

# TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

SERVICIO AmigOP: Amigo On The Phone

## I. DEFINICIONES

**Alerta:** Situación o indicio detectado por un agente durante una llamada telefónica durante la prestación del Servicio de AmigOP que haga presumir riesgo o potencial riesgo para el Usuario, para su integridad física, psíquica, patrimonial o social, requiriendo su registro y notificación al Cliente.

**Cliente:** Individuo que compra el servicio de AmigOP.

**Emergencia:** Situación imprevista y crítica que requiere una acción inmediata para prevenir o minimizar daños a personas, bienes o el entorno.

**Empresa:** Para objeto de este contrato, la Empresa será AmigOP.

**Lucidez:** Cualidad de una persona de pensar, razonar o expresarse con claridad, coherencia y lógica.

**Servicio:** Llamadas telefónicas (entrantes y salientes) que son objeto del presente contrato.

**Usuario:** Persona que utiliza o se beneficia del servicio de AmigOP

## II. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

### 1. NATURALEZA DEL SERVICIO

AmigOP es un servicio de llamadas telefónicas realizadas por agentes capacitados, con el fin de brindar compañía, escucha activa y asistencia general (ni médica, ni psicológica) no presencial, a adultos mayores.

### 2. MODALIDAD DEL SERVICIO

Durante la duración del piloto (15 de Agosto a 15 de Septiembre), el Servicio incluye 2 llamadas semanales de 20 minutos.

Las llamadas serán agendadas con antelación, según la disponibilidad del Usuario y de la Empresa en previo acuerdo.

No se incluye dentro de este servicio la solicitud o manejo de información financiera. (ej. números de tarjetas de crédito, cuentas bancarias, o cualquier modalidad de pago o transferencia de dinero).

### 3. CANCELACIÓN DEL SERVICIO

El Usuario puede cancelar su suscripción en cualquier momento a través del correo electrónico [hello@amigop.com](mailto:hello@amigop.com) o contactando a nuestro equipo al teléfono +58 412-1932923 . La Empresa se reserva el derecho de cancelar el servicio en cualquier momento, por causa justificada, incluyendo pero no limitándose al: incumplimiento de los términos del contrato, comportamiento inapropiado, uso indebido del servicio, o cualquier otra acción que a juicio de la Empresa afecte negativamente su operación o reputación.

En caso de cancelación, la Empresa notificará al Cliente por escrito con al menos 5 días de antelación, indicando los motivos de la decisión. En situaciones de gravedad o urgencia, la cancelación podrá ser inmediata. No se otorgarán reembolsos por servicios ya prestados o iniciados al momento de la cancelación. En caso de suspensión La Empresa enviará notificación por escrito vía correo electrónico al Cliente y el Usuario.

### 4. ELEGIBILIDAD

Para ser elegible como Cliente de AmigOP se requiere ser mayor de 18 años de edad. El Usuario debe ser mayor de 50 años de edad y tener lucidez. Ambos, tanto el Cliente como el Usuario, deben aceptar los términos y condiciones del presente contrato.

### 5. CONFIDENCIALIDAD Y PRIVACIDAD

AmigOP protegerá la información personal del Usuario conforme a nuestra Política de Privacidad.

La información no será compartida con terceros sin previa autorización del Usuario, salvo por obligación legal.

### 6. LIMITACIÓN EN TEMAS DE CONVERSACION

La empresa se reserva expresamente el derecho de abstenerse de participar o responder en conversaciones que involucren:

- Opiniones, debates o posturas sobre partidos políticos, movimientos, figuras públicas o ideologías partidistas.
- Comentarios sobre la situación política, económica o social del país, ya sea actual o histórica.
- Discursos que puedan interpretarse como apoyo, rechazo o posicionamiento frente a políticas gubernamentales o decisiones institucionales externas.
- No se permitirá en ningún caso acosar, abusar, acechar, amenazar o difamar al agente telefónico que brinda la atención. Cualquier conducta de esta naturaleza será considerada una infracción grave a las normas de uso, y la Empresa se reserva el derecho de suspender o finalizar de manera inmediata el acceso del usuario a los servicios, sin perjuicio de las acciones legales que pudieran corresponder.

## 7. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

La Empresa no se hace responsable de:

- Cualquier daño derivado de la interpretación de consejos o información compartida en la llamada.
- Fallas en la comunicación debido a causas fuera de nuestro control (ej. problemas de red).
- Gestionar llamadas de emergencia a terceros.

## 8. PAGO DEL SERVICIO

El servicio de AmigOP será cobrado tomando como fecha de inicio y suscripción el día de la firma del contrato. El cobro será por adelantado, mensual, trimestral o anual según la escogencia del cliente. Los pagos realizados no serán reembolsables en caso de cancelación de los servicios por parte del Cliente o el Usuario, independientemente del motivo.

## 9. REPORTES

El cliente recibirá un reporte semanal vía correo electrónico en el que se detalla el número de llamadas ejecutadas, la tipificación de la llamada, y las notas correspondientes a las llamadas.

