



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL ASISTENTE VIRTUAL FACTI

Bienvenido a FACTI.

Estos Términos y Condiciones regulan el acceso y uso del Asistente Virtual FACTI, así como las condiciones aplicables a los servicios y funcionalidades disponibles a través de este canal. Antes de utilizar FACTI, le recomendamos leer cuidadosamente este documento. El registro, acceso o utilización del Asistente Virtual implica que usted conoce, comprende y acepta estos Términos y Condiciones.

1. DISPOSICIONES GENERALES

1.1 QUIENES SOMOS

FACTI opera mediante la aplicación WhatsApp y permite a los usuarios acceder a información, gestionar operaciones y utilizar los servicios que se encuentren habilitados en cada momento, ya sean prestados directamente o por terceros aliados.

1.2 OBJETO

Estos Términos y Condiciones regulan el acceso, registro y uso del Asistente Virtual FACTI.

Asimismo, establecen los derechos y obligaciones de los usuarios, así como las condiciones aplicables a las operaciones y servicios ofrecidos mediante el Asistente Virtual.

1.3 ALCANCE

Los presentes Términos y Condiciones aplican a toda persona que acceda, interactúe o utilice el Asistente Virtual FACTI.

Algunos productos o servicios podrán contar con condiciones particulares, las cuales prevalecerán sobre estos Términos y Condiciones respecto del servicio correspondiente..

1.4 NATURALEZA DEL SERVICIO

El uso del ASISTENTE VIRTUAL por parte del usuario es personal e intransferible. El usuario no está autorizado para actuar en nombre de FACTI ni para representarla frente a terceros en ningún caso.

1.5 DEFINICIONES

Para efectos de estos Términos y Condiciones, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

Usuario: Persona que accede y utiliza la Plataforma.

ASISTENTE VIRTUAL: BOT para WhatsApp operado por FACTI.



Servicios: Productos o servicios disponibles a través de FACTI.

Operación: operación realizada por el usuario a través del ASISTENTE VIRTUAL, como recargas u otros servicios habilitados.

Cuenta: Registro del usuario en FACTI que le permite acceder a los servicios.

2. ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES

El acceso, registro o uso de FACTI implica la aceptación de estos Términos y Condiciones por parte del usuario.

Si el usuario no está de acuerdo con estos Términos y Condiciones, deberá abstenerse de utilizar el asistente, y sus servicios.

3. MODIFICACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES

FACTI podrá modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento.

En caso de realizar cambios relevantes, informará a los usuarios por medios electrónicos, antes de su entrada en vigencia.

El uso de FACTI después de la entrada en vigencia de los cambios implica la aceptación de los nuevos Términos y Condiciones.

3.1 NO ACEPTACIÓN DE LAS MODIFICACIONES

Si el usuario no está de acuerdo con las modificaciones, podrá dejar de utilizar el asistente y solicitar la cancelación de su cuenta.

3.2 NO RETROACTIVIDAD

Los cambios en estos Términos y Condiciones solo aplicarán a partir de su entrada en vigencia y no afectarán las transacciones realizadas previamente por el usuario.

4 SOBRE BOT para WhatsApp operado por FACTI

El BOT para WhatsApp operado por FACTI es una herramienta tecnológica automatizada que permite interactuar con los usuarios a través de la aplicación WhatsApp, con el fin de facilitar el acceso a información, servicios y funcionalidades disponibles en el asistente.

A través del BOT, el usuario podrá realizar ciertas operaciones, como consultas, recargas y otros servicios digitales habilitados, así como recibir información relacionada con su cuenta o con los servicios ofrecidos por FACTI o sus aliados.

El usuario reconoce que las respuestas proporcionadas por el BOT son generadas de manera automatizada y que, en algunos casos, pueden requerir validación o intervención posterior por parte de FACTI o de terceros proveedores del servicio.



FACTI no garantiza la disponibilidad continua del BOT ni la ausencia de errores en las respuestas generadas, aunque realizará esfuerzos razonables para su correcto funcionamiento.

