

Términos y Condiciones

La presente plataforma cloud omnicanal (en adelante, la “Plataforma”) ofrece a sus usuarios la posibilidad de gestionar consultas provenientes de diversos canales a través de un mismo sitio, favoreciendo la trazabilidad en la atención de los mismos y la medición de indicadores vinculados a los niveles de atención y satisfacción (en adelante, los “Servicios”).

Este documento establece los Términos y Condiciones bajo los cuales los usuarios pueden acceder y hacer uso de los Servicios ofrecidos y brindados por Wise CX, legalmente constituida como WCX LLC, en el estado de Delaware, Estados Unidos de América.

Al acceder o usar la Plataforma o sitio web de Wise CX, el contratante y usuarios aprueban haber leído, entendido y aceptado estar sujetos a estos Términos.

Los presentes Términos y Condiciones tienen por finalidad regular el uso, acceso y contratación de los Servicios alcanzando su cumplimiento a todos los visitantes, usuarios y personas que accedan, contraten o usen la Plataforma.

El presente documento, junto con sus actualizaciones y/o modificaciones conforman el acuerdo legal entre Wise CX y sus contratantes y usuarios. Wise CX tiene entera potestad para actualizar y/o poner fin a estos Términos y Condiciones, como así también denegar el servicio total o parcialmente en forma unilateral sin que ello dé lugar al otorgamiento de algún beneficio a favor del contratante.

1- Acceso, registración y cuenta de Wise CX

1.1. El acceso y utilización de Wise CX exige la previa contratación del servicio, la habilitación y el debido registro del usuario. Para poder utilizar el servicio proporcionado por Wise CX, el usuario debe haber sido dado de alta dentro de la nómina de usuarios. Una vez que el usuario haya sido dado de alta, podrá iniciar sesión en la Plataforma a través de una URL provista por su ejecutivo de cuentas o email informativo, usando las credenciales previamente registradas en la Plataforma.

Para utilizar el servicio ofrecido por Wise CX, el usuario deberá facilitar determinados datos de carácter personal. Su información personal se procesa y almacena en servidores o medios magnéticos que mantienen altos estándares de seguridad y protección tanto física como tecnológica. Para mayor información sobre la privacidad de los datos personales y casos en los que será revelada la información personal, se pueden consultar nuestra Política de Privacidad.

1.2. Al utilizar el servicio de Wise CX, el contratante y usuario acepta el cumplimiento de los presentes Términos y Condiciones, reconociendo que los Servicios, funcionalidades y cualquier elemento presente en la Plataforma pueden ser modificados en pos de mejoras o actualizaciones, las cuales podrán ser implementadas sin previo aviso al contratante y/o usuarios.

1.3. El uso y acceso a la Plataforma, App Mobile y/o cualquier otro software que en el futuro pudiera ser desarrollado por Wise CX se encuentran autorizados exclusivamente para personas mayores de edad en base a la legislación vigente de cada país de uso y contratación de la Plataforma.

1.4. El usuario registrado deberá hacerse responsable de los movimientos y actividades de su cuenta de Wise CX, siendo sus credenciales únicas e intransferibles.

1.5. Será entera responsabilidad de cada usuario generar una clave personal de seguridad para el ingreso a su cuenta de Wise CX y velar por la seguridad de la misma. Si se produjera cualquier uso no autorizado de su cuenta o cualquier otra actividad anómala, el usuario se responsabiliza de notificar la incidencia a Wise CX a través de cualquiera de las vías de comunicación publicadas en el sitio web y a la mayor brevedad posible.

1.6. El usuario acepta y reconoce que Wise CX no se hará responsable por cualquier daño o pérdida que pudiera ser ocasionado por el incumplimiento de cualquiera de los puntos presentes Términos y Condiciones, ya sea por él mismo o terceros.

1.7. El contratante autoriza bajo previa conformidad que Wise CX tiene la potestad para ingresar a la cuenta de un usuario Administrador Wise CX sólo en aquellos casos en los que el usuario reclame un

inconveniente en el uso de la Plataforma y con el único fin de reproducir la falla reportada y detectar el origen de la misma para corregirla.

2- Uso de la Plataforma

2.1. A través del uso de la Plataforma de Wise CX, el usuario podrá gestionar las consultas de terceros provenientes únicamente de los canales de comunicación que hayan sido previamente contratados, implementados e integrados en la Plataforma. El contratante acepta a través de estos Términos y Condiciones que la contratación de los Servicios está destinada al uso en el marco de la funcionalidad establecida.

2.2. Es condición esencial que los Servicios contratados sean utilizados en concordancia y coherencia con los objetivos del negocio del contratante. Por esta razón, el contratante y/o usuarios no estarán autorizados a usar los Servicios con propósitos ajenos a su negocio, lo cual, de suceder, habilitaría a Wise CX a suspender de forma parcial o total la cuenta o cancelar la prestación de los Servicios y/o a reclamar eventualmente los daños y perjuicios sufridos.

