

Condiciones de uso del servicio de Atención al Cliente Prosegur a través de WhatsApp

Mediante la aceptación de estas Condiciones de Uso, aceptas la utilización de la plataforma "WhatsApp" (prestada por WhatsApp Ireland Limited) y sus políticas de términos y condiciones: [https://www.whatsapp.com/legal/business-terms?lang=es LA](https://www.whatsapp.com/legal/business-terms?lang=es_LA). Asimismo, como canal de atención al cliente e información sobre productos y servicios Compañía de Seguridad Prosegur S.A (en adelante "PROSEGUR").

Este canal permite la comunicación entre:

El Cliente y PROSEGUR, en cuyo caso no sustituye en ningún aspecto a los canales habituales de Atención al Cliente indicados en las Condiciones Generales y/o Particulares de los productos y servicios que el Cliente tenga contratados con PROSEGUR.

Las personas físicas que, no siendo clientes, contacten con PROSEGUR a través de este canal (en adelante no clientes).

Para su uso, es necesario disponer de acceso a Internet móvil. y tener una cuenta WhatsApp, para lo que habrás aceptado previamente las Condiciones de uso y la Política de Privacidad vigente en cada momento de esta plataforma.

En este sentido, solicitas a PROSEGUR ser atendido por este canal, aceptando en primer lugar las presentes Condiciones de Uso. Una vez aceptadas, podrás usarlo como método de contacto para resolver tus dudas o incidencias, gestionar nuevas contrataciones de productos y servicios PROSEGUR, así como para cualquier otro tipo de petición relacionada siempre con nuestros productos y servicios.

Te informamos de que en caso de que lo consideres oportuno, podrás bloquear las comunicaciones por esta vía con PROSEGUR, empleando para ello las funcionalidades que te permita WhatsApp. También podrás solicitar a PROSEGUR el dejar de ser contactado por esta vía a través del propio canal.

Sin perjuicio de las condiciones establecidas por Whatsapp en materia de privacidad, PROSEGUR te informa lo siguiente:

En caso de que seas Cliente, tus datos serán tratados conforme a lo establecido en la Política de Privacidad PROSEGUR CASH, al cual podrás acceder en el siguiente link <https://www.prosegur.com/politicas-privacidad/politica-privacidad-peru-CASH>.

En caso de que no seas Cliente, tus datos serán tratados conforme a lo establecido en la Política de Privacidad de PROSEGUR CASH, al cual podrás acceder en el siguiente link <https://www.prosegur.com/politicas-privacidad/politica-privacidad-peru-CASH>.

Con respecto a los Clientes Prosegur, trataremos los datos del Cliente para la prestación del Servicio, así como para otras finalidades que, como Cliente Prosegur, nos permita o autorice en los términos recogidos en la Política de Privacidad, en la que además se recoge toda la información necesaria para que el cliente pueda decidir sobre otros tratamientos que requieran su consentimiento. Los datos personales necesarios para la ejecución del contrato que el cliente aporta en este acto junto a los obtenidos con motivo de la prestación del Servicio, así como a través de los canales de atención y comercialización, serán incluidos en ficheros informatizados de datos de carácter personal titularidad de PROSEGUR.

En cuanto a los no clientes, en PROSEGUR tratamos los datos del interesado para proporcionarle la información solicitada a través de nuestros canales de atención y/o para ofrecerle productos

o servicios que le pudieran interesar, así como para otras finalidades que el mismo permita o autorice en los términos informados en la Política de Privacidad PROSEGUR CASH para no clientes. Los datos personales necesarios para la ejecución del servicio que el potencial cliente aporte en este acto serán incluidos en ficheros informatizados de datos de carácter personal titularidad de PROSEGUR.

Adicionalmente a los tratamientos recogidos en ambas Políticas de Privacidad, al aceptar los presentes términos y condiciones de uso del Servicio, eres informado del tratamiento específico de los datos de las conversaciones y gestiones realizadas a través de este medio de atención, así como de los datos descritos en las Políticas de privacidad, incluyendo en todo caso los datos generados o estimados por PROSEGUR cuyo tratamiento es necesario para todas las finalidades indicadas en las mismas en ejecución del contrato, para proporcionarte la atención requerida.

Por otro lado, para cualquiera de las finalidades previstas en las citadas Políticas de Privacidad, PROSEGUR podrá encargar su tratamiento a proveedores de confianza. La relación actualizada de las categorías de dichos proveedores, así como de aquellos que realizan transferencias internacionales de datos en el ejercicio de sus funciones se recoge en *WhatsApp*, *Twilio* y *CRM Dynamics Microsoft*.

