

TÉRMINOS Y CONDICIONES

LINKA LATINOAMERICA GROUP S.A.C. (en adelante, "LINKA"), identificada con RUC N° 20613207792, pone a disposición del público en general y de sus clientes (en adelante, "EL USUARIO") un asistente virtual denominado "Linkabot" (en adelante, "EL CHATBOT"), accesible a través del sitio web www.telinkagroup.com y de los números de WhatsApp oficiales +51 974 258 266 y +51 947 831 259, con el propósito de atender consultas frecuentes, orientar sobre trámites y, de ser el caso, facilitar la contratación de los servicios de telecomunicaciones que LINKA ofrece. El uso de EL CHATBOT implica la aceptación plena de los presentes Términos y Condiciones (en adelante, "EL DOCUMENTO"), por lo que se recomienda a EL USUARIO leerlos detenidamente antes de iniciar cualquier interacción.

1. Definiciones

- LINKA: LINKA LATINOAMERICA GROUP S.A.C., RUC 20613207792, operador de servicios de internet por fibra óptica (FTTH/XGS-PON).
- Linkabot: asistente virtual automatizado, con soporte de inteligencia artificial, mediante el cual LINKA atiende consultas y trámites predefinidos.
- Canales oficiales: el sitio web www.telinkagroup.com y los números de WhatsApp +51 974 258 266 y +51 947 831 259, únicos medios autorizados por LINKA para operar Linkabot.
- Usuario: toda persona, cliente o no de LINKA, que interactúe con Linkabot a través de los canales oficiales.
- Asesor en línea: personal de LINKA que brinda atención personalizada cuando Linkabot deriva una consulta que excede su alcance.

2. Aceptación y alcance del servicio

Al iniciar una conversación con Linkabot, EL USUARIO declara haber leído, entendido y aceptado el contenido íntegro de EL DOCUMENTO. La interacción se realiza seleccionando las opciones predefinidas del menú y, cuando el trámite lo requiera, ingresando su número de documento de identidad u otros datos de validación que Linkabot solicite. Los mecanismos de verificación pueden variar según la naturaleza de la gestión solicitada (consulta de saldo, reporte de avería, solicitud de instalación, entre otros).

EL USUARIO reconoce que Linkabot resuelve únicamente consultas y trámites predefinidos, y que existen otros canales de atención de LINKA (oficinas, línea telefónica, correo electrónico) para gestiones que, por disposición normativa del sector telecomunicaciones o por su propia complejidad, no puedan ser atendidas de forma automatizada.

3. Requisitos técnicos

Para interactuar con Linkabot, EL USUARIO debe contar con un equipo (teléfono móvil, tablet o computadora) compatible con la aplicación de WhatsApp o con un navegador web actualizado, así como con una conexión a Internet estable. LINKA no será responsable por fallas en la interacción derivadas de equipos obsoletos, versiones no soportadas de WhatsApp, o conexiones a Internet deficientes del lado de EL USUARIO

4. Datos personales

El uso de Linkabot requiere el tratamiento de datos personales de EL USUARIO (nombre, número de documento, número de contacto, dirección del servicio, entre otros), conforme a la Política de Privacidad de LINKA disponible en www.telinkagroup.com/politicas-privacidad/. EL USUARIO declara conocer que, para poder interactuar con Linkabot, deberá aceptar previamente las disposiciones establecidas en dicha Política de Privacidad, puesto que se le solicitarán datos personales para la gestión de cualquier trámite. EL USUARIO acepta que dicha información podrá ser empleada para gestionar el trámite solicitado, realizar análisis estadístico y comercial interno, y mejorar la calidad del servicio brindado.

Linkabot únicamente accederá a la ubicación de EL USUARIO cuando este decida compartirla de forma expresa dentro de la conversación. En ningún caso Linkabot solicitará contraseñas, claves de operaciones bancarias, ni el número completo de tarjetas de crédito o débito.