2.3. El usuario y contratante se comprometen a abstenerse de forma determinante de utilizar los Servicios contratados con fines o efectos ilícitos, opuestos a lo establecido en la instancia de contratación, perjudiciales a los derechos e intereses de terceros o de Wise CX, o que de cualquier forma pudieran dañar, sobrecargar o deteriorar o perjudicar el normal desempeño o uso de los Servicios brindados. El contratante aceptará la inhabilitación parcial o momentánea de sus cuentas y/o canales por parte de Wise CX en caso de que cualquier actividad realizada por los usuarios impactara negativamente en cualquier funcionalidad o desempeño del software.

2.4. Wise CX no se hará responsable si el usuario no cuenta con dispositivos y/o servicios compatibles con el uso de la Plataforma y/o necesarios que hayan sido previamente notificados en la instancia de contratación. El contratante será el único responsable de garantizar la provisión y mantenimiento de los requisitos técnicos y elementos mínimos a sus usuarios para el normal uso del servicio proporcionado por Wise CX.

2.5. Al contratar, acceder y/o utilizar la Plataforma, el contratante y usuario de la Plataforma aceptan y se obligan a:

a -Contratar el Servicio para uso exclusivamente personal y/o interno, aceptando que no se encuentra autorizado para conferir o transferir el acceso a su cuenta a terceros.

b -Velar por la seguridad y confidencialidad de las credenciales de acceso a su cuenta, haciéndose enteramente responsable de las consecuencias ocasionadas en caso de que dicha información sea alcanzada por terceras personas, ya sea porque el usuario hubiera voluntariamente compartido la información o bien por un descuido accidental sobre la seguridad de la misma.

c -No ejecutar ninguna acción, voluntaria o involuntaria, que pudiera dañar de alguna forma los Servicios brindados por Wise CX. No difundir ni introducir virus informáticos o sistemas que pudieran provocar daños, fallas y perjuicios en cualquiera de los alcances de los Servicios

d -No intentar utilizar, acceder y/o manipular los datos de Wise CX, sus clientes o proveedores, ni acceder a módulos no públicos de los sistemas informáticos de Wise CX.

e -No vender, prestar, entregar, licenciar, transferir o dar en uso, ya sea de forma parcial o total, temporaria o permanente cualquiera de los Servicios contratados a terceros no implicados en la instancia de contratación de los Servicios.

f -No falsificar identidades o identificaciones a través de los Servicios de Wise CX de manera tal que pudiera confundir o engañar a terceros.

g -No utilizar los Servicios brindados por Wise CX con fines o efectos ilícitos o ilegales.

h -No utilizar los Servicios de Wise CX para enviar promociones comerciales o campañas publicitarias de forma masiva, ya que no es el uso regulado por y para la Plataforma.

i -No publicar o difundir información privada o identificatoria de terceros, tal como números de tarjetas de crédito, direcciones personales, documentos de identidad o cualquier otro dato sensible, sin expresa autorización del tercero involucrado.

j -No analizar, escanear o poner a prueba la vulnerabilidad de cualquier sistema o red provista o involucrada en el funcionamiento de Wise CX, o incumplir o vulnerar las medidas de seguridad y/o autenticación.

En caso de presentarse cualquier tipo de incumplimiento a los puntos anteriormente expresados, Wise CX se reserva entera potestad para poder investigar y/o suspender la cuenta del usuario involucrado en la violación de estos Términos y Condiciones sin previo aviso al contratante o usuario implicado en el incumplimiento detectado y/o a reclamar los daños y perjuicios sufridos.

Wise CX se reserva el derecho de rechazar cualquier solicitud de registración o de cancelar una registración previamente aceptada, sin que esté obligado a comunicar las razones de su decisión y sin que ello genere algún derecho a indemnización o resarcimiento.

3- Licencias

Wise CX le otorga las licencias necesarias para el uso de los Servicios, las cuales estarán sujetas a las condiciones de contratación, a la adecuación a los presentes Términos y Condiciones y al cumplimiento a término de la facturación. Si el contratante no cumpliera con alguno de los puntos anteriormente mencionados (cumplimiento de pagos, de políticas de uso y condiciones de contratación), Wise CX podrá suspender o cancelar de forma temporal o definitiva las licencias otorgadas.

4- Mantenimiento y actualizaciones

4.1. Wise CX podrá realizar tareas rutinarias de mantenimiento o mejoras sobre cualquier elemento, característica, funcionalidad o aspecto de los Servicios involucrados en la Plataforma en cualquier momento y sin previo aviso. El contratante acepta riesgos e imperfecciones o indisponibilidad momentánea de los Servicios afectados por estas tareas de mantenimiento y actualización.