El uso del BOT no reemplaza los canales formales de atención al cliente, por lo que, en caso de requerir soporte específico, el usuario deberá acudir a los canales oficiales dispuestos por FACTI al número 3044009888.

El usuario es responsable de la información que suministre a través del BOT y de las instrucciones que ejecute mediante este medio.

5. REGISTRO, ACCESO Y SEGURIDAD

5.1. Registro

Para acceder a determinadas funcionalidades del Asistente Virtual, el usuario podrá requerir registrarse o suministrar la información necesaria para su identificación.

El usuario declara que toda la información suministrada a FACTI es veraz, completa, exacta y actualizada, y se compromete a mantenerla vigente mientras utilice los servicios.

FACTI podrá solicitar información adicional cuando resulte necesaria para validar la identidad del usuario, prevenir fraudes, cumplir obligaciones legales o habilitar determinados servicios.

5.2. Requisitos para utilizar FACTI

El usuario declara que:

Tiene la mayoría de edad para usar el asistente virtual.

Actuará de buena fe durante todas las interacciones realizadas mediante el Asistente Virtual.

FACTI podrá abstenerse de habilitar determinados servicios cuando no sea posible validar la identidad del usuario o cuando exista información insuficiente para prestar el servicio solicitado.

5.3. Seguridad en la interacción con el asistente virtual

Cuando el acceso a un servicio requiera autenticación mediante códigos de verificación, contraseñas, OTP, enlaces de validación u otros mecanismos de seguridad, el usuario será responsable de mantener la confidencialidad y seguridad de dicha información.

En consecuencia, el usuario se obliga a:

- Proteger su dispositivo móvil;
- Evitar compartir códigos de verificación;
- No revelar credenciales de acceso a terceros;
- Informar oportunamente cualquier acceso no autorizado o sospecha de uso indebido.



FACTI nunca solicitará contraseñas completas o información confidencial de uso exclusivo del Titular.

5.4. Exactitud de la información

Toda operación será procesada con base en la información suministrada por el usuario.

En consecuencia, el usuario es responsable de verificar previamente la exactitud de los datos ingresados antes de confirmar cualquier solicitud.

FACTI no será responsable por errores derivados de información incorrecta, incompleta o inexacta suministrada por el usuario.

6. USO DEL ASISTENTE VIRTUAL

6.1. Uso permitido

El usuario podrá utilizar FACTI únicamente para acceder a las funcionalidades y servicios expresamente habilitados.

El uso del Asistente Virtual deberá realizarse conforme a la ley colombiana y a estos Términos y Condiciones.

6.2. Conductas prohibidas

El usuario se abstendrá de:

- Utilizar FACTI con fines fraudulentos o ilícitos;
- Suministrar información falsa, incompleta o engañosa;
- Utilizar la identidad de terceros;
- Intentar acceder a cuentas o información de otros usuarios;
- Interferir en el funcionamiento del Asistente Virtual;
- Introducir software malicioso, virus o cualquier elemento destinado a afectar la seguridad del servicio;
- Utilizar FACTI para realizar actividades relacionadas con lavado de activos, financiación del terrorismo o financiación a la proliferación de armas de destrucción masiva;
- Emplear mecanismos automatizados para acceder masivamente al servicio sin autorización de FACTI.

El incumplimiento de estas obligaciones podrá dar lugar a la suspensión o cancelación del acceso al servicio, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan.

6.3. Actualizaciones y mejoras



FACTI podrá incorporar nuevas funcionalidades, modificar las existentes o deshabilitar aquellas que considere necesario por razones técnicas, comerciales, regulatorias o de seguridad.

6.4. Uso de WhatsApp

El usuario reconoce que FACTI opera mediante la plataforma WhatsApp.

En consecuencia, la disponibilidad del servicio también depende de la infraestructura tecnológica, disponibilidad y funcionamiento de dicha aplicación, sobre la cual FACTI no tiene control.

FACTI no será responsable por interrupciones, restricciones, bloqueos o fallas atribuibles al funcionamiento de WhatsApp o de los servicios de telecomunicaciones utilizados por el usuario.