## 10. MANEJO DE ALERTAS Y EMERGENCIAS

En caso de que la Empresa identifique una Alerta durante una llamada, ésta será incorporada en el reporte semanal que será enviado al Cliente vía correo electrónico.

En caso de que la Empresa identifique alguna Emergencias, AmigOP recomendará al Usuario colgar la llamada para que pueda llamar al servicio local de emergencias (i.e. 911) y notificará al Cliente a través del contacto adicional suministrado para casos de emergencia por el método de comunicación preferido (mensajería de texto o whatsapp) de manera inmediata.

## 11. CAMBIOS EN LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

Nos reservamos el derecho de actualizar estos Términos y Condiciones de Uso. En caso de cambios materiales, notificaremos a los Clientes y Usuarios por correo electrónico. Estas actualizaciones también serán publicadas a través del sitio web. El uso continuado del servicio después de los cambios implica su aceptación.

## 12. CONTACTO

Para consultas o reclamos, el Cliente y el Usuario, deben comunicarse a través de los siguientes medios:

✉ [hello@amigop.com](mailto:hello@amigop.com)

☎ +58 412-1932923 horarios de atención, de Lunes a Viernes de 9 am a 5 pm.

## III. POLÍTICA DE PRIVACIDAD

### 1. INFORMACIÓN REQUERIDA

- Nombre, edad, teléfono, dirección, fecha y lugar de nacimiento y correo electrónico del usuario final.
- Nombre, teléfono y correo electrónico del Cliente.
- Preferencias de contacto, idioma, y temas de conversación.
- Aceptación de la grabación de todas las llamadas

### 2. USO DE LA INFORMACIÓN

La información recabada durante las conversaciones de AmigOP serán utilizadas con los siguientes objetivos:

- Ofrecer un servicio de acompañamiento telefónico personalizado.

- Monitorear y mejorar la calidad del servicio.
- Contactar en caso de eventos especiales o seguimiento.
- Cumplir con requerimientos legales.

### 3. DIVULGACION DE INFORMACIÓN

No compartimos su información con terceros, salvo que:

- El Usuario lo autorice expresamente. Las llamadas no serán compartidas con el Cliente sin consentimiento del Usuario
- Sea requerido por ley o proceso judicial.
- Sea necesario para proteger la seguridad de nuestros usuarios.

### 4. SEGURIDAD DE DATOS

#### a. MEDIDAS DE PROTECCIÓN

La Empresa se compromete a implementar medidas razonables, administrativas, técnicas y físicas para salvaguardar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales del Cliente, como exige la Florida Information Protection Act § 501.171

#### b. LIMITACION DE USO Y RECOPIACIÓN

Solo se recopilarán, procesarán y retendrán los datos personales que sean adecuados, relevantes y proporcionados en relación con los fines contractuales, conforme a la Florida Privacy Protection Act (Bill SB-1864)

#### c. RESPONSABILIDAD DE TERCEROS

Si la Empresa contrata a terceros para procesar datos, estos se regirán por acuerdos que garanticen niveles equivalentes de protección y confidencialidad, tal como requiere la normativa

#### d. NOTIFICACIÓN DE BRECHAS DE DATOS

En caso de detectar una brecha de seguridad que afecte datos personales:

- Se notificará al Departamento de Asuntos Legales de Florida en un plazo no mayor a 30 días desde la detección (más 15 días adicionales si se justifica razonablemente).

- Se informará al Cliente afectado en un máximo de 30 días, pero tan pronto como sea razonablemente posible.

#### **e. CONSERVACIÓN Y ELIMINACIÓN DE DATOS**

Cuando los datos ya no sean necesarios para el cumplimiento del contrato, la Empresa procederá a su eliminación mediante métodos que aseguren la imposibilidad de recuperación.

### **5. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Si bien la Empresa adopta medidas razonables para proteger los datos, no puede garantizar la seguridad absoluta frente a todas las amenazas; no obstante, reportará y atenderá con diligencia cualquier vulneración.

### **6. DERECHOS DEL USUARIO**

El Usuario tiene derecho a:

- Acceder a sus datos.
- Corregir o actualizar su información.
- Retirar el consentimiento para compartir su información con el Cliente en cualquier momento.
- Para ejercer estos derechos, escribanos a: [hello@amigop.com](mailto:hello@amigop.com)

### **7. JURISDICCIÓN**

Este contrato se registrará e interpretará de acuerdo con las leyes del Estado de Florida. En caso de cualquier disputa, controversia o reclamación derivada de este acuerdo, ambas partes acuerdan someterse a la jurisdicción exclusiva de los tribunales competentes del Estado de Florida, renunciando expresamente a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles. Si las partes optan por resolver la disputa mediante arbitraje, dicho proceso se llevará a cabo en el Estado de Florida, conforme a las normas aplicables de arbitraje vigentes en dicha jurisdicción.

**El Cliente y el Usuario declara haber leído, comprendido y aceptado los términos y condiciones establecidos en el presente contrato. Al aceptar este documento, ambas**

partes manifiestan su conformidad con el contenido del mismo y se comprometen a cumplir con todas las obligaciones aquí descritas.