Asimismo, PROSEGUR garantiza la adopción de las medidas necesarias para asegurar el tratamiento confidencial de dichos datos y te informa de la posibilidad de ejercitar, conforme a dicha normativa, los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, dirigiendo una solicitud a la dirección de correo electrónico datospersonales.PE@prosegur.com o la dirección Calle La Chira 103, Santiago de Surco -Lima, Perú.

Asimismo, se le informa que podrá revocar los consentimientos otorgados cuando así lo considere, contactando con PROSEGUR a la dirección o correo electrónico indicados anteriormente.

De considerar que no ha sido atendido en el ejercicio de sus derechos puede presentar una reclamación ante la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales, dirigiéndose a la Mesa de Partes del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos: Calle Scipion Llona 350, Miraflores, Lima, Perú llenando el formulario publicado en el siguiente enlace <https://www.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2018/12/FORMULARIODEPROCEDIMIENTO-TRILATERAL-DE-TUTELA.pdf>.

Cláusula de exoneración de responsabilidad por el uso de WhatsApp

El Cliente reconoce y acepta que el uso de la aplicación WhatsApp para la comunicación y el intercambio de información para la prestación del servicio es voluntario y bajo su propia responsabilidad. PROSEGUR no se hace responsable de la veracidad, integridad, seguridad, confidencialidad o disponibilidad de los datos o mensajes enviados o recibidos a través de WhatsApp, ni de los posibles daños o perjuicios que el uso de esta aplicación pueda ocasionar al Cliente, usuario o a terceros.

Canal no controlado

PROSEGUR no tiene control sobre la infraestructura tecnológica, almacenamiento, cifrado, disponibilidad, integridad, políticas de seguridad, ni sobre posibles vulnerabilidades propias de dicha plataforma.

Envío y recepción de archivos:

El Cliente reconoce y acepta que, dentro de la funcionalidad habilitada del canal de Atención al Cliente vía WhatsApp, tanto el Cliente como PROSEGUR podrán enviar y recibir archivos por este medio, incluyendo imágenes, fotografías, videos, notas de voz, documentos y cualquier otro formato permitido por la plataforma WhatsApp. El uso de esta funcionalidad es voluntario y se realiza bajo exclusiva responsabilidad de cada parte. El Cliente declara que posee los derechos y autorizaciones necesarias para compartir los archivos que remita, y PROSEGUR declara que únicamente enviará archivos relacionados con la prestación del servicio, la gestión operativa o la atención al Cliente. PROSEGUR tratará los datos personales que puedan estar contenidos en los archivos enviados por el Cliente o en los enviados por PROSEGUR, conforme a la Política de Privacidad aplicable y a las finalidades permitidas por la normativa vigente. No obstante, PROSEGUR no garantiza la seguridad, integridad, disponibilidad o confidencialidad de los archivos transmitidos a través de WhatsApp, en tanto dicha plataforma es administrada por un tercero ajeno a PROSEGUR. PROSEGUR se reserva el derecho de rechazar, bloquear o eliminar archivos enviados por el Cliente que puedan comprometer la seguridad del servicio, vulnerar derechos de terceros o contravenir estas Condiciones de Uso. Asimismo, el Cliente deberá abstenerse de solicitar o exigir el envío de archivos que no estén relacionados con los productos o servicios contratados.

El Cliente se compromete a utilizar WhatsApp de forma lícita, respetuosa y adecuada al objeto y finalidad del servicio contratado, y a no utilizarlo para fines ilícitos, fraudulentos, contrarios a la buena fe, al orden público o a los derechos e intereses de terceros. Asimismo, las Partes se obligan a no enviar o difundir a través de WhatsApp contenidos que vulneren los derechos de propiedad intelectual o industrial, el honor, la intimidad, la imagen o la reputación de otras personas, o que sean ofensivos, injuriosos, calumniosos, amenazantes, discriminatorios, obscenos, violentos o inciten a la violencia.

PROSEGUR se reserva el derecho de suspender o cancelar el uso de WhatsApp como medio de comunicación con el Cliente, en caso de incumplimiento de las condiciones establecidas en esta cláusula, o por cualquier otra causa que considere oportuna, sin que ello implique indemnización alguna a favor del Cliente o renuncia a ejercer los derechos que correspondan.

Riesgos inherentes

El Cliente declara conocer y aceptar los riesgos asociados al uso de aplicaciones de mensajería instantánea, incluyendo, pero no limitándose a:

- Accesos no autorizados al dispositivo del usuario.
- Suplantación de identidad.
- Interceptación ilícita de comunicaciones.
- Reenvío no autorizado de información por terceros.
- Transferencias internacionales de datos fuera de la jurisdicción local.

Limitación de responsabilidad

PROSEGUR no será responsable por:

- Fallas de seguridad atribuibles a la plataforma WhatsApp.
- Incidentes derivados del uso indebido del dispositivo del Cliente.
- Brechas de seguridad generadas fuera de sus sistemas.
- Tratamientos posteriores realizados por terceros ajenos a PROSEGUR.

Información sensible

PROSEGUR recomienda no remitir por WhatsApp datos especialmente protegidos, información financiera completa, credenciales de acceso o documentación crítica, salvo que exista autorización expresa y medidas de cifrado adicionales.

Medidas complementarias

Cuando la naturaleza de la información lo requiera, PROSEGUR podrá solicitar que el envío se realice a través de canales corporativos seguros alternativos.

Términos y condiciones del Chatbot Whatsapp de Prosegur Cash

El chatbot está disponible a través de determinados productos y servicios de PROSEGUR como WhatsApp. Para interactuar con el chatbot a través de estos canales deberás ser Cliente Prosegur, así como tener contratados los productos y servicios para los que está disponible, estos servicios podrán tener sus propios términos y condiciones complementarios a los de WhatsApp y que también deberás aceptar. Asimismo, el chatbot también podrá estar disponible en otros canales de atención PROSEGUR como, por ejemplo, el chat de la página web de Prosegur www.prosegur.com. A diferencia de los anteriores, para interactuar con el chatbot a través de este canal no es imprescindible que seas Cliente Prosegur.

Las interacciones y respuestas del chatbot podrían no ser siempre coherentes, precisas o correctas, así como estar limitadas en función del canal desde el que accedes, tu condición de Cliente Prosegur, perfil o tipo de contrato y, en su caso, si eres titular o usuario de la línea. Algunas funcionalidades del chatbot pueden no estar disponibles en todos los canales. No todas las funcionalidades de gestión y atención al Cliente de Prosegur están disponibles a través del chatbot, si hay alguna duda que el chatbot no pueda resolver siempre podrás acudir a otros canales de atención al Cliente de Prosegur.

PROSEGUR podrá modificar estas condiciones por los siguientes motivos: variaciones de las características técnicas del dispositivo y/o canales, cambios tecnológicos que afecten al chatbot, variaciones de las condiciones existentes y evolución del mercado; comunicándotelo previamente siempre que ello suponga nuevos tratamientos de datos y/o un cambio significativo de estas condiciones. Por ello, también te recomendamos que consultes estas condiciones periódicamente. Si continúas utilizando el chatbot una vez comunicado el cambio, entenderemos que estás de acuerdo con el mismo.

Privacidad:

La empresa corresponsable del tratamiento de tus datos en el Chatbot es la Compañía de Seguridad Prosegur SA.

Cuando interactúas con el chatbot, PROSEGUR tratará tus conversaciones con el chatbot, tus datos necesarios para su funcionamiento, así como, en su caso, tus datos de cliente, facturación y/o de los productos y servicios contratados relacionados con las consultas que realices; todo ello para que puedas disfrutar del uso del chatbot, así como para conocer su calidad y mejorar la experiencia de usuario y funcionalidades de acuerdo con la Política de Privacidad de PROSEGUR CASH (<https://www.prosegur.com/politicasprivacidad/politica-privacidad-peru-CASH>).

PROSEGUR sólo recogerá y tratará estos datos cuando interactúes con el chatbot y los conservará durante los plazos indicados en la Política de Privacidad de PROSEGUR CASH. En concreto,

PROSEGUR conservará tus datos durante el transcurso de tu interacción con el chatbot y mientras evalúe su calidad y experiencia.

Para que el chatbot funcione correctamente, PROSEGUR contrata a proveedores de confianza que tienen acceso a tus datos (*WhatsApp, Twilio y CRM Dynamics Microsoft*).

Te recordamos que PROSEGUR adopta las medidas necesarias para asegurar la confidencialidad de tus datos y que puedes ejercitar, los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, dirigiendo una solicitud a la dirección de correo electrónico datos-personales.PE@prosegur.com o la dirección Calle La Chira 103, Santiago de Surco Lima, Perú.

Asimismo, se le informa que podrá revocar los consentimientos otorgados cuando así lo considere, contactando con PROSEGUR a la dirección o correo electrónico indicados anteriormente.

De considerar que no ha sido atendido en el ejercicio de sus derechos puede presentar una reclamación ante la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales, dirigiéndose a la Mesa de Partes del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos: Calle Scipion Llona 350, Miraflores, Lima, Perú llenando el formulario publicado en el siguiente enlace <https://www.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2018/12/FORMULARIODEPROCEDIMIENTO-TRILATERAL-DE-TUTELA.pdf>.