



## TÉRMINOS Y CONDICIONES

### **1 INTRODUCCIÓN AL SERVICIO Y ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES DE USO.**

- 1.1 **Introducción.** La Solución es gestionada por Hoopla Call LLC (Hoopla) y es proporcionada a través de su operador de telefonía celular.
- 1.2 **Alcance.** El presente documento contiene y especifica los términos y condiciones de uso de la Solución.
- 1.3 **Derecho de Uso.** El otorgamiento de las licencias brinda al Cliente el derecho de utilizar la solución en un dispositivo móvil o vía Web ingresando con el usuario y contraseña proporcionados.
- 1.4 **Aceptación de las Condiciones de Uso.** Para acceder y disfrutar de la Solución, el Cliente debe aceptar y en todo momento seguir las disposiciones que se establecen en estos Términos y Condiciones de Uso (los “Términos y Condiciones”).
- 1.5 **Cuenta y Registro.** En caso que Hoopla requiera que el Cliente o el usuario final se registre para acceder a la Solución, toda la información de registro que proporcione debe ser exacta y actualizada. Es importante mantener la confidencialidad de la contraseña. El Cliente, y/o el usuario final, es responsable de todo uso de la Solución, incluyendo el uso no autorizado de terceros, por lo que le pedimos sea muy cuidadoso para proteger la seguridad de su contraseña. La información proporcionada será tratada conforme a lo descrito en la LFPDPPP.
- 1.6 **La Solución.** El Cliente acepta y reconoce que el uso de la Solución en dispositivos móviles podrá estar limitado a las áreas de cobertura donde su operador de telefonía celular preste servicios de telecomunicaciones, así como a la contratación con el operador de telefonía celular de los servicios de datos necesarios para establecer la conectividad entre la red celular y la Solución. El Cliente acepta y reconoce que el pago de la contraprestación por concepto de la Solución no incluye el pago por cualesquiera otros servicios o bienes prestados por el operador de telefonía celular, incluyendo enunciativamente servicios de telecomunicaciones y dispositivos móviles.

### **2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.**

- 2.1 Conferencia Telcel Plus es un servicio para realizar audio-conferencias instantáneas a través de la aplicación móvil: **Conferencia Telcel**. El servicio está disponible para usuarios del segmento masivo y corporativo-empresarial en la modalidad de pospago y prepago.

- 2.2 Componentes del Servicio:

- 2.2.1 Aplicación móvil Conferencia Telcel.
- 2.2.2 Portal WEB Conferencia Telcel.

### **3 CÓMO FUNCIONA EL SERVICIO.**

3.1 Conferencia Telcel Plus es compatible con los equipos smartphones que utilicen los siguientes sistemas operativos:

Android: Compatible con todas las versiones a partir de la 4.4.

iOS: Compatible con todas las versiones a partir de la 9.

- 3.1.1 En un futuro la Solución podrá soportar su uso en otros sistemas operativos sin que esto represente de ninguna manera una obligación.

3.2 El Cliente como contratante del Servicio reconoce que goza de plenos derechos de propiedad sobre los equipos.

- 3.2.1 Los usuarios Telcel **pospago y prepago masivo** podrán **contratar** el servicio Conferencia Telcel Plus de la siguiente forma:

3.2.1.1 Desde la aplicación móvil: Conferencia Telcel. La aplicación se encuentra disponible para su descarga en las tiendas Google Play y App Store. La aplicación no tiene costo, sin embargo, su descarga requiere de una conexión de datos activa. Si la aplicación es descargada conectado a la red de datos móviles de Telcel, los MB utilizados para su descarga serán debitados de los MB incluidos en la recarga de saldo (prepago), en el plan tarifario (pospago), o del paquete de datos móviles que tenga contratado el usuario.

**SE RECOMIENDA REALIZAR LA DESCARGA DE LA APLICACIÓN CONECTADO A UNA RED WIFI (CONEXIÓN A INTERNET FIJA).**

3.2.1.2 En cualquier Centro de Atención a Clientes (CAC) a nivel nacional. Consulte la ubicación del CAC más cercano en [www.telcel.com](http://www.telcel.com).

- 3.2.2 Los usuarios Telcel **pospago corporativo-empresarial** podrán **contratar** el servicio Conferencia Telcel Plus de la siguiente forma:

3.2.2.1 A través de su ejecutivo Telcel quien activará el servicio a solicitud del cliente corporativo-empresarial. Posteriormente el usuario podrá descargar la aplicación de cualquiera de las tiendas de aplicaciones móviles señaladas.

- 3.2.3 Los usuarios Telcel del **pospago y prepago masivo** podrán **cancelar** el servicio Conferencia Telcel Plus de la siguiente forma:

3.2.3.1 Por medio de la aplicación.

3.2.3.2 Acudiendo a un Centro de Atención a Clientes.

Además de estas dos opciones, los usuarios Telcel de **prepago masivo** tendrán la opción de:

3.2.3.3 Cancelar por medio de SMS, enviando el comando de cancelación (CANCELAR) al 87123.

3.2.4 Los usuarios Telcel **pospago corporativo-empresarial** podrán **cancelar** el servicio Conferencia Telcel Plus de la siguiente forma:

3.2.4.1 A través de su ejecutivo de cuenta. El cliente corporativo-empresarial no podrá dar de baja el servicio directamente desde la aplicación móvil.

3.3 Con el objetivo de que logre una comunicación por medio de audio-conferencias con sus grupos, el Cliente deberá tener su Servicio activo con un usuario y contraseña válidos, la aplicación Conferencia Telcel descargada en el equipo, así como haber contratado un plan de transmisión de datos con su operador de telefonía celular; sumado a esto deberá encontrarse en zona de cobertura.

3.4 Para acceder a las grabaciones de conferencias realizadas con sus grupos es necesario ingresar al Portal Conferencia Telcel para lo cual deberá contar con este servicio adicional contratado, una cuenta, usuario y contraseña válidos en el sistema, así como contar con un servicio de internet de banda ancha y utilizar alguna de los navegadores admitidos por el Portal WEB, el cual puede ser uno de los siguientes: Firefox, Chrome, Safari o Internet Explorer.

**3.4.1 ES RESPONSABILIDAD DEL USUARIO ORGANIZADOR HACER DEL CONOCIMIENTO PREVIO DE LOS USUARIOS PARTICIPANTES QUE LA AUDIO-CONFERENCIASERÁ GRABADA Y ALMACENADA, PREVIO A QUE INICIE LA GRABACIÓN. TELCEL NO ES RESPONSABLE DE LA OBTENCIÓN DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DE LOS USUARIOS PARTICIPANTES.**

3.5 Consideraciones importantes sobre el Servicio Conferencia Telcel Plus:

3.5.1 La contraseña utilizada para el ingreso a la aplicación es la definida para la aplicación Mi Telcel.

3.5.1.1 En caso de no recordar la contraseña de acceso, ésta podrá ser recuperada ingresando el número de teléfono; el usuario recibirá un mensaje de texto con la clave registrada.

3.5.1.2 En caso de no contar con la contraseña de acceso, ésta podrá ser definida desde la aplicación de Conferencia Telcel y ser utilizada en Mi Telcel.

- 3.5.2 El servicio de Conferencia reconoce dos tipos de usuarios: a) Usuario Organizador y b) Usuario Participante.
- 3.5.3 El **Usuario Organizador** es el usuario Telcel que contrata el servicio y gestiona la audio-conferencia a través de la aplicación.
- 3.5.4 El **Usuario Participante** es el número fijo o móvil (de cualquier proveedor de telefonía fija o móvil), que es invitado a participar en la audio-conferencia iniciada por el Usuario Organizador. No es necesario que el Usuario Participante tenga contratado el servicio ni instalada la aplicación para participar en la audio-conferencia.
- 3.5.5 El Usuario Organizador podrá crear y administrar sus grupos utilizando los contactos registrados en su dispositivo; esta operación la realizará por medio de la aplicación Conferencia Telcel o por medio de un portal web.
- 3.5.6 El Usuario Organizador podrá iniciar la audio-conferencia a través de la aplicación móvil de la siguiente manera:
- 3.5.6.1 Llamada de voz. El Usuario Organizador inicia la audio-conferencia a través de una llamada generada por medio de la aplicación Conferencia Telcel. El Usuario Organizador, antes de iniciar la llamada, deberá seleccionar el grupo previamente creado. Al iniciar la llamada, se generará un número de “bridge” mediante el cual se enviará la solicitud al servidor de Telcel con los números de los participantes a contactar. Telcel lanzará las llamadas correspondientes a los participantes de la conferencia.
  - 3.5.6.2 SMS. El Usuario Organizador inicia la audio-conferencia enviando un mensaje a través de la aplicación Conferencia Telcel, seleccionando la opción de invitar a través de SMS. Al elegir ésta opción, la aplicación generará un número “bridge” y enviará un SMS a los participantes del grupo con el número bridge creado para que cada uno de los invitados llame y pueda integrarse a la conferencia. Sólo podrán unirse a la conferencia los números de contacto que hayan recibido la invitación. Si un número de contacto distinto a aquellos que recibieron la invitación intenta conectarse al número “bridge”, éste no será enlazado a la conferencia.
- 3.5.7 Todos los grupos creados son privados, por lo cual, solo los usuarios pertenecientes al grupo podrán enlazarse a la audio-conferencia. Los usuarios que cuenten con la aplicación podrán visualizar los grupos a los que pertenecen.

### 3.6 Consideraciones importantes sobre el Servicio Grabación de Conferencia Telcel:

- 3.6.1 Este servicio cuenta con funciones complementarias como la grabación por día o recurrente. A través de ésta función complementaria, el Usuario Organizador podrá almacenar en su cuenta en la nube la audio-conferencia y descargarla a través del portal web.
- 3.6.2 El tiempo permitido para grabar una conferencia es de hasta 4 horas, el cual equivale a la duración máxima de una conferencia. La descarga de la grabación solamente se podrá realizar mediante el portal web o mediante un link que será enviado vía SMS al Usuario Organizador al finalizar la conferencia. La grabación se podrá descargar en formato .WAV y estará disponible para su descarga 30 días naturales a partir del momento en que la audio-conferencia haya terminado. Una vez terminado el plazo de 30 días el audio almacenado será eliminado de la plataforma sin posibilidad a ser recuperado.
- 3.6.3 Conferencia Telcel Plus ofrece al Usuario Organizador podrá hacer uso del servicio estando en México, Estados Unidos o Canadá e invitar a Usuarios Participantes con número nacional, de Estados Unidos o Canadá sin costo adicional. Cualquier audio-conferencia iniciada fuera de la cobertura señalada, podrá generar cargos por concepto de Roaming y/o Larga Distancia Internacional conforme a las tarifas aplicables al plan tarifario o esquema de cobro que el usuario tenga contratado.
- 3.6.4 El servicio Conferencia Telcel no incluye las llamadas de los Usuarios Participantes realicen al número "bridge" para enlazarse a una audio-conferencia.

### 3.7 Conferencia Telcel se ofrece a los usuarios Telcel **pospago masivo y pospago corporativo-empresarial** durante un periodo máximo de hasta 30 días naturales, durante este periodo el usuario podrá gozar de los siguientes beneficios:

- 3.7.1 El usuario organizador podrá crear y administrar 5 grupos de hasta 5 participantes utilizando los contactos registrados en su dispositivo; esta operación la realizará por medio de la aplicación Conferencia Telcel o por medio de un portal web.
- 3.7.2 El usuario organizador podrá realizar audioconferencias con un límite de 60 minutos diarios.
- 3.7.3 Una vez transcurrido el periodo de 30 días naturales que se establecen en estos Términos y Condiciones de uso, el servicio se cancelará de forma automática y no será susceptible de renovación.

### 3.8 Limitantes del Servicio. Hoopla podrá a su sólo criterio en cualquier momento con un preaviso de 30 días corridos, modificar y/o suspender total o parcialmente, temporal o definitivamente

el Servicio, no teniendo ningún tipo de responsabilidad por posibles daños y/o perjuicios que pudieran derivarse. En ningún caso Hoopla será responsable por la falta de precisión del Servicio, ni por los daños que se deriven de la utilización de la solución, ni por lucro cesante o daño emergente o por daños directos o indirectos, especiales o no, ni por pérdida económica, injurias personales o daños reclamados por el Cliente o cualquier tercero. Asimismo, Hoopla se reserva el derecho de modificar o interrumpir, en todo o en parte, el acceso al sistema temporalmente, cuando lo requiera el servicio de mantenimiento, actualización o reparación del sistema o el servidor de Internet, sin necesidad de haberlo notificado al Cliente. Si el Cliente detectara alguna anomalía, interferencias de terceros, errores del sistema o mal funcionamiento del Servicio, deberá notificarlo a Hoopla para que esta proceda a su solución.

#### **4 OBLIGACIONES CLIENTE.**

4.1 El Cliente se obliga a (i) informar a cualesquier persona a la que el Cliente otorgue acceso a la Solución, así como, en caso de ser aplicable, a las personas respecto de las cuales se capturen datos personales a través de la Solución, que los datos que la Solución recabará de dichas personas (incluyendo de ser el caso datos personales y número telefónico), y (ii) obtener el consentimiento expreso de dichas personas para que los datos referidos les sean recabados, utilizados por la Solución y almacenados de conformidad con la Solución.

