

## ACTUALIZACIÓN DE LAS CONDICIONES GENERALES DE USO

Gracias por visitar el Sitio de **HABLAME** <sup>®</sup> (en adelante el “Sitio”). Agradecemos su interés al considerarnos como sus posibles proveedores para sus servicios de telecomunicaciones.

Es de nuestro interés garantizar la prestación de los servicios de Telecomunicaciones de valor agregado con los más altos niveles de calidad, eficiencia, soporte, y sobre todo seguridad. Actualmente se han venido evidenciando a nivel mundial el aumento de delitos informáticos asociados a la ciberseguridad (Pishing/Smishing). **HablaMe** <sup>®</sup> **Manifiesta CERO TOLERANCIA ante cualquier actividad que pudiere derivarse de este tipo de vulneración a la seguridad de la información.**

Le solicitamos leer cuidadosamente las Condiciones Generales de Uso (en adelante los “TÉRMINOS Y CONDICIONES”) antes de navegar por nuestro sitio web. El acceso y uso del Sitio indica que usted acepta y se obliga libremente al cumplimiento de estos TÉRMINOS Y CONDICIONES sobre la forma en la que usted puede acceder y usar este Sitio.

Las diversas políticas de la compañía hacen parte integral de estos **TÉRMINOS Y CONDICIONES**. Por lo tanto, siempre que se haga en este texto referencia a los **TÉRMINOS Y CONDICIONES**, se estará haciendo también referencia a la **POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES (DIR-POL-004)** y la **AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES (DIR-FOR-004)** y la aceptación de estas. La documentación aquí relacionada se encuentra disponible en nuestra página web: [www.hablame.co](http://www.hablame.co)

Por favor lea cuidadosamente estos TÉRMINOS Y CONDICIONES antes de usar este Sitio.

### 1. TÉRMINOS Y CONDICIONES

- 1.1. Condiciones Generales de Uso (en lo sucesivo, denominadas «TÉRMINOS Y CONDICIONES») estipulan las condiciones de uso de los Servicios prestados por **HABLAME** <sup>®</sup>, sociedad anónima (anonymous society), Colombia y/o por cualquiera de las sociedades del grupo **HABLAME COLOMBIA SA ESP** (en lo sucesivo, denominadas individual o conjuntamente «**HABLAME** <sup>®</sup>», «la Sociedad» o «Nosotros»).
- 1.2. Este sitio contiene información general sobre **HABLAME** <sup>®</sup>. Los servicios que presta **HABLAME** <sup>®</sup> comprenden, entre otros, un acceso i) Acceso a plataforma de servicio para servicios de telecomunicaciones, ii) a los chats en línea con nuestro software de atención al cliente.

Para acceder a determinados Servicios (Plataforma **HABLAME** <sup>®</sup>, Servicio de chat, entre otros), la Sociedad podrá solicitarle que se realice un registro previo.



El chat de atención al cliente y la plataforma **HABLAME**® se designan de forma colectiva mediante el término «los Servicios».

Este Sitio tiene por finalidad la publicidad de los servicios de **HABLAME**®, y, por lo tanto, podrá hacer uso de este sitio con el objetivo de la consecución de nuevos clientes. En todo caso, hacemos la siguiente advertencia: LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS NO GARANTIZAN RESULTADOS SIMILARES QUE SE HUBIEREN OBTENIDO EN EL PASADO.

- 1.3.** El usuario autoriza a **HABLAME**® para recolectar, almacenar, conservar, usar, suprimir, actualizar, compartir y circular a terceros, sus datos personales de orden demográfico, económico, biométricos, de servicios, comercial y de localización; para obtención y suministro de información relativa al cumplimiento de sus obligaciones laborales, comerciales, la publicación de directorios telefónicos, la prevención y control de fraudes, y para beneficio propio o de terceros con los que la Empresa haya celebrado convenio para envío y recepción de cualquier tipo de información, con fines comerciales o publicitarios en Colombia o en el exterior.

La información para el cálculo de riesgo crediticio podrá ser consultada en cualquier operador de banco de datos, por las entidades financieras con las cuales la Empresa celebre convenios comerciales en favor de los titulares.

- 1.4.** **HablaMe**® Es un proveedor de servicios de telecomunicaciones de valor agregado, por ello estamos sujetos a disponibilidad de terceros en la prestación de nuestro servicio. **HablaMe**® no garantiza la disponibilidad y continuidad del funcionamiento si este se encuentra en una actualización y en consecuencia no garantiza que dichos servicios operarán de manera permanente y libre de fallas, ni asumirá responsabilidad alguna por los daños sufridos por el Usuario por el no uso o imposibilidad de uso de la información o servicios prestados por **HablaMe**®, como tampoco se responsabiliza de cualquier daño o perjuicio en el software o hardware del usuario, que se derive del acceso al servicio o del uso de información o aplicaciones en ella contenidas.
- 1.5.** **HablaMe**® no será responsable de posibles daños o perjuicios que se puedan derivar de interferencias, omisiones, interrupciones, virus informáticos, ni del uso o contenido generado y derivado de nuestros servicios.
- 1.6.** Requisito de edad Usted podrá acceder y usar este Sitio siempre que haya cumplido la mayoría de edad, de conformidad con las leyes aplicables. Si usted no es mayor de edad o no cuenta con las autorizaciones legales y capacidad requeridas para acceder y usar este Sitio, por favor absténgase de usarlo, abandónelo, y no acceda a sus funcionalidades.

- 1.7. En todo caso, recomendamos a los padres y tutores de los menores supervisar el acceso de sus hijos al Sitio, haciéndose responsables de las consecuencias jurídicas que se desprendan del uso indebido del Sitio.
- 1.8. El ingreso al Sitio, indica que usted se ha aceptado cumplir con los **TÉRMINOS Y CONDICIONES** descritos por la compañía. Si usted no está de acuerdo con estos **TÉRMINOS Y CONDICIONES**, no ingrese a este Sitio, absténgase de hacer uso del Sitio y los Contenidos de este, y, por lo tanto, abandónelo inmediatamente. Por favor tenga en cuenta que su derecho de acceder o ingresar a este Sitio podrá ser cancelado en cualquier momento por **HablaMe<sup>®</sup>** sin previa notificación ni justificación alguna. Si usted decide contactar a **HablaMe<sup>®</sup>** a través de los servicios de contacto preestablecidos en el Sitio, le agradecemos tener en cuenta que, si bien la Empresa posee una política de protección de datos, la transferencia de información a través de internet puede no ser segura, y por lo tanto, **HablaMe<sup>®</sup>** no puede brindar garantía sobre la reserva, confidencialidad o seguridad de su información.
- HablaMe<sup>®</sup>**, en cumplimiento de su deber legal y reglamentario, pretende hacer efectiva la garantía constitucional de protección a la intimidad de todos los ciudadanos, estableciendo instrumentos y controles expeditos de cara a dar un tratamiento adecuado a la información que administra. Por ello nuestros clientes en el momento de la aceptación de nuestros Términos y Condiciones DIR-POL-002 establece que el servicio se registrará de acuerdo con la normatividad legal vigente aplicable y fundamentados en el principio de la buena fe que establece (...)“la calidad jurídica de la conducta legalmente exigida de actuar en el proceso con probidad, con el sincero convencimiento de hallarse asistido de razón” garantizando que el cliente en calidad de usuario del servicio cumple lo previsto por la Ley 1581 de 2012, sobre la protección de datos personales, la cual tiene por objeto (...) “desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos” y se cuenta con las autorizaciones a que dé lugar. De tal suerte, sea usted o no nuestro cliente, En caso de no tener la autorización correspondiente favor abstenerse de transmitir cualquier tipo de información. Por ello en el momento del uso del servicio **usted como cliente garantiza que tiene una relación legal vigente con el destinatario del contenido** (clientes, Proveedores, socios, contratistas, competidores, trabajadores, sociedad en general) para poder realizar la transmisión de este, de no contar con la autorización correspondiente debe abstenerse de hacer uso del servicio. El contenido de los mensajes debe estar directamente relacionado con **el objeto social y/o actividad económica que usted realiza** y solo podrá enviar el contenido para el cual su destinatario ha dado autorización. Si se evidencia caso omiso al presente parágrafo usted incurrirá en todas las sanciones aplicables de la normatividad legal vigente.