4.2. Las actualizaciones de cualquier funcionalidad, canal o elemento presente en la Plataforma podrán ser implementadas sin el previo consentimiento del contratante en pos de una mejora en los Servicios brindados por Wise CX. El contratante acepta que Wise CX tiene entera potestad de actualizar constantemente los Servicios siguiendo criterios internos a la compañía.

4.3. Wise CX no está obligado a desarrollar o implementar cualquier requerimiento solicitado por el contratante para optimizar la gestión u operación de su negocio. Una vez recepcionada la solicitud, Wise CX tiene entera libertad para determinar si dicho requerimiento será desarrollado o no en base a criterios internos al negocio, evaluaciones de performance y disponibilidad de los recursos de la compañía. En caso de que Wise CX apruebe la implementación del requerimiento solicitado por el contratante, será desarrollado en función de los tiempos y disponibilidad del Departamento de Producto y Tecnología.

4.4. En vinculación con lo anterior, si el contratante solicitara el desarrollo de una funcionalidad, módulo o integración de nuevo canal que resultara imprescindible y urgente para la expansión, desarrollo o gestión de los objetivos de su negocio, Wise CX tiene entera potestad para estimar el esfuerzo implicado en dicho desarrollo y cotizar la implementación del requerimiento solicitado para que pueda ser priorizado dentro de los pendientes. Wise CX se reserva el derecho de determinar si el requerimiento será desarrollado o no en función de criterios inherentes a la compañía como la factibilidad técnica e informática, impacto en la performance del software y sobre el desempeño de funcionalidades asociadas y el grado de adecuación a los objetivos funcionales de la Plataforma.

5- Propiedad intelectual

5.1. Los contenidos de la Plataforma incluyendo contenido escrito, información, gráficos, imágenes, logos, marcas, features, interfaces de usuarios, bases de datos, diseños, look and feel, arquitectura funcional y cualquier otro elemento presente en el uso de cualquiera de los Servicios otorgados por Wise CX, están protegidos por las leyes sobre derechos de autor, patentes, marcas, diseños industriales y nombres de dominio.

5.2. Los Servicios están protegidos por derechos de autor, marca registrada y otras leyes que tengan alcance dentro de la República Argentina y en el extranjero. La contratación de los Servicios y la licencia otorgada por los presentes Términos y Condiciones no implica que el contratante y/o usuario tenga derecho a hacer uso indiscriminado de cualquier elemento distintivo de la marca como nombre, imágenes, logos y formatos.

5.3. El Servicio y todos los materiales incluidos, incluyendo software, imágenes, texto, gráficos, logotipos, patentes, audio, videos, y todos los Derechos de Propiedad Intelectual relacionados con ellos, son de propiedad exclusiva de Wise CX. La utilización de los Servicios de Wise CX, que incluye la interacción y manipulación de los elementos que se encuentran bajo la propiedad intelectual de la compañía, serán otorgados dentro de los límites estipulados en los presentes Términos y Condiciones. Dichos derechos están protegidos por leyes y disposiciones a nivel nacional e internacional, como así también por leyes y tratados internacionales de derechos de autor y derechos sobre la propiedad intelectual.

6- Garantía y disponibilidad de la Plataforma

6.1. Wise CX no será responsable por damnificaciones que puedan derivarse de:

a - La falta de disponibilidad o la interrupción parcial o total en el funcionamiento de la Plataforma y/o los Servicios o fallos informáticos, telefónicos, desconexiones, retrasos o bloqueos causados por deficiencias o sobrecargas en el desempeño de Internet o en otros sistemas electrónicos o informáticos cuya estabilidad es imprescindible para el normal funcionamiento de la Plataforma que hayan sido producidos en el curso de su funcionamiento.

b - Cualquier tipo de daño o pérdida que pudiera ser causado por terceros resultado de intromisiones no autorizadas por el control de Wise CX.

6.2. Wise CX no garantiza la ausencia de virus informáticos ni de otros elementos maliciosos en la Plataforma introducidos por terceros ajenos a la compañía que pudieran alterar los sistemas involucrados en el

funcionamiento de los Servicios. Al no garantizar la ausencia de elementos maliciosos, Wise CX no será responsable de cualquier daño y/o perjuicio productos de la presencia de virus o ingresos maliciosos de terceros a los sistemas de Wise CX.

6.3. Si se presentara cualquier incidencia que provocase la indisponibilidad de los Servicios, imposibilidad de acceso o fallas en funcionalidades básicas y que dificultaran la normal operación del contratante con la Plataforma o perjudicaran de forma alguna su negocio, Wise CX queda exento de propiciar cargos o beneficios a favor del contratante. El contratante, al aceptar los presentes Términos y Condiciones, se abstiene de reclamar, solicitar o esperar cualquier tipo de resarcimiento, beneficio o bonificación en el pago mensual ante una situación de incidencia del software.

