

Términos y condiciones de uso WhatsApp RemesasJJ

Los presentes Términos y Condiciones de uso (en adelante, “Condiciones de Uso”) regulan el acceso y el uso del canal de WhatsApp de RemesasJJ, con el fin de responder y atender las consultas formuladas por los Usuarios.

Para acceder y usar este canal de servicio, el usuario deberá leer y aceptar las presente condiciones de uso, comprometiéndose y obligándose a cumplirlas a cabalidad.

1. **RemesasJJ SAC** y las distintas compañías que componen el Grupo RemesasJJ (en adelante, “**RemesasJJ**” o “**JJ**”) utiliza WhatsApp como una plataforma de interacción con los clientes registrados y otros usuarios no registrad **RemesasJJ** (en adelante, “**Usuario**”) para realizar algunos tipos de consultas definidas y comunicadas mediante sus canales oficiales (en adelante, “**Servicio**”) y atención por asesores de Customer Experience (en adelante, “**Agentes**”).
2. El **Usuario** declara conocer y entender que al usar WhatsApp podrá estar, en una primera instancia, hablando con un robot que ha sido diseñado y programado con el fin de solicitar los datos básicos para poder concretar un contacto directo con un Agente (correo electrónico y producto asociado a su consulta principalmente). En el caso de no ser una cuenta registrada, el Agente le guiará en el proceso de registro.
3. Este es un servicio complementario a los brindados por los canales oficiales que es exclusivo para consultas, por lo que el **Usuario** también podrá dirigir su consulta, solicitud o reclamo a través de la creación de un ticket en nuestro centro de ayuda.
4. No brindamos información financiera sensible de las cuentas de nuestros clientes, datos personales, movimientos financieros o información transaccional para resguardar la seguridad del **Usuario**, por lo que recomendamos los canales de contacto tradicionales habilitados en nuestro [Centro de Ayuda](#) (ticket/correo electrónico) para reclamos y solicitudes.
5. El **Usuario** declara conocer y aceptar las disposiciones sobre la protección de datos personales establecidas en las Políticas de Privacidad de **RemesasJJ**, que se encuentran en <https://remesasjj.com/privacidad>.
6. Para poder acceder a nuestro WhatsApp, el **Usuario** deberá contar con un teléfono inteligente (Smartphone) o una computadora o Tablet y/o cualquier otro dispositivo afín (en adelante, “**Equipos**”) con una tecnología que permita la instalación y el uso de WhatsApp. Además de tener acceso a internet o alguna red inalámbrica y deberán aceptar las condiciones de uso establecidas en el presente documento.
7. El **Usuario** autoriza a **RemesasJJ** el uso y verificación de sus datos para poder brindarle el apoyo necesario. **RemesasJJ** podrá utilizar cualquier mecanismo de seguridad adicional necesaria para validar correctamente la identidad del **Usuario** y apoyarlo con sus consultas operacionales.
8. **IMPORTANTE: El Usuario** declara conocer y aceptar que el Bot de **RemesasJJ** de WhatsApp no solicitará información confidencial como claves de acceso, PIN, o números de tarjetas completos, CVV de tarjetas o clave secreta. Por lo que, será responsabilidad del usuario compartir dicha información por WhatsApp, a pesar de lo

indicado. En caso de compartir esta información, **RemesasJJ** advertirá los riesgos y solicitará al cliente abstenerse de compartir este tipo de información si no tiene certeza que está hablando con el canal oficial de WhatsApp de RemesasJJ (respaldado con un sello verde que certifica su oficialidad). **RemesasJJ** no se hace responsable por la seguridad de la información en caso de que el cliente entregue datos personales, pese a haber sido requerido expresamente a no hacerlo.