- 1.9. **HablaMe** <sup>®</sup> tampoco puede asegurar la integridad o la devolución de la información que usted envíe a través de este Sitio. Por esta razón, le agradecemos no enviar información secreta, confidencial, reservada a través de medios electrónicos o físicos, salvo que la Empresa así lo haya autorizado expresamente y por escrito.
- 1.10. Así mismo, absténgase de enviar a **HablaMe** <sup>®</sup> información no solicitada, cadenas de correo o cualquier otra que pueda ser considerada como spam. Hacerlo significará la violación a estos **TÉRMINOS Y CONDICIONES**.
- 1.11. La aceptación de los **TÉRMINOS Y CONDICIONES** se formalizará mediante su firma electrónica, concretizada por el hecho de marcar la casilla prevista para tal efecto o de hacer clic en el botón de aceptación de los **TÉRMINOS Y CONDICIONES** o en el botón que permite finalizar la creación de su Cuenta. Dicha aceptación será necesaria para crear una cuenta y/o utilizar los Servicios.
- 1.12. El horario para el uso del servicio queda establecido desde las 8:00am -9:00pm, siendo así no se podrá transmitir contenido por fuera del horario en mención. En caso de que el contenido se envíe fuera de la franja horaria establecida el destinatario final debe estar notificado y haber autorizado.
- 1.13. **HABLAME** <sup>®</sup> se reserva el derecho de modificar, cambiar o suprimir en cualquier momento los **TÉRMINOS Y CONDICIONES** descritos en el presente documento, sin necesidad de notificarle a usted previamente. Por lo anterior, **HablaMe** <sup>®</sup> le advierte que es su deber visitar el Sitio regularmente y leer los **TÉRMINOS Y CONDICIONES**, con el fin de que conozca de las modificaciones o cambios.
- 1.14. Se prohíbe la modificación, reproducción, publicación o transferencia de cualquier contenido a otras personas, o su uso para cualquier fin. Todos los contenidos del sitio incluyen todo texto, formato, imágenes, marcas, nombres, gráficos, videos y demás contenidos del Sitio son de propiedad de **HablaMe** <sup>®</sup>.

Se resalta el hecho de que la mayoría de los contenidos están amparados por las leyes Colombianas de Derechos de Autor, Marcas y Patentes. Cualquier uso no autorizado sobre los Contenidos del Sitio que viole cualquier clase de derechos de la Empresa, sus clientes o de terceros titulares de los derechos sobre los contenidos del sitio, podrá implicar el inicio de acciones legales correspondientes cuando se considere que estos han sido transgredidos o conculcados.

- 1.15. De este modo, los **TÉRMINOS Y CONDICIONES** determinan el marco contractual de las relaciones entre el usuario de los Servicios (en lo sucesivo, «Usted») y **HablaMe** <sup>®</sup>.