7. SERVICIOS DISPONIBLES

FACTI permitirá el acceso a los productos, servicios y funcionalidades que se encuentren habilitados al momento de la interacción.

Estos podrán incluir, entre otros:

- Recargas y paquetes de los operadores de telefonía móvil en Colombia: Claro, Movistar, Tigo, Wom, Movil Éxito, Virgin, DirecTV y ETB.
- Recaudo de facturas
- Apuestas deportivas
- Pines de contenido digital: Netflix, DGO, Winsport, PlayStation, XBOX, Freefire, entre otros.
- Cine y Confitería: Cine Colombia, Cinemark y Procinal.
- SOAT
- Certificado de Libertad y Tradición

La disponibilidad de cada servicio podrá variar de acuerdo con aspectos operativos, técnicos, regulatorios o comerciales.

La inclusión de un servicio dentro de FACTI no implica que este se encuentre disponible de manera permanente.

Cuando un servicio sea prestado por un tercero aliado, podrán aplicar condiciones particulares, políticas o requisitos adicionales definidos por dicho proveedor, que son responsabilidad del titular o de quien realiza esas transacciones.

8. OPERACIONES Y VALIDACIONES

8.1. Solicitud de operaciones



La recepción de una solicitud por parte del Asistente Virtual no implica, por sí sola, la aceptación o ejecución definitiva de la operación.

8.2. Confirmación

Una operación únicamente se entenderá realizada cuando FACTI confirme su procesamiento o cuando el proveedor del servicio genere la confirmación correspondiente, según el caso.

Hasta tanto ello ocurra, la solicitud podrá encontrarse en proceso de validación.

8.3. Rechazo de operaciones

FACTI o sus aliados podrán rechazar, suspender o abstenerse de procesar una operación cuando, entre otras circunstancias:

- Existan inconsistencias en la información suministrada;
- No sea posible validar la identidad del usuario;
- Exista indicio o vinculación directa a un fraude;
- Se detecten riesgos de seguridad;
- Existan restricciones legales o regulatorias;
- El proveedor del servicio rechace la operación;
- Se presenten fallas técnicas que impidan su ejecución.

Cuando sea posible, FACTI informará al usuario sobre la imposibilidad de procesar la operación.

8.5. Disponibilidad de los servicios

Algunas operaciones podrán estar sujetas a horarios de funcionamiento, disponibilidad de los proveedores aliados, procesos de validación, mantenimientos programados o cualquier otra condición operativa.

FACTI procurará informar al usuario cuando tenga conocimiento de limitaciones relevantes que puedan afectar la prestación del servicio.

9. OBLIGACIONES DEL USUARIO

El usuario se compromete a utilizar FACTI de manera diligente, responsable y conforme a la ley, a estos Términos y Condiciones y a las instrucciones que, para determinados servicios, comunique FACTI o sus aliados.

En particular, el usuario deberá:

- a. Suministrar información veraz, completa, exacta y actualizada.
- b. Verificar cuidadosamente la información ingresada antes de confirmar cualquier operación. Por cuanto las transacciones no podrán ser modificadas o reversadas, si han sido confirmadas por el titular y/o la transacción ha quedado exitosa.



- c. Custodiar adecuadamente su dispositivo móvil, códigos de verificación, credenciales de acceso y demás mecanismos de autenticación.
- d. Utilizar exclusivamente cuentas, medios de pago o instrumentos respecto de los cuales tenga autorización para operar.
- e. Informar oportunamente cualquier uso no autorizado, pérdida del dispositivo, posible fraude o incidente de seguridad que pueda comprometer su cuenta o sus operaciones.
- f. Utilizar el Asistente Virtual únicamente para fines lícitos.
- g. Cumplir las condiciones particulares aplicables a cada uno de los servicios disponibles.

El incumplimiento de estas obligaciones podrá dar lugar a la suspensión temporal o definitiva del acceso a FACTI, sin perjuicio de las demás acciones legales a que haya lugar.

