

**Condiciones Especiales de Servicio de Marketing Wifi****1. CONDICIONES DEL SERVICIO:**

Estas condiciones regulan la prestación del servicio "Marketing WiFi" (en adelante, el "SERVICIO") prestado por OhMyFi (EN ADELANTE "EL PROVEEDOR") y comercializado por **Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC**, (En adelante **Colombia Telecomunicaciones**).

El Servicio es prestado por El PROVEEDOR quien es el encargado y responsable frente al CLIENTE de prestar el servicio y de su correcto funcionamiento en los términos y condiciones de uso del Servicio las cuales deben ser expresamente aceptadas por el CLIENTE de manera previa al inicio del Servicio, y como evidencia de la aceptación de las mismas, EL PROVEEDOR guardará el registro correspondiente. Dicha aceptación es indispensable para la prestación del Servicio. Su no aceptación conllevará a la no prestación del Servicio y en consecuencia a la terminación del presente Anexo de Servicios.

COLOMBIA TELECOMUNICACIONES exclusivamente presta el servicio de atención de incidencias y realiza la gestión de facturar y cobrar el servicio.

**2. OBJETO Y ALCANCE DEL SERVICIO****2.1. Objeto del Servicio Marketing WiFi**

Descripción General del Servicio. El Servicio de Marketing WiFi es una plataforma que crea valor para las empresas y experiencias para sus clientes a través del marketing digital gracias al aprovechamiento del WiFi en los establecimientos comerciales. Esta plataforma está orientada a prestar servicios a los usuarios finales del CLIENTE que contrate esta solución. El usuario final cuando se conecta al punto WiFi del establecimiento del CLIENTE, visualiza una publicidad del CLIENTE, puede responder una pregunta o ingresar con redes sociales, interactúa con el CLIENTE, gana puntos que se pueden canjear en el establecimiento (si el CLIENTE crea promociones), seguido a esto pasa a una página que se personaliza de forma única para ese usuario de acuerdo al lugar donde se está conectando, a su historial y perfil (el cual se va mejorando a medida que el usuario interactúa con la plataforma) y accede a contenidos de valor agregado de acuerdo a su perfil como:

- Noticias.
- Promociones.
- Chats.
- Encuestas.
- Mensajes a la marca.
- Eventos y Actividades.
- Juegos, entre otros.

La plataforma le permite administrar y ver el comportamiento de todos sus locales o a nivel específico, ya sean publicidades, contenidos, promociones, preguntas, juegos o actividades

(para implementar estrategias y activaciones), sincronizar TV's, etc.

**Módulos Básicos**

**Dashboard (Tablero):** La plataforma le permite administrar y ver el comportamiento de todos los locales del CLIENTE o alguno específico, cuanta gente se ha conectado, si son clientes nuevos o recurrentes, cuantas preguntas han respondido, cuantos mensajes hay de clientes, el número de canjes o promociones gestionadas, si han dado nuevos Likes o suscripciones a redes sociales, etc

**Comportamiento del establecimiento por horas:** Ayuda a comprender el comportamiento de los distintos locales del CLIENTE, lo cual permite crear estrategias con base en el comportamiento real de cada local, esta gestión se puede realizar por días.

**Qué dispositivos usan mis clientes:** Permite determinar información relevante de los dispositivos de los usuarios de LOS CLIENTES y la orientación del uso del WiFi.

**Origen:** de cual local provienen los clientes, permite determinar del total de los locales del CLIENTE donde está instalado el servicio, de donde provienen los usuarios, donde se conectan más de la totalidad de los clientes que visitan. Ya sean rotondas de comidas, restaurantes en la calle, en centros comerciales, aeropuertos u otros puntos.

**Otros módulos:**

La plataforma cuenta con diversos módulos que sacan el mayor provecho del WiFi y crea nuevas formas de hacer marketing, validar e innovar con los usuarios, algunos de estos son:

- Preguntas a los usuarios, preguntas que desea hacerle a sus clientes a nivel de empresa, hay preguntas generales (información demográfica) y preguntas específicas que EL CLIENTE puede hacerle a sus usuarios, también hay preguntas dependientes de respuestas. Los resultados de estos se pueden ver en tiempo real en la misma plataforma.
- Publicidades segmentadas o dirigidas, de acuerdo al perfil de cada usuario puede mostrarse una publicidad específica que no aplique para otros usuarios, aumentando la efectividad.
- Contenidos de interés, se orienta a llevar contenidos como noticias de interés a los usuarios, afines al negocio y sus actividades, que no son de carácter comercial o publicitario.
- Administrar el WiFi, permite crear mensajes de bienvenida o publicidades cuando el usuario se conecta al WiFi, crear restricciones de ancho de banda (subida y bajada), tiempo de sesión, horario de funcionamiento del WiFi, identificar a los usuarios que se consumen el ancho