## 2. ACCESO AL SITIO

- 2.1.** El acceso al Sitio, significa que usted ha aceptado que el uso que usted hará de este Sitio, de sus Contenidos y la información contenida en éste, tendrá propósitos legítimos y legales, y se hará en cumplimiento de estos **TÉRMINOS Y CONDICIONES** y de todas y cualesquiera leyes aplicables, incluyendo pero sin limitarse, usted se obliga a: 1. No utilizar la identidad o la información personal de personas (naturales o jurídicas) mencionadas en el Sitio, para cualquier propósito o finalidad; 2. Abstenerse de utilizar la información con el fin de engañar, abusar, amenazar, difamar, realizar propagandas sexuales o que atenten contra derechos legalmente protegidos; 3. Proteger a los menores de edad o cualquier otra persona que se encuentre en un estado de debilidad manifiesta; 4. No transmitir o emitir material que contenga virus informáticos o cualquier otro código, programa de computador o aplicación destinada a interrumpir, destruir, restringir o perjudicar a terceros; 5. Infringir los derechos de propiedad intelectual de **HablaMe<sup>®</sup>** o de terceros, entre otras conductas lesivas de terceros o de las leyes aplicables. Al usted aceptar estos términos y condiciones se crea un vínculo contractual con validez jurídica y el incumplimiento de cualquiera de los numerales aquí establecidos acarreará multas, sanciones y usted será civil, comercial y penalmente responsable por el uso que le de al servicio.
- 2.2.** Dado que proveemos Servicios en línea, Usted debe disponer de una conexión a Internet para acceder a ellos. Todos los costes telefónicos de conexión a Internet corren a su cargo. **HablaMe<sup>®</sup>** no se responsabiliza de los perjuicios que Usted pudiese sufrir a raíz de la utilización de una conexión a Internet o de la instalación en su equipo de software malicioso.
- 2.3.** Determinados Servicios son accesibles a través de un dispositivo móvil. Por «dispositivo móvil» se entiende todo dispositivo portátil capaz de conectarse a Internet para acceder a los citados Servicios (teléfonos móviles, tabletas táctiles, asistentes digitales personales...). Usted reconoce que la calidad de los Servicios, el tiempo de respuesta o el acceso a determinadas funciones pueden depender de las capacidades de su dispositivo móvil y de la red de comunicación electrónica. Usted reconoce asimismo que los Servicios ofrecidos por **HablaMe<sup>®</sup>** en versión para dispositivo móvil pueden no estar disponibles para todos los dispositivos móviles.
- 2.4.** La Sociedad solo le otorga una licencia limitada, no exclusiva y no transferible de acceso y de uso de los Servicios y de su contenido. Esta licencia está sometida al respeto de las reglas previstas en los **TÉRMINOS Y CONDICIONES**. Esta licencia incluye, pero no se limita a:

la autorización para la publicación, distribución, cesión, transferencia, edición, venta, desarrollo de trabajos derivados o cualquier otro uso que no sea estrictamente para satisfacer una necesidad de información personal. En todo caso el Contenido y la información contenida en este Sitio, en todo o en parte, no podrá ser reproducido en cualquier forma o incorporado en cualquier otro documento, salvo que su fin sea el cumplimiento de la normas internas o externas que regulen la materia.

- 2.5. Para acceder a los Servicios y/o a todas las funciones de los Servicios, la Sociedad podrá solicitarle que cree una cuenta (en lo sucesivo, «la Cuenta»). También puede crear una Cuenta siguiendo la información de los encartes previstos a tal efecto en los sitios web de **HablaMe**® (en lo sucesivo, denominados «los Sitios Web»), que se encuentran en la sección «Crear una cuenta».
- 2.6. Cualquier violación por parte de usted de estos **TÉRMINOS Y CONDICIONES**, podrá ser investigada por la Empresa, quien está facultada para interponer las acciones legales en contra de usted, con el fin de proteger los Derechos que recaen sobre la información y de ser el caso las indemnizaciones a que haya lugar.
- 2.7. Usted entiende y acepta que cualquier comunicación, negociaciones, acuerdos o preacuerdos, participación en promociones, y cualquier otro tipo de relación que usted efectúe directamente con **HablaMe**®, incluyendo cualquier tipo de pago o acuerdo sobre bienes y servicios, y cualquier otro término, condición garantía o declaración asociada con productos y servicios constituye un acuerdo existente entre usted y la Compañía, por lo que quedan excluidos cualquier clase de acuerdos suscritos con terceros, obligándolo a usted a hacer indemne a **HablaMe**® por los efectos jurídicos que puedan suscitarse producto de tales acuerdos.
- 2.8. Los clientes autorizan de manera expresa para que **HABLAME**® haga uso de los comentarios, logos o marcas de sus empresas, con el fin de brindar información a terceros de los logros alcanzados y establecer a quienes se les ha prestado servicios.
- 2.9. En caso de que usted encuentre que alguno de los Contenidos de este Sitio o alguna de la información a los que usted acceda en este Sitio resulta inapropiada, ineficiente, contraria a la ley o a estos **TÉRMINOS Y CONDICIONES**, le agradecemos informarnos a la dirección de contacto provista en estos **TÉRMINOS Y CONDICIONES**. En todo caso **HABLAME**® se reserva todos los derechos de remover o mantener la información en el Sitio.

- 2.10.** El acceso y uso de este sitio significa que usted ha aceptado mantener indemne a **HABLAME**® por o respecto de cualquier reclamo, queja, investigación administrativa o judicial, acción legal o responsabilidad probada basada en o relativa a la violación de estos términos y condiciones por parte de **HABLAME**®. En consecuencia, usted se obliga a mantener indemne a **HABLAME**®, siendo entonces imposible que usted inicie acciones judiciales de ningún tipo, en donde se pretendan el resarcimiento daños o perjuicios a través del pago de indemnizaciones o similares.
- 2.11.** El ingresar al Sitio lo obliga a usted a solucionar cualquier controversia que pudiere suscitarse por la aplicación o interpretación de los **TÉRMINOS Y CONDICIONES** a través de un tribunal de arbitramento de la Cámara de Comercio de Bogotá, conforme los siguientes postulados: El Tribunal se sujetará al reglamento del Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá.
- 2.12.** El Tribunal decidirá en derecho. - En caso de que la controversia sea de carácter técnico, la Cámara de Comercio designará un perito especializado en el tema. - El término para que el Tribunal se pronuncie de fondo será de tres (3) meses a partir de su constitución. - Los costos que se originen en la constitución y funcionamiento del Tribunal serán sufragados por partes iguales por quienes suscriben este convenio. - El Tribunal estará integrado por tres (3) árbitros, designados por la Cámara de Comercio de Bogotá.

Además, se acepta la normatividad legal vigente aplicable a la prestación de servicios en telecomunicaciones, las que se deriven de la naturaleza del contrato o servicio prestado, las interacciones de la CRC y otros organismos de autorregulación.

## 3. CREACIÓN DE UNA CUENTA

### 3.1. Características

- 3.1.1.** Para crear una Cuenta, Usted deberá contar con capacidad jurídica para celebrar contratos con la Sociedad.
- 3.1.2.** La Cuenta de usuario es puesta a su disposición mediante un nombre de cuenta y una contraseña.
- 3.1.3.** La Cuenta es propiedad de **HABLAME**®. Usted solo es el titular de un derecho de acceso a los Servicios, y puede utilizar su derecho mediante la Cuenta puesta a su disposición.

**3.1.4.** Para crear una Cuenta, Usted debe indicar los siguientes datos:

- Nombre
- Dirección de correo electrónico válida.
- Número telefónico de contacto

La información antes relacionada será tratada conforme la Política de Tratamiento de Datos.

**3.1.5.** La gestión de la Cuenta y de los datos personales se llevará a cabo únicamente a través del sitio web <https://www.hablame.co/sms>

**3.1.6.** HABLAME® le envía a su correo electrónico una contraseña para que pueda acceder a nuestros servicios, El nombre de la Cuenta (o login) y la contraseña le permiten acceder a los Servicios. La dirección de correo electrónico nos permitirá comunicarnos con Usted en el marco de la gestión y del seguimiento de su Cuenta y enviarle información relativa a los Servicios.

**3.1.7.** La Cuenta debe respetar, como mínimo, las reglas siguientes: 1. Los datos personales deben ser exactos, completos y actuales, y deben poder comprobarse en cualquier momento. 2. La dirección de correo electrónico presentada debe ser válida y personal;

La utilización servidores intermediarios (también llamados proxy) tanto para la creación de Cuenta como para la conexión a la Cuenta; la creación de Cuenta de forma automatizada y/o con una identidad falsa o fraudulenta está terminantemente prohibida, y se considerara una violación a los **TÉRMINOS Y CONDICIONES** aquí previstos.

## 4. RESPONSABILIDAD Y SEGURIDAD

### 4.1. Seguridad

Para garantizar la seguridad de su Cuenta y evitar así el robo de esta, comúnmente denominado como «hacking de Cuenta», Usted se compromete a: 1. No permitir a terceros el acceso a su Cuenta. 2. Está prohibido prestar, compartir, intercambiar, regalar, comprar, vender o transferir la Cuenta (o intentarlo). Ninguna de estas acciones será oponible a la Sociedad. 3. Tomar todas las medidas necesarias para evitar que un tercero pueda acceder a su Cuenta y/o activarla incluso sin ser Usted consciente de ello; 4. No comunicar sus datos de identificación, es decir, su nombre de Cuenta y contraseña. 5 utilizar una cuenta de correo electrónico personal y no compartir dicha cuenta; 6. Permitir que HABLAME® pueda contactar con Usted fácilmente, por el motivo que sea, mediante esta dirección de correo electrónico.



En todo caso, usted asumirá la responsabilidad de las situaciones jurídicas o no que pudieren derivarse de las violaciones de seguridad que pudiere sufrir su cuenta, declarando entonces libre de cualquier responsabilidad a **HABLAME** <sup>®</sup> por las circunstancias que pudieren suscitarse, excepto en los casos en que estuviere debidamente probado que la Empresa hubiere permitido que la violación de seguridad se materializara.

Usted reconoce que en ningún caso **HABLAME** <sup>®</sup>, es responsable de todas las comunicaciones electrónicas y de los contenidos enviados desde su equipo y que Usted deberá siempre utilizar los Servicios respetando las leyes y los **TÉRMINOS Y CONDICIONES** aquí previstos.

#### 4.1.1. Contenido autorizado

Se establece únicamente como contenido autorizado el siguiente:

- Mensaje de Mercadeo
- Mensajes informativos
- Códigos OTP

#### 4.1.2. Contenido Prohibido

Se establece como contenido **PROHIBIDO** y usted como usuario de abstenerse de enviarlo al siguiente:

- Phishing tradicional o Deceptive Phishing, también conocido como Phishing de clonado o de redireccionamiento.
- Malware-Based Phishing
- Spear phishing
- Smishing (SMS)
- Vishing
- Pharming
- Contenido de suplantación de identidad
- SPAM
- Pornografía
- Contenido relacionado con menores de edad

## 4.2. Legalización

### 4.2.1. Cuenta no legalizada

Cuando efectúe un primer pago en su Cuenta, HABLAME<sup>®</sup> le solicitará que la certifique. La certificación de la Cuenta es obligatoria. Para ello, debe indicar la información prevista en el artículo 3.1.4.

### 4.2.2. Cuenta ya legalizada

En el caso de que su Cuenta ya haya sido certificada, HABLAME<sup>®</sup> se reserva el derecho de solicitarle por cualquier medio que haga envío de la documentación necesaria y de soporte.

### 4.2.3. Cuenta Bloqueada

Si transcurridos 12 meses de inactividad de la cuenta por parte del cliente, la misma se bloqueara de manera preventiva hasta que el cliente solicite la activación de esta. De igual manera si se evidencia uso indebido y contenido no avalado por la normatividad legal vigente aplicable en el país, HABLAME<sup>®</sup> en Calidad de proveedor del servicio podrá realizar la suspensión de este.

## 4.3. Fraude

HablaMe<sup>®</sup> en ninguna circunstancia aceptará ningún tipo de contenido que pueda ser catalogado como riesgoso, por ende, declara una cultura de cero tolerancias y establece lineamientos corporativos y responsabilidades para su prevención, detección, investigación y respuesta a cualquier caso que pudiese alterar una desviación a la ciberseguridad.