5. Uso de WhatsApp como canal de atención

EL USUARIO reconoce y acepta que, al interactuar con Linkabot a través de WhatsApp: (i) la aplicación conserva un respaldo cifrado del historial de conversación en sus propios servidores, dentro o fuera del territorio peruano; (ii) el servicio de WhatsApp puede sufrir interrupciones ajenas a LINKA, lo que podría suspender temporalmente la atención de Linkabot; y (iii) dicho historial permanecerá disponible en el propio dispositivo de EL USUARIO, salvo que este decida eliminarlo por motivos de seguridad.

6. Canales oficiales y prevención de suplantación

Los únicos números de WhatsApp autorizados para operar Linkabot son +51 974 258 266 y +51 947 831 259. EL USUARIO es responsable de verificar que se está comunicando con estos canales oficiales antes de compartir información personal. LINKA no asume responsabilidad alguna si EL USUARIO comparte sus datos con números, cuentas o enlaces no oficiales que aparenten representar a LINKA o a Linkabot, quedando LINKA exonerada de cualquier consecuencia derivada de dicha suplantación.

7. Seguridad de la sesión

Cuando EL USUARIO interactúe con Linkabot desde equipos compartidos, públicos o de terceros, será su exclusiva responsabilidad cerrar la conversación y resguardar sus datos personales al finalizar. LINKA no responderá por el acceso no autorizado de terceros a una sesión que EL USUARIO no haya cerrado adecuadamente.

Si Linkabot detecta inactividad de EL USUARIO por un periodo continuo de 10 minutos, la conversación se dará por finalizada automáticamente, debiendo EL USUARIO iniciar nuevamente la interacción desde el primer paso.

8. Uso indebido

Ante cualquier indicio de uso indebido de Linkabot -incluyendo intentos de vulneración, manipulación del flujo de conversación, acceso no autorizado o cualquier conducta que comprometa su correcto funcionamiento-, LINKA podrá restringir o bloquear, temporal o permanentemente y sin previo aviso, el acceso del USUARIO involucrado, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan.

9. Naturaleza automatizada del servicio

EL USUARIO declara conocer que Linkabot es un asistente virtual con inteligencia artificial diseñado para atender consultas y trámites predefinidos, y que no reemplaza el criterio ni la evaluación de un asesor humano. Cuando la consulta de EL USUARIO exceda las capacidades de Linkabot, o cuando este no logre comunicarse exitosamente con EL USUARIO, la conversación será derivada a un Asesor en línea de LINKA para continuar la atención.

10. Limitación de responsabilidad

LINKA no será responsable por hechos atribuibles a terceros, casos fortuitos o de fuerza mayor que impidan, retrasen o dificulten el funcionamiento de Linkabot o la ejecución de un trámite. Asimismo, LINKA no asume responsabilidad por la interacción de EL USUARIO con Linkabot desde equipos de terceros o de acceso público, siendo esta una responsabilidad exclusiva de EL USUARIO.

11. Propiedad intelectual

Todos los derechos de propiedad intelectual e industrial relacionados con Linkabot -incluyendo su nombre, flujos de conversación, contenidos y desarrollos tecnológicos- son de titularidad exclusiva de LINKA LATINOAMERICA GROUP S.A.C. Queda prohibido su uso, reproducción o explotación, total o parcial, sin autorización previa, expresa y por escrito de LINKA.

12. Modificaciones

LINKA podrá modificar el contenido de EL DOCUMENTO en cualquier momento, cuando lo considere necesario para mejorar el servicio o adecuarlo a cambios normativos. La versión vigente será siempre la publicada en www.telinkagroup.com, por lo que se recomienda a EL USUARIO revisarla periódicamente.

13. Vigencia y aceptación

EL DOCUMENTO se encuentra a disposición de EL USUARIO en www.telinkagroup.com y le será remitido, de ser necesario, a través de WhatsApp al iniciar la conversación con Linkabot. El uso continuado del Chatbot constituye la aceptación tácita y permanente de estos Términos y Condiciones, así como de la Política de Privacidad disponible en www.telinkagroup.com/politicas-privacidad/.