7- Limitación de responsabilidades

7.1. El contratante o cualquier persona asociada al negocio contratante que haga uso de los Servicios deberá notificar de forma inmediata a Wise CX acerca de las fallas de los Servicios, y Wise CX deberá mantenerlo al tanto sobre los avances de la resolución de las mismas. El contratante a través de los presentes Términos y Condiciones acepta ponerse a disposición de Wise CX para enviar la evidencia e información precisa necesaria para agilizar la detección de la falla y la resolución del incidente. De no enviar la información precisa o evidencia solicitada por Wise CX para la detección del incidente reportado, el contratante acepta que Wise CX podrá demorar en implementar la resolución o bien desestimar la detección del problema por falta de evidencias para reproducirlo. Una vez restablecido el servicio o resuelto el incidente, Wise CX deberá notificar al contratante o interlocutor directo.

7.2. En ningún caso Wise CX será responsable por daños directos, indirectos o accidentales incluyendo la pérdida de beneficios o bienes intangibles o la obstrucción del normal desenvolvimiento de la operación del contratante que resulten del uso o imposibilidad de usar o acceder a la Plataforma, su cuenta o los Servicios involucrados.

7.3. Wise CX no será responsable por cualquier daño, perjuicio o pérdida resultados de hacking, alteración o acceso no autorizado o

malicioso a la cuenta de los usuarios o cualquier servicio de la compañía.

8 - Modificaciones de Términos y Condiciones

Wise CX podrá modificar los Términos y Condiciones en cualquier momento haciendo públicos en su sitio web los términos modificados. Todos los términos modificados entrarán en vigor a los 10 (diez) días de su publicación. Dichas modificaciones serán comunicadas por Wise CX a los usuarios que en la configuración de su cuenta de Wise CX hayan indicado que sean recibir notificaciones de los cambios en estos Términos y Condiciones. Todo usuario que no esté de acuerdo con las modificaciones efectuadas por Wise CX podrá solicitar la baja de la cuenta. Al continuar accediendo o utilizando los Servicios después de que las modificaciones hayan sido incorporadas, el contratante acepta que quedará vinculado por los términos y condiciones modificados y vigentes. Si usted no está de acuerdo con los nuevos términos, deberá dejar de acceder a la Plataforma y utilizar los Servicios de inmediato y notificar al interlocutor directo de Wise CX.

9- Cumplimiento de pagos

9.1. Ante cualquier tipo de incumplimiento en los pagos regulares de los Servicios brindados por Wise CX, la compañía se reserva el derecho de anular o suspender total o parcialmente la cuenta del contratante, pudiendo dar de baja las integraciones con proveedores asociados a los canales integrados en la cuenta del contratante.

9.2. En caso de que el contratante solicitara la baja total o parcial de los Servicios de Wise CX, incluyendo la baja de licencias o canales o la anulación total del servicio, la compañía deberá comprobar el cumplimiento de los pagos del contratante dado que es imprescindible que los mismos se encuentren a término al momento de gestionar cualquier tipo de baja en los Servicios. Si el contratante, al momento de solicitar una baja, adeudase algún pago, Wise CX podrá no gestionar la baja hasta que el contratante abone el total del importe adeudado.

10 - Violaciones del Sistema o Bases de Datos

No está permitida ninguna acción o uso de dispositivo, software, u otro medio tendiente a interferir tanto en las actividades y operatoria de Wise CX como en las ofertas, descripciones, cuentas o bases de datos

de Wise CX. Cualquier intromisión, tentativa o actividad violatoria o contraria a las leyes sobre derecho de propiedad intelectual y/o a las prohibiciones estipuladas en este contrato harán pasible a su responsable de las acciones legales pertinentes, y a las sanciones previstas por este acuerdo, así como lo hará responsable de indemnizar los daños ocasionados.

11- Jurisdicción y Ley Aplicable

Este acuerdo se regirá en todos sus puntos por las leyes vigentes en Delaware, Estados Unidos de América.

Cualquier controversia derivada del presente acuerdo, se existencia, validez, interpretación, alcance o cumplimiento, será sometida ante la Justicia de Delaware, Estados Unidos, salvo disposición específica de normas de Orden Público, como por ejemplo la Ley de Defensa del Consumidor (o normativa vinculada) en los casos en los que sea aplicable.

12- Domicilio

Se fijará como domicilio de Wise CX Av. Santa Fe 931, piso 4, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, República Argentina.

13- Comuníquese con nosotros

Si tiene alguna consulta o queja sobre los Términos y Condiciones de Wise CX, envíenos un correo electrónico a comunicacion@wisecx.com