

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO OPTICHAT

Por favor lea cuidadosamente los presentes Términos y Condiciones antes de utilizar los servicios de OPTICHAT. Mediante el acceso, registro, contratación, pago, uso o continuidad en el uso de la plataforma, usted acepta estos Términos y Condiciones, la Política de Tratamiento de Datos Personales y demás documentos, anexos, propuestas comerciales o condiciones aplicables al servicio contratado.

OPTICHAT es una plataforma tecnológica operada por CENTRO VISUAL SGA S.A.S, identificada con NIT No. 900658070, con domicilio principal en Barranquilla, Colombia. En adelante, "OPTICHAT", "nosotros", "nuestro" o "la plataforma" hará referencia a la solución tecnológica ofrecida por CENTRO VISUAL SGA S.A.S. Como cliente, usuario, empresa contratante o persona autorizada para utilizar el servicio, usted será denominado "Cliente", "Usuario" o "Usted".

1. IDENTIFICACIÓN DEL PRESTADOR DEL SERVICIO

Nombre comercial: OPTICHAT

Razón social: CENTRO VISUAL SGA S.A.S

NIT: 900658070

Domicilio: Barranquilla, Colombia

Sitio web: <https://gestion-clinica.optichat.cloud/>

Correo de soporte: soporte@optichat.cloud

2. OBJETO DEL SERVICIO

OPTICHAT es una plataforma tecnológica dirigida principalmente a ópticas, centros visuales y profesionales del sector salud visual, que permite gestionar procesos clínicos, administrativos, operativos, comerciales y de comunicación.

Los servicios de OPTICHAT podrán incluir, según el plan contratado, funcionalidades como agenda inteligente, historia clínica visual, órdenes de servicio, cotizaciones, órdenes de laboratorio, inventario, CRM, mensajería masiva, recordatorios, seguimiento posventa, finanzas, tesorería, contabilidad, facturación electrónica, asistentes virtuales, automatizaciones por WhatsApp, integraciones con Meta, WhatsApp Cloud API y otros módulos actuales o futuros.

El alcance exacto del servicio dependerá del plan, propuesta comercial, factura, contrato, anexo o acuerdo específico aceptado por el Cliente.

3. ELEGIBILIDAD

Para utilizar OPTICHAT, el Usuario deberá:

1. Tener por lo menos dieciocho (18) años de edad y capacidad legal para celebrar contratos.
2. Completar el proceso de registro o contratación correspondiente.
3. Aceptar los presentes Términos y Condiciones.
4. Aceptar la Política de Tratamiento de Datos Personales.
5. Proporcionar información verdadera, completa, actualizada y verificable.
6. Utilizar la plataforma conforme a la ley, la buena fe, estos términos y las políticas aplicables.

Al utilizar OPTICHAT, el Usuario declