

## Términos y Condiciones ChatBot AVANZA SÓLIDO S.A. DE C.V. SOFOM E.N.R.

El Chatbot de AVANZA SÓLIDO S.A. DE C.V. SOFOM E.N.R. es un bot (robot) que usa el servicio de mensajería denominado WhatsApp propiedad de WhatsApp LLC como una plataforma de interacción con usuarios que deseen recibir información sobre los productos, servicios y ofertas de AVANZA SÓLIDO S.A. DE C.V. SOFOM E.N.R.

El Usuario declara haber leído, entendido y aceptado los presentes términos y con lo cual se adhiere a ellas plenamente y sin reservas. El uso de este servicio está sujeto al estricto cumplimiento de los términos recogidos en las presentes condiciones y, en su caso, a las condiciones particulares que resulten de su aplicación.

El usuario declara y garantiza estar apto y tener capacidad legal para aceptar las presentes condiciones y usar este servicio conforme a ellas.

**Acerca del Servicio.** El servicio permite a los usuarios poder acceder a información sobre la Sociedad Financiera, sus productos o servicios, e información propia del usuario (si es cliente de la Sociedad Financiera), y solicitud de aplicación a ciertos productos y servicios, de acuerdo con lo siguiente:

- Información sobre la Sociedad Financiera, su red de sucursales, productos y servicios, entre otros;
- Queda establecido que el servicio es un canal adicional de atención al cliente, por lo que el usuario que requiera una atención particular o información distinta a la que brinda el Chatbot, deberá dirigirse a cualquiera de los canales de atención oficiales (sucursales a nivel nacional).

**Uso y Registro del Servicio.** El usuario podrá hacer uso del servicio y recibir información general de la Sociedad Financiera, sin ningún registro previo. El cliente acepta que el Chatbot envíe mensajes de respuesta a solicitudes y también acepta que el Chatbot inicie una conversación.

Para el uso del servicio, el usuario deberá iniciar una conversación a través de mensajería instantánea mediante una cuenta de WhatsApp propia, enviando cualquier texto al número de teléfono +529612408934, o bien escaneando el Código QR que estará disponible en la publicidad de AVANZA SÓLIDO S.A. DE C.V. SOFOM E.N.R., o bien mediante el link de acceso <https://api.whatsapp.com/send?phone=5219612408934&text=hola>, aceptar los términos y condiciones del servicio de mensajería, y seguir las instrucciones.

El usuario declara conocer y aceptar que el servicio estará habilitado de modo indefinido; sin embargo, acepta que AVANZA SÓLIDO S.A. DE C.V. SOFOM E.N.R. podrá deshabilitarlo en cualquier momento. Asimismo, acepta que si AVANZA SÓLIDO S.A. DE C.V. SOFOM E.N.R. identifica un mal uso o uso indebido de los recursos habilitados a través del servicio, podrá dejar sin efecto su acceso al servicio y/o adoptar cualquier otra medida que a su sola discrecionalidad estime conveniente.

El usuario es responsable de la información y/o datos que ingrese en el servicio al momento de darse de alta, sin embargo, AVANZA SÓLIDO S.A. DE C.V. SOFOM E.N.R. es Responsable del Tratamiento y Uso de los Datos Personales que el Usuario le proporciona a través del Chatbot, en términos de su Aviso de Privacidad visible en la página web <https://www.avanzasolido.com.mx/files/avisodeprivacidadASO.pdf>

Servicio. Toda operación de consulta realizada por el Usuario a través del Chatbot se presumirá hecha por el Usuario bajo su total responsabilidad. De manera general, todo Usuario por el simple hecho de acceder al Servicio se obliga a:

- a. Hacer uso del Servicio únicamente para fines lícitos y/o en forma diligente y correcta.
- b. Cumplir con todas y cada una de las demás obligaciones establecidas en las Condiciones, así como las demás que puedan inferirse de un uso correcto, de buena fe y/o racional del Servicio.
- c. No vulnerar derechos de terceros. El incumplimiento de cualquiera de estas obligaciones y/o de otras contempladas en el presente documento, dará lugar a las responsabilidades administrativas, civiles y/o penales correspondientes.

AVANZA SÓLIDO S.A. DE C.V. SOFOM E.N.R., sus funcionarios, directores o empleados, no serán responsables en forma alguna de las consecuencias que, por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones o prohibiciones mencionadas en el presente numeral o de las presentes Condiciones, se puedan generar.

**Reconocimiento y liberación de responsabilidad.** El Usuario asume totalmente la responsabilidad por permitir el acceso a terceros a su sesión de WhatsApp propiedad de WhatsApp LLC, liberando a AVANZA SÓLIDO S.A. DE C.V. SOFOM E.N.R. de toda responsabilidad por el mal uso. El Usuario declara conocer y aceptar que, por la propia naturaleza de los servicios que se brindan a través de Internet, éstos se encuentran sujetos a la disponibilidad, restricciones de uso y limitaciones de Internet, así como otros factores externos, por lo que libera a AVANZA SÓLIDO S.A. DE C.V. SOFOM E.N.R. de toda responsabilidad por los perjuicios que pudiesen derivarse de dicho suceso.

**Datos personales.** La información proporcionada por el Usuario será utilizada para su registro en el Servicio y/o para contactarlo de manera directa, de ser el caso. Así, el Usuario autoriza expresamente el Tratamiento y Uso de sus Datos Personales en términos de su Aviso de Privacidad visible en la página web [https://www.avanzasolido.com.mx/files/Triptico\\_Aviso\\_de\\_Privacidad.pdf](https://www.avanzasolido.com.mx/files/Triptico_Aviso_de_Privacidad.pdf).

**Acerca de WhatsApp.** El usuario declara conocer y acepta que le serán aplicables los términos de uso y políticas de privacidad de WhatsApp, según sean variados por WhatsApp LLC, según los cuales WhatsApp dará tratamiento a sus Datos Personales.

**Disposiciones.** El cliente declara que el servicio de WhatsApp propiedad de WhatsApp LLC puede sufrir interrupciones, retrasos o imperfecciones, lo que puede provocar que el Chatbot no responda hasta que WhatsApp normalice su servicio.

El Cliente acepta que el Chatbot tendrá acceso a su localización sólo cuando él acepte enviarla. El ChatBot controlará el tiempo de inactividad en la comunicación y solicitará al Usuario que vuelva a introducir sus datos de usuario para consultas de información.

**Modificaciones.** AVANZA SÓLIDO S.A. DE C.V. SOFOM E.N.R., podrá introducir cambios a las presentes Condiciones. El uso del servicio por parte del Usuario después de dichos cambios constituirá la aceptación tácita a los mismos, por lo que declara conocer que la versión que se encontrará disponible en la página web en términos de su Aviso de Privacidad visible en la página web [https://www.avanzasolido.com.mx/Terminosycondiciones\\_Chatbotaso.pdf](https://www.avanzasolido.com.mx/Terminosycondiciones_Chatbotaso.pdf), será la vigente al momento de su consulta.

**Acuerdo.** Las presentes Condiciones de acceso al Chatbot junto con los términos y condiciones de WhatsApp, constituye la totalidad de los términos y condiciones acordados entre el Usuario y AVANZA SÓLIDO S.A. DE C.V. SOFOM E.N.R. El Usuario asume y acepta que dará el buen uso al presente servicio.