Ante cualquier incidente HablaMe<sup>®</sup> en su calidad de Proveedor podrá realizar el traslado correspondiente a la autoridad competente en materia de delitos informáticos.

### 4.4. Reporte de Fraude (Phishing Smishing)

En caso de que usted detecte o evidencie cualquier tipo de vulneración a la seguridad de la información podrá reportarlo al correo [controlfraude@hablame.co](mailto:controlfraude@hablame.co)

## 5. DE LOS PAGOS

5.1. La Empresa ofrece a sus clientes la opción de pago de la factura de los servicios y productos a través del servicio PSE (Proveedor de Servicios Electrónicos), el cual es un sistema centralizado y estandarizado desarrollado por ACH COLOMBIA.

La Empresa no se hace responsable de las razones por las cuales no se autorice la transacción de pago, ni por las inconsistencias en el mismo, ni está obligada a informarlas al cliente.

El pago de la factura de los productos y servicios se realiza mediante sitios con conexión segura (SSL). Sin perjuicio de lo anterior, el cliente acepta conocer los riesgos que se tienen en este tipo de transacción y por lo tanto declara indemne y libre de toda responsabilidad a **HABLAME** <sup>®</sup>.

También se encuentra disponible la opción de pago con Tarjeta de Crédito, PSE, Baloto, Efecty, Puntos Gana Gana – Su Red.

- 5.2. Los costos asociados a la prestación de los servicios se encuentran detallados en las propuestas comerciales y en la información plasmada en la página web.
- 5.3. En la plataforma de **HABLAME** <sup>®</sup> se discrimina la tarifa y características del servicio contratado, los consumos realizados por la cuenta y otros costos que se puedan generar de la actividad de la cuenta determinada. Los precios están sujetos a modificaciones realizadas por la CRC y **HABLAME** <sup>®</sup> podrá realizar cambios tarifarios sin previo aviso o comunicación externa.
- 5.4. En ningún caso **HABLAME** <sup>®</sup> asumirá devoluciones de saldos de las plataformas de los clientes ya que la modalidad de prestación de servicio es Prepago y el monto pagado y cancelado no tiene caducidad.
- 5.5. En caso de mora en el pago de cualquiera de los Servicios que tenga el Cliente, **HABLAME** <sup>®</sup> de conformidad con sus políticas, y las demás normas del sistema de administración de riesgo de crédito, realizará el bloqueo integral de los servicios vigentes y activos y procederá a hacer el reporte a los entes a que dé lugar.
- 5.6. El Cliente tendrá a su cargo todos los gastos que se ocasionen por la gestión de recaudo judicial y extrajudicial. El Cliente acepta que los pagos que realice después de haber entrado en mora se apliquen como primera medida a estos gastos. Se entiende por mora el No Pago de las obligaciones adquiridas con **háblame** <sup>®</sup> transcurridos 30 días de emitida la factura.

## 6. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES (PQRS)

- 6.1. De conformidad con el artículo 45 de la resolución CRC 3066 de 2011, la respuesta de la Empresa a su PQR se notificará a través del correo electrónico que usted suministre para ello. Las respuestas a las solicitudes por datos personales serán comunicadas del mismo modo y estarán sujetas a los tiempos establecidos por la ley.

6.2. Los medios de contacto para cualquier tipo de solicitud son los siguientes:

- Correo electrónico: [servicioalcliente@hablame.co](mailto:servicioalcliente@hablame.co)
- Chat en línea en la página de internet: [www.hablame.co](http://www.hablame.co)
- Ruta de atención telefónica +57 (1) 3075805 - #390
- Correspondencia: Autopista Norte km 19 Centro Empresarial TYFA Oficina 203



ISO 27001:2013

BUREAU VERITAS  
Certification



ISO 9001:2015  
ISO 14001:2015  
OHSAS 18001:2007

BUREAU VERITAS  
Certification

