que Chile haya suscrito y reconocido como Ley de la República. La exención de responsabilidad de **El Proveedor** comprende cualquier acción(es) u omisión(es) de terceros respecto de los cuales **El Proveedor** y sus proveedores carezcan de autoridad o facultad legal para impedir que se cometan actos que pudieran causar daños o perjuicios al Cliente.

NOVENO: El Proveedor se compromete a mantener el servicio descrito en el presente contrato operativo según lo contratado, con una disponibilidad de un 99,5% al año en promedio. El Proveedor no será responsable por los problemas derivados del acceso o uso de internet por parte del Cliente.

No obstante, el Cliente reconoce y acepta que los programas computacionales son herramientas complejas, susceptibles de errores o fallas y que, por lo tanto, es imposible garantizar que en un Programa no aparecerán errores o desviaciones o que la operación del mismo será ininterrumpida. El error o desviación puede afectar la función del Programa o bien, simplemente, no conformarse estrictamente a las especificaciones contenidas en los manuales descriptivos, sin que ello afecte a la función del Programa en sí. En consecuencia, El Proveedor se obliga, dentro de lo posible y razonable, a corregir aquellos errores o desviaciones que incidan en el resultado específico de la función correspondiente al o los Programas.

El Proveedor queda expresamente liberada de toda obligación y responsabilidad para con el CLIENTE, en los siguientes casos:

1. Mal uso por parte del Cliente de los Programas o uso para fines distintos de los contratados.
2. Uso del Servicio con programas que no hayan sido declarados compatibles por El Proveedor o sus licenciantes y sin sujetarse a sus especificaciones e instrucciones.
3. Suspensión del funcionamiento del Servicio proporcionado por El Proveedor, debido a razones de fuerza mayor o caso fortuito, tales como sismos, corte de energía eléctrica o de las líneas de transmisión, actos terroristas, problemas electrónicos, entre otros o cualquier otro indicado en el Contrato Marco.

4. Interrupción, corte total o parcial del servicio Whatsapp, bloqueo del o los números contratados por cualquiera sea la razón y/o naturaleza.

DÉCIMO: El Proveedor deberá guardar estricto control y reserva por, sobre la información, documentos y sistemas de El Cliente a que tenga acceso durante y con posterioridad a la ejecución de este contrato. Cualquier documento existente de propiedad de El Cliente, deberá ser manejado por el Proveedor con estricta confidencialidad y además deberá ser devuelto por ésta al término del trabajo materia del presente contrato. La información, modelos y flujos que contenga cada proyecto desarrollado en virtud del presente contrato, serán considerados propiedad de El Cliente.