**Condiciones Especiales de Servicio de Marketing Wifi**

- de banda y crear restricciones específicas o restricciones para usuarios que consuman mucho ancho de banda.
  - Promociones y canjes, permite crear promociones que los usuarios pueden canjear con monedas que van ganando por interactuar con el producto del CLIENTE, respondiendo preguntas, recomendar a otros amigos mediante sus redes sociales (en desarrollo), participar en actividades dentro del WiFi, visitar frecuentemente los locales del CLIENTE, etc. Hay promociones acumulables e instantáneas.
  - Juegos, cuenta con juegos generales, en los cuales los usuarios pueden interactuar con los productos del CLIENTE mientras esperan sus servicios, juegan de forma individual o grupal, puede sincronizarse con torneos, mediante modulo adicional. Algunos ejemplos son PacMan, pollas futboleras, triqui, ahorcado, juegos de shots "principalmente en bares", entre otros.
  - Mensajes de clientes, los usuarios pueden interactuar con el CLIENTE dejándoles mensajes que quieran comunicar y el CLIENTE les pueden responder.
  - Chats, entre los usuarios que se conectan al WiFi de todos los locales del CLIENTE.
  - Perfil de Usuarios, el CLIENTE puede visualizar el perfil completo de un usuario, lo cual le permite conocer quiénes son sus clientes y sus comportamientos, como frecuencias de visita a la compañía en uno o varios puntos, día de mayor frecuencia, horarios de visitas, dispositivo que tiene, etc.
  - Puntos de TV, sincronizar contenidos específicos en TV's en los locales del CLIENTE, de acuerdo a una programación previa, en un intervalo de horario específico o días puntuales, puede ajustar todo remotamente y en tiempo real, ya sean imágenes, videos, promociones específicas o sincronizar torneos de juegos.
- ✓ **Servicio Básico** Este servicio brinda los servicios de la plataforma de Marketing Wifi y sus módulos al cliente para que esté los administre y ajuste de acuerdo a sus estrategias de marketing y comunicación. Este servicio solo brinda soporte en caso de fallas del servicio, si el cliente tiene alguna duda en el uso de la plataforma debe hacer uso de los TUTORIALES que le muestran paso a paso como usar cada uno de los módulos.
- ✓ **Servicio Integral** Este servicio brinda las mismas características del Servicio Básico, pero adicionalmente se puede contratar un paquete de horas adicionales, donde expertos en la plataforma diseñan, administran, y crean estrategias que le permiten al cliente sacarle el mayor provecho a la plataforma.

**Servicios de administración de la plataforma:**

- **Administración:**  
**IT:** EL PROVEEDOR monitorea la operación y correcto funcionamiento de los puntos WiFi a nivel de calidad del servicio (QoS), contacto con los puntos para verificar causas de fallos y contacto con área técnica para envío de personal técnico de reparación y seguimiento, orientado a identificación de fallos antes de quejas y reclamos de clientes.
- **Contenidos:** EL PROVEEDOR administra los contenidos y realiza implementación de estrategias en la plataforma, a solicitud expresa del CLIENTE.
- **Mercadeo:** EL PROVEEDOR genera informes y reportes técnicos y de mercadeo, con análisis y recomendaciones con base en los datos recogidos y las estrategias implementadas.

**Servicios de Estrategias de Mercadeo:**

- **Estrategias de Mercadeo:**  
**Mercadeo:** EL PROVEEDOR acompaña al cliente en sus estrategias de mercadeo, participa en comités de mercadeo, se apoya en informes y conocimiento de la plataforma para apoyar al CLIENTE a cumplir sus objetivos de mercadeo, ventas, fidelización y comunicación, a solicitud expresa del CLIENTE.  
**Desarrollo:** El CLIENTE coordina con el área de Desarrollo del PROVEEDOR nuevos proyectos, la personalización de nuevas funcionalidades y piezas gráficas.

**2.1.2. Modalidad del Servicio.**

El servicio se prestará bajo el **Plan Marketing Propio**.

Este servicio consiste en hacer uso de los puntos Wifi del cliente, conectándolos con la plataforma para uso de su marca o compañía y utilizar los distintos módulos para promocionar sus productos y servicios (P/S). Este plan NO permite la ubicación de espacios publicitarios de terceros con fines de explotación económica.

El plan de Marketing Propio cuenta con dos (2) servicios (Básico e Integral) que es contratado de acuerdo a las necesidades y capacidades económicas del Cliente, estos son:

**Condiciones Especiales de Servicio de Marketing Wifi**

**Servicios de Desarrollo de TI:**

**Desarrollo:** Horas de desarrollo mensual no acumulables, orientados a implementar nuevos módulos que cumplan con los requerimientos del CLIENTE con base en las solicitudes del PROVEEDOR.

**IT:** Ajustes y personalizaciones para integrarse con los sistemas de información del cliente, POS, ERP, CRM, etc.

El PROVEEDOR es el responsable de entregar reportes periódicos de Almacenamiento y Backup de respaldo de la información del CLIENTE.

**2.1.3. Ámbitos Cubiertos por el Servicio.**

Los servicios de la PLATAFORMA se prestarán de acuerdo al plan contratado por el CLIENTE y especificado en el FUN correspondiente.

La modalidad de prestación del Servicio es Autogestionado por el CLIENTE, quien es el administrador de la PLATAFORMA sobre las cuales adquiere el derecho de uso durante el tiempo contratado. (Esto aplica si contrata el servicio Básico sin horas de administración)

COLOMBIA TELECOMUNICACIONES NO es responsable por experiencias insatisfactorias del usuario resultantes de no cumplir con los términos y condiciones legales del servicio. Tampoco es responsables por fallas en la comunicación causadas por dificultades en las redes o los servicios de telecomunicaciones que no sea las suyas propias.

**2.1.4. Modelo de Soporte.**

Dudas e instructivos en línea para la utilización del Software: Como parte del Servicio, COLOMBIA TELECOMUNICACIONES facilitará al CLIENTE documentación de apoyo que es entregada vía correo en el momento que se realice el aprovisionamiento del servicio.

COLOMBIA TELECOMUNICACIONES ofrece en todos sus planes servicio de soporte (nivel 1) a través de la línea 018000910909. Dicha atención es prestada a la persona que haya sido registrada como Contacto Autorizado del CLIENTE, así:

En la opción de Autogestión, herramienta que podrá encontrar en la sección de "Mi Movistar Empresas" a través de nuestro sitio seguro [www.movistar.co](http://www.movistar.co)

<b>018000940099</b>	<b>6 horas</b>	<b>10 horas</b>
<b>018000910909</b>		
<b>Inmediato</b>		
<b>Analista de atención</b>	<b>de Jefe de servicio corporativo</b>	<b>Gerente de servicio corporativo</b>

<b>Escrito: <a href="mailto:cct.empresas.colombia@telefonica.com">cct.empresas.colombia@telefonica.com</a></b>		
<b>2 días hábiles</b>	<b>3 días hábiles</b>	<b>4 días hábiles</b>
<b>Analista de atención</b>	<b>Jefe de servicio corporativo</b>	<b>Gerente de servicio corporativo</b>

**3. MANEJO DE DATOS PERSONALES POR PARTE DEL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO**

- El CLIENTE le encarga al PROVEEDOR la recolección de los datos personales de aquellos que visiten los establecimientos de comercio del CLIENTE y que requieran del servicio de Internet mientras se encuentren en dichos establecimientos de comercio. Para tal efecto, el Encargado actuará a nombre del responsable y por cuenta de este último.
- Para efectos del servicio Marketing WiFi, el PROVEEDOR quien para efectos del presente numeral actuará como Encargado del tratamiento de datos personales, adelantará las actividades que se especifican más adelante.
- La Información es confidencial y/o cualquier material y/o medios (físicos y/o electrónicos) que contengan Propiedad Intelectual del Encargado, presentadas por el Encargado al responsable, serán protegidos de conformidad con las disposiciones legales que existen sobre Derechos de Propiedad Intelectual. La Parte que reciba información confidencial bajo este Acuerdo es denominada simplemente por "Parte Receptora" y la parte que las divulgue por "Parte Divulgadora".