11. RESPONSABILIDAD DE FACTI

FACTI aplica medidas técnicas, administrativas y de seguridad razonables para procurar el adecuado funcionamiento del Asistente Virtual.

No obstante, el usuario reconoce que los servicios tecnológicos pueden presentar interrupciones, mantenimientos, demoras o fallas ocasionadas por circunstancias que escapan al control razonable de FACTI.

En consecuencia, FACTI no será responsable por:

- a. Fallas en los servicios de telecomunicaciones o conexión a Internet utilizados por el usuario.
- b. Interrupciones, restricciones o fallas propias de la plataforma WhatsApp o de otros servicios tecnológicos de terceros.
- c. Errores derivados de información incorrecta suministrada por el usuario.
- d. Operaciones rechazadas por entidades financieras, proveedores o terceros aliados.
- e. Daños ocasionados por virus, software malicioso o vulnerabilidades existentes en los dispositivos utilizados por el usuario, cuando estos no sean atribuibles a FACTI.
- f. Eventos de fuerza mayor, caso fortuito o hechos atribuibles a terceros que impidan la adecuada prestación del servicio.

11.1. Servicios prestados por terceros



Algunos productos y servicios disponibles mediante FACTI son prestados directamente por terceros aliados.

En estos casos:

- FACTI actúa como canal tecnológico o de acceso al servicio, cuando corresponda.
- La disponibilidad, características, condiciones económicas y ejecución del servicio dependerán del proveedor respectivo.
- Las reclamaciones **relacionadas con la prestación específica del servicio** podrán estar sujetas a los procedimientos establecidos por el proveedor correspondiente, sin perjuicio del acompañamiento que FACTI pueda brindar como canal de atención.

11.2. Exactitud de la información

FACTI procurará mantener actualizada la información disponible mediante el Asistente Virtual.

Sin embargo, determinada información podrá depender de terceros aliados, integraciones tecnológicas o sistemas externos, por lo que no se garantiza su actualización en tiempo real en todos los casos.

12. RESPONSABILIDAD DEL USUARIO

El usuario será responsable de todas las operaciones realizadas mediante su cuenta cuando estas hayan sido efectuadas utilizando los mecanismos de autenticación habilitados para el acceso al servicio.

13. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

FACTI procurará mantener disponible el Asistente Virtual de manera continua.

No obstante, el servicio podrá presentar interrupciones temporales por motivos como:

- Mantenimiento preventivo o correctivo;
- Actualizaciones tecnológicas;
- Fallas en redes de telecomunicaciones;
- Indisponibilidad de WhatsApp;
- Fallas de proveedores tecnológicos;
- Eventos de fuerza mayor o caso fortuito;
- Requerimientos de autoridades competentes;
- Incidentes de seguridad informática.

Siempre que sea razonablemente posible, FACTI procurará informar previamente las interrupciones programadas.

Las interrupciones temporales del servicio no generarán, por sí solas, derecho a compensación o indemnización, salvo que la ley disponga expresamente lo contrario.



14. PREVENCIÓN DEL FRAUDE Y SEGURIDAD

Con el fin de proteger a los usuarios, a FACTI y a los terceros aliados, FACTI podrá implementar mecanismos de monitoreo, autenticación, validación de identidad y análisis de riesgo sobre las operaciones realizadas mediante el Asistente Virtual.

Cuando existan indicios razonables de fraude, suplantación de identidad, uso indebido del servicio o cualquier otra situación que pueda comprometer la seguridad de las operaciones, FACTI podrá, de manera preventiva:

- Solicitar información adicional al usuario;
- Requerir validaciones de identidad;
- Suspender temporalmente una operación;
- Restringir determinadas funcionalidades;
- Bloquear temporalmente el acceso al servicio mientras se adelantan las verificaciones correspondientes.

La adopción de estas medidas tiene como finalidad proteger la seguridad del usuario y del asistente virtual.

PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN Y PROPIEDAD INTELECTUAL

15. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

FACTI en calidad de responsable del tratamiento de datos personales, tratará la información suministrada por los usuarios conforme a la legislación colombiana vigente, en especial la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y las demás normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

Los datos personales suministrados por el usuario serán utilizados, entre otras finalidades, para:

- Gestionar el registro y autenticación del usuario;
- Procesar las operaciones solicitadas;
- Validar la identidad del usuario;
- Prevenir fraudes y actividades ilícitas;
- Atender consultas, solicitudes, peticiones, quejas y reclamos;
- Enviar información relacionada con los servicios utilizados;
- Cumplir obligaciones legales y regulatorias;
- Mejorar la calidad, seguridad y funcionamiento del Asistente Virtual.

El tratamiento de los datos personales se realizará de conformidad con la Política de Tratamiento de Datos Personales de FACTI, disponible para consulta en los canales oficiales.

El usuario podrá ejercer los derechos de acceso, actualización, rectificación, supresión y revocatoria de la autorización en los términos establecidos por la ley.

16. PROPIEDAD INTELECTUAL

FACTI, su diseño, estructura, software, desarrollos tecnológicos, bases de datos, interfaces, imágenes, marcas, logotipos, nombres comerciales, contenidos y demás elementos que integran el Asistente Virtual son de propiedad de su titular o de sus respectivos titulares y se encuentran protegidos por la legislación nacional e internacional sobre propiedad intelectual.

El uso del Asistente Virtual no concede al usuario ningún derecho de propiedad sobre dichos elementos.

En consecuencia, el usuario se abstendrá de:

- Copiar;
- Reproducir;
- Modificar;
- Distribuir;
- Comercializar;
- Descompilar;
- Realizar ingeniería inversa;
- Explotar económicamente cualquier componente del Asistente Virtual sin autorización previa y escrita de su TITULAR o TITULARES.

Las marcas, nombres comerciales y signos distintivos de terceros que puedan aparecer dentro del Asistente Virtual pertenecen a sus respectivos titulares.

17. CONFIDENCIALIDAD

El usuario reconoce que determinada información relacionada con el funcionamiento del Asistente Virtual, sus procesos tecnológicos y mecanismos de seguridad tiene carácter confidencial.

En consecuencia, se compromete a no divulgar, utilizar o reproducir dicha información para fines distintos al uso autorizado del servicio.

Esta obligación no comprenderá aquella información que:

- sea de dominio público;
- deba divulgarse por mandato legal o de autoridad competente;
- haya sido obtenida legítimamente de terceros sin obligación de confidencialidad.

18. Comunicaciones



El usuario autoriza que las comunicaciones relacionadas con el funcionamiento del Asistente Virtual, las operaciones realizadas, actualizaciones de los servicios, modificaciones de estos Términos y Condiciones y demás información relevante puedan enviarse mediante:

- WhatsApp;
- Mensajes de texto (SMS);
- Correo electrónico;
- Notificaciones electrónicas;
- Otros canales autorizados por el usuario.

Las comunicaciones enviadas a los datos de contacto suministrados por el usuario se entenderán válidamente realizadas.

19. Legislación aplicable

Los presentes Términos y Condiciones se regirán por las leyes de la República de Colombia.

Cualquier controversia relacionada con la interpretación, ejecución o aplicación de estos Términos y Condiciones será resuelta por las autoridades competentes.

20. Atención al usuario

Los usuarios podrán presentar consultas, solicitudes, peticiones, quejas o reclamos relacionados con FACTI mediante los canales oficiales.

Canales de atención

WhatsApp: 304 400 9888

Correo electrónico: sacfacti@facti.com

Página web: <https://factiapp.com.co/>

FACTI procurará atender las solicitudes dentro de los términos establecidos y de acuerdo con la naturaleza de cada requerimiento.

21. VIGENCIA

Los presentes Términos y Condiciones entrarán en vigor a partir de la fecha de su publicación y permanecerán vigentes mientras se encuentren publicados o hasta que sean sustituidos por una versión posterior.

Las modificaciones se informarán conforme a lo previsto en el presente documento y producirán efectos desde la fecha indicada en la actualización correspondiente.