4.2 Para realizar la cancelación total o parcial del servicio Conferencia Telcel el cliente deberá notificarlo a su operador de telefonía celular.

#### **4.3 Pagos;**

4.3.1 El Cliente acepta que su operador de telefonía celular cobrará por los Servicios y/o Licencias o incluir el importe de la contraprestación correspondiente a los Servicios y/o Licencias en cualquier otra factura que el operador de telefonía celular emita al Cliente, incluyendo aquellas que emita por concepto de prestación de servicios de telecomunicaciones. Al igual que cualquier descuento o nota de crédito, se otorga por virtud del volumen de Servicios y/o Licencias contratados al amparo del presente Acuerdo.

4.3.2 Las Partes acuerdan que los Servicios y/o Licencias sólo estarán disponibles para el Cliente cuando éste se encuentre al corriente en el pago de la contraprestación acordada en el presente Acuerdo; pudiendo el operador de telefonía celular suspender el acceso del Cliente a los Servicios y/o a las Licencias ante cualquier incumplimiento del Cliente a dichas obligaciones de pago.

**5 PROPIEDAD Y DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL.** Hoopla es el titular exclusivo de los derechos de propiedad intelectual e industrial, mismos que están protegidos por las leyes y tratados en materia de derechos de autor y de propiedad industrial. En virtud del presente documento, el Cliente acepta que el desarrollo y funcionamiento operativo de la Solución está a cargo de Hoopla, quien de forma integral hace extensivo al Cliente el uso de la Solución.

**6 SOPORTE TÉCNICO.** El Cliente podrá hacer uso del Soporte Técnico para la Solución al presentarse una falla o problema en el uso de la Solución. El Cliente podrá solicitar dicho soporte vía telefónica al número 55 4169 1568 o al correo electrónico [admin@hooplacall.com](mailto:admin@hooplacall.com) en un horario de lunes a viernes (días hábiles) de 8:00 a 18:00 hrs hora del centro de México. También, podrá solicitar dicho soporte vía App, en la cual encontrará una sección para el levantamiento de incidencias, que serán atendidas por el equipo de Hoopla.

## **7 INFORMACIÓN.**

7.1 El Cliente acepta que toda la información (incluyendo sin limitación, llamadas o mensajes) que la Solución genere residirá en servidores en la nube propiedad de Hoopla. Dicha información está protegida y cifrada ya que la Solución utiliza un sistema de cifrado de datos automático al momento de enviar la información desde el dispositivo móvil, garantizando la seguridad de los datos. Por lo tanto el Cliente reconoce y acepta expresamente que toda aquella información que sea proporcionada o generada por el uso de la Solución podrá ser consultada solo y únicamente accediendo bajo la licencia de contratante de la Solución. En caso de que el Cliente entregue a cualquier persona los accesos para ingresar a la información generada por la Solución y almacenada en el servidor de Hoopla, el Cliente deberá asumir la responsabilidad de uso de los accesos y contraseñas otorgadas a dichas personas.

7.2 La información recabada o generada por medio de la Solución y almacenada en el servidor de Hoopla, será propiedad del Cliente quien se responsabiliza del contenido de la misma y se obliga a sacar en paz y a salvo a Hoopla y al operador de telefonía celular respecto de cualquier reclamación, de cualquier naturaleza, incluyendo enunciativamente violaciones a derechos de terceros o sanciones regulatorias, relacionada con la información recabada o generada por la Solución.

7.3 El Cliente acepta y reconoce que el almacenamiento de datos en servidores en la nube acarrea ciertos riesgos de pérdida de los mismos. Por tanto, el Cliente acepta y reconoce que Hoopla y el operador de telefonía celular no otorgan ninguna garantía, ni se responsabilizan frente al Cliente respecto a la pérdida de cualesquier dato o información almacenada o residente en la nube.

## **8 DATOS PERSONALES.**

8.1 RADIOMÓVIL DIPSA, S.A. DE C.V. (en lo sucesivo “Telcel”) con domicilio en Lago Zurich 245, Plaza Carso, Edificio Telcel, Col. Ampliación Granada, Delegación Miguel Hidalgo, C.P. 11529, Ciudad de México, México será quien actúe como responsable del tratamiento de sus datos personales. Telcel tratará datos personales de identificación, datos personales de contacto así como aquella información que usted o terceros proporcionen durante el uso del servicio de Audio Conferencia Telcel (en adelante “Servicio”) para identificarle y registrarle como usuario del Servicio, brindarle acceso al Servicio y las funciones relacionadas con el mismo. Le informamos que en caso de que usted así lo elija, la sesión podrá ser registrada y almacenada ) y estará disponible para su descarga a través de la página en Internet [www.conferencia.telcel.com](http://www.conferencia.telcel.com) durante 30 días naturales contados a partir del momento en que haya terminado la audio-conferencia. Telcel no recabará datos personales sensibles.

Telcel podrá transferir, sin requerir su consentimiento los datos personales necesarios a autoridades competentes en los casos legalmente previstos, así como a empresas afiliadas y/o subsidiarias de Telcel, mismas que operan bajo políticas de privacidad que cumplen con las disposiciones aplicables correspondientes para cumplir con alguna de las finalidades previstas en el presente aviso de privacidad.

Usted o su representante legal podrá ejercer cualquiera de los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición (en lo sucesivo “Derechos ARCO”) revocar su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales y conocer los plazos y procedimientos aplicables al ejercicio de sus Derechos ARCO enviando un correo electrónico a Telcel a la dirección [datospersonales@telcel.com](mailto:datospersonales@telcel.com) donde se le atenderá en tiempo y forma.

Usted podrá limitar el uso o divulgación de sus datos personales enviando su solicitud a la dirección [datospersonales@telcel.com](mailto:datospersonales@telcel.com). En caso de que su Solicitud sea procedente se le registrará en el listado de exclusión propio de Principal. Para mayor información favor de contactar a Principal a la dirección [datospersonales@telcel.com](mailto:datospersonales@telcel.com)

Usted podrá conocer las modificaciones a nuestro aviso de privacidad en nuestro sitio web [conferencia.telcel.com](http://conferencia.telcel.com)

Al proporcionar su información y al registrarse como participante como usuarios del servicios usted autoriza de forma expresa que Principal trate sus datos personales para las finalidades y bajo las condiciones indicadas en el presente Aviso de Privacidad.

## **9 OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDAD**

9.1 El Cliente se obliga a (i) no revender, distribuir o de cualquier otra manera sublicenciar a ningún tercero los Servicios ni las Licencias; (ii) no utilizar los Servicios ni las Licencias en conjunto software, programas o elementos no aprobados previamente por Hoopla; (iii) no modificar los Servicios y/o las Licencias por si o a través de cualquier tercero en representación del Cliente, sin la autorización previa y por escrito de Hoopla; (iv) no realizar ingeniería inversa a los Servicios y/o las Licencias; y (v) a usar los Servicios y/o las Licencias conforme a lo establecido en el presente Acuerdo, los Términos y Condiciones, y las leyes aplicables.

9.2 El Cliente se obliga a indemnizar, sin límite alguno, a Hoopla, así como a sus respectivos consejeros, funcionarios, empleados, representantes, proveedores y consultores por cualquier daño y/o perjuicio ocasionado a cualquiera de los anteriores, así como sacarlos en paz y a salvo, a costo y cuenta del Cliente, de toda reclamación, acción o demanda ya sea de carácter judicial o extrajudicial, en relación con o derivado de (i) la violación de derechos de terceros, incluyendo derechos de propiedad intelectual, resultante de (a) el uso de los Servicios y/o las Licencias en conjunto software, programas o elementos no aprobados previamente por Hoopla, (b) modificaciones a los Servicios y/o las Licencias realizadas por el Cliente, o por cualquier tercero en representación del Cliente, sin la autorización previa y por escrito de Hoopla, o (c) por realizar ingeniería inversa a los Servicios y/o las Licencias; y (ii) el uso de los Servicios y/o las Licencias de manera contraria a lo establecido en el presente Acuerdo, los Términos y Condiciones, y las leyes aplicables.

## **10 ACUERDO INTEGRAL Y MODIFICACIONES**

10.1 En caso que Hoopla pretenda modificar los Términos y Condiciones, deberá notificar los nuevos términos y condiciones al Cliente previo a que dicha modificación surta efectos. En todo caso, cualquier modificación a los Términos y Condiciones sólo podrá surtir efectos a partir del momento en que el Cliente acepte explícitamente los nuevos términos y condiciones. En caso de que el Cliente, a su discreción, se niegue a aceptar los nuevos términos y condiciones propuestos por Hoopla, el Cliente podrá sin responsabilidad para el Cliente, rescindir del servicio.