**Contrato para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios Conexos celebrado entre Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC**

GL-V1-2021

**Contrato No:** \_\_\_\_\_

**Condiciones Especiales de Servicio de Marketing Wifi**

**3.1 Alcance del Tratamiento y Actividades que el Encargado realizará por cuenta del responsable:**

El tratamiento de los datos personales se circunscribe exclusivamente al servicio denominado Marketing WiFi tal y como se especifica en el numeral precedente para que el Encargado pueda entregar al responsable los siguientes resultados producto del servicio y señalados expresamente en las actividades a realizar por parte del Encargado.

Los datos personales tratados, serán entregados por el Encargado al responsable por medio de reportes específicos en fechas que serán definidas por el responsable, pues estas las programa él, a través de la plataforma Marketing WiFi. El Encargado adelantará única y exclusivamente las siguientes actividades con la información y datos personales que recolecte para el responsable, todas ellas en relación con el servicio Marketing WiFi:

- Procesamiento automático de registro y almacenamiento de la información.
- Análisis estadístico, generación de informes y consultas en tiempo real.
- Dar acceso al responsable para realizar el borrado de campos de su Base de Datos.
- Resumen y Entrega de reportes por parte del Encargado al responsable.
- Integrar API's y otras herramientas para que el responsable pueda cruzar sus Bases de Datos.

**3.2 El Encargado deberá observar estrictamente las siguientes instrucciones:**

- El Tratamiento no incluye alcance a información diferente a la adquirida a través de la plataforma Marketing WiFi, la cual deberá cumplir con las políticas de tratamiento de datos personales del responsable.
- El acceso a la información se hará exclusivamente por personal del responsable y personal del Encargado, cada uno de estos tendrá un Usuario y contraseña diferentes que permitan diferenciar los procesos que realice cada uno.
- Los reportes que arroje la herramienta solo deben referirse a información de las personas que se conectaron a las redes WiFi del CLIENTE y que previa, informada y expresamente han autorizado el Tratamiento de sus datos personales.

**3.3 Obligaciones del Encargado para con los Titulares y el responsable:**

Toda información que el Encargado recolecte, reciba y obtenga del Responsable y/o de los clientes del Responsable o de terceros, de manera directa o indirecta, en forma verbal, escrita, gráfica, en medio magnético o bajo cualquier otra forma que no sea del dominio público, de la que sean titulares los clientes del responsable, sus empleados y en general terceros, y que el responsable tenga en calidad de

OPERADOR y/o FUENTE de tal información en los términos de la Ley 1266 de 2008, y/o ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN y/o RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN en los términos de la Ley 1581 de 2012, deberá ser tratada por El Encargado, en calidad de ENCARGADO DEL TRATAMIENTO de conformidad con el Decreto 1074 de 2015 y cualquier norma que lo modifique, adicione y complemente, y tal información es considerada información confidencial y reservada en los términos de este Acuerdo.

En desarrollo de lo anterior, El Encargado deberá:

- Salvaguardar la seguridad de las bases de datos que contengan datos personales.
- Salvo autorización previa, expresa y escrita del responsable, el Encargado no podrá modificar, eliminar, compartir y circular a terceros ni utilizar la información y los datos de carácter personal recibidos en ejecución del Acuerdo, con alcances o para fines diferentes a los previstos en el presente documento.
- Dar a tal información el Tratamiento de acuerdo con la finalidad señalada en el presente Acuerdo y siempre de conformidad con los principios establecidos en la ley para el tratamiento de datos personales.
- Dar aplicación a las obligaciones a cargo del responsable establecidas en la Política para el Tratamiento de Datos Personales del responsable, y acoger las instrucciones que razonablemente el responsable le brinde en cada momento, como responsable del tratamiento, para la estricta prestación de los Servicios encomendados al amparo del presente Acuerdo.
- Dar cumplimiento a las obligaciones que se señalan para los encargados del tratamiento de datos personales, establecidas en el artículo 18 de la ley 1581 de 2012, y las normas que la modifiquen o sustituyan.
- Adoptar un Manual Interno de Políticas y Procedimientos para el tratamiento de datos personales.
- Dar cumplimiento a las obligaciones señaladas por la ley 1581 de 2012 y el Decreto 1074 de 2015, respecto tanto de los clientes de responsable, como de sus empleados y en general terceros, como titulares de la información.
- Adoptar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias para proteger la seguridad y la reserva de los datos de carácter personal y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, en todo caso, no podrá manipular la información almacenada, respetando su integridad, autenticidad y confidencialidad de conformidad con

**Condiciones Especiales de Servicio de Marketing Wifi**

lo establecido en el artículo 4 literal g) de la Ley 1266 de 2008 y artículo 4 literal h) de la Ley 1581 de 2012 y demás normas aplicables.

Esta obligación debe el Encargado a su vez exigirla a sus dependientes, que tengan acceso a la información, y estará vigente aún después de la terminación del Acuerdo o de las labores que forman parte del tratamiento de los datos personales.

- Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal deberán ser devueltos al responsable, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.
- El Encargado se compromete a adoptar las medidas necesarias para que los datos sean manejados únicamente por aquellas personas cuya intervención sea precisa para la prestación del servicio, y a guardar estricto secreto profesional respecto de los datos de carácter personal a los que tiene acceso, aún después de finalizar su relación con el responsable.
- El Encargado deberá reportar todos los incidentes ocurridos en materia de Protección de Datos inmediatamente se entere de dicho incidente. Cómo mínimo debe informarse el tipo de incidente, la fecha en que ocurrió y la fecha en la que se tuvo conocimiento del mismo, la causal, el tipo de Dato Personal comprometido y la cantidad de titulares afectados. Así mismo, debe informar las acciones tomadas a fin de evitar que situaciones similares se vuelvan a presentar.

**4. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

EL PROVEEDOR es el directo responsable ante el CLIENTE de la prestación del Servicio, en los términos y condiciones aceptados por el CLIENTE ante el PROVEEDOR. COLOMBIA TELECOMUNICACIONES, en su calidad de comercializador, en ningún caso es responsable, entre otros, de los siguientes eventos:

- Por la custodia de la clave o en el indebido uso que el CLIENTE o los terceros a quienes permita su uso den a la misma.
- Por la falta de disponibilidad del Servicio debido a varios factores, incluyendo, sin carácter limitativo, mantenimiento periódico, ya sea programado o no, caso fortuito o fuerza mayor, fallo técnico del software o plataforma, o retraso o fallo atribuible a virus, ataques de rechazo del servicio, incremento o fluctuaciones en la demanda, acciones y omisiones de terceros, o cualquier otra causa fuera del control razonable.
- Por el acceso, interceptación, eliminación, alteración, modificación o manipulación de cualquier modo de cualquier contenido del CLIENTE por parte de

terceros no autorizados o por fallas del software o plataforma o del Servicio prestado.

- Por la presencia de virus o a la presencia de otros elementos lesivos en los contenidos transmitidos, difundidos, almacenados, recibidos, obtenidos, puestos a disposición, o accesibles a través del Servicio.
- Por la ocurrencia de cualquier siniestro que destruya o afecte total o parcialmente la plataforma en la que se almacenan los datos del cliente.

El CLIENTE es responsable y debe indemnizar o mantener indemne a COLOMBIA TELECOMUNICACIONES por y contra (i) pérdidas, daños, gastos, y demandas de terceros que surjan o se vinculen directa o indirectamente con cualquier uso y/o abuso que haga el CLIENTE del Servicio y/o de la información que se le entrega como parte de los productos del Servicio objeto de este Anexo de Servicio por el Cliente; y (ii) pérdidas, daños, gastos y demandas de terceros que se vincule con servicios prestados por el cliente, en los cuales utilicen el servicio objeto de este Anexo de Servicio.

**5. TERMINACIÓN ANTICIPADA**

Si el servicio se da por terminado de manera anticipada por a la vigencia del mismo por causas imputables al CLIENTE, EL CLIENTE deberá pagar a COLOMBIA TELECOMUNICACIONES todos los valores que estén pendientes a la fecha, así como el monto que faltare del valor total de los servicios.

**6. INCREMENTO DE TARIFAS**

Los valores pactados en las Solicitudes de Servicio (FUN) podrán ser reajustados anualmente en cualquier momento siempre que el incremento acumulado del año no supere el IPC del año inmediatamente anterior más diez (10) puntos porcentuales.

Para constancia, se firma en Bogotá D.C. a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_, en dos (2) ejemplares de igual tenor literal.

Por el Cliente:

\_\_\_\_\_  
Representante Legal  
Nombre:  
C: C