9. El **Usuario**, con la aceptación de estas Condiciones de Uso, garantiza que la información suministrada a **RemesasJJ** es cierta y veraz y se obliga a mantener actualizada dicha información a través de los canales autorizados por **RemesasJJ**. Además, asume la responsabilidad por los daños y perjuicios que pudiera ocasionar, como consecuencia de entregar o aportar información falsa, incompleta o inexacta. Así mismo, el **Usuario** conoce su obligación de mantener actualizados sus datos personales a través de los canales autorizados.
10. El **Usuario** es responsable de validar que se está comunicando por el canal oficial de WhatsApp de RemesasJJ, el cual podrá reconocer a través de su número oficial: +51935272775. En consecuencia, **RemesasJJ** no asumirá responsabilidad en caso de que el Usuario comparta su información con una cuenta o número distinto al indicado.
11. El Usuario declara conocer y aceptar que **RemesasJJ** podrá guardar los datos del historial de WhatsApp. El **Usuario**, asimismo, reconoce que las conversaciones permanecerán disponibles en dicho historial, salvo que el Usuario o Global66 las borre como medida de seguridad. Así mismo, el **Usuario** reconoce y acepta que las conversaciones y la información registrada durante su atención podrán – pero no será obligatorio – ser guardadas y usadas por **RemesasJJ** para mejorar la atención del servicio.
12. El **Usuario** declara conocer y acepta que al utilizar WhatsApp con **RemesasJJ**, WhatsApp (Meta/ex Facebook)) podrá: guardar los datos que se muestran en la conversación entre **RemesasJJ** y el **Usuario** de manera encriptada en sus servidores fuera o dentro del territorio chileno, guardar estos datos de manera de respaldo únicamente; sufrir interrupciones, retrasos, baja del servicio o imperfecciones, lo que podría afectar la interacción con RemesasJJ.
13. El **Usuario** declara conocer los riesgos propios de las redes poco seguras (tales como phishing, malware, virus, entre otros), o de los equipos que no cuenten con los programas de antivirus debidamente actualizados, asumiendo el Usuario dichos riesgos y responsabilidades derivadas del uso del mismo y excluyendo a **RemesasJJ** de toda responsabilidad por las interacciones realizadas por terceros en forma irregular o fraudulenta, salvo que la autoridad competente haya declarado en última instancia la vulneración de la seguridad de los sistemas informáticos de **RemesasJJ**. Recomendamos utilizar equipos seguros, con antimalware y antivirus.
14. El **Usuario** se compromete y obliga a mantener a buen resguardo y bajo su posesión física los equipos que use para esta interacción, así como en total reserva de la clave de acceso de dichos equipos.
15. Así mismo, el **Usuario** se obliga a operar su sesión de WhatsApp personalmente y extender el mismo cuidado, diligencia y reserva de su información personal y confidencial de sus operaciones. En el caso de que el usuario acceda a WhatsApp a través de equipos de terceros y/o de acceso público, el **Usuario** será responsable de resguardar la información ingresada y de cerrar su sesión.
16. Toda interacción realizada por el **Usuario**, bajo los lineamientos indicados en el numeral anterior, se presumirá hecha por el mismo y bajo su total responsabilidad.

RemesasJJ no asumirá responsabilidad alguna por causas que sean imputables al Usuario.

17. El **Usuario** declara que, ante el mal uso de este canal, o al contacto con un Agente, aprovechamiento y/o ventaja indebida, piratería de software, uso de lenguaje inapropiado, manipulación por parte del **Usuario** o de un tercero u otros actos que vulneren la normativa vigente chilena, conoce y acepta que **RemesasJJ** podrá bloquear de su lista de **usuarios** en la plataforma o de interacción directa por WhatsApp.
18. Las Condiciones de Uso se rigen por la ley Peruana y cualquier disputa que se produzca con relación a la validez, aplicación o interpretación de estos, incluyendo el tratamiento de datos personales, será resuelta en los tribunales de peru.
19. El **Usuario** declara conocer que, para acceder a WhatsApp y al contacto con nuestros Agentes, este deberá dar lectura íntegra y aceptar las Condiciones de Uso establecidas en este documento, comprometiéndose a cumplirlas en su totalidad. Así mismo, el Usuario reconoce que el acceso y navegación en WhatsApp implica la aceptación sin reserva de todas las disposiciones.
20. Las Condiciones de Uso de WhatsApp se encuentran a disposición del **Usuario** en la página web oficial. Adicionalmente, estos serán enviados al **Usuario** vía WhatsApp en una primera interacción. El Usuario declara conocer que estas Condiciones de Uso podrán ser eventualmente modificadas, por lo que la versión que se encontrará disponible en las secciones anteriormente señaladas será la vigente al momento de su consulta.
21. **RemesasJJ** se reserva el derecho de deshabilitar parcial o totalmente el Servicio en cualquier momento sin previo aviso, siendo este no obligatorio ni un canal de cara al **Usuario**. Esta deshabilitación será comunicada por **RemesasJJ** a través de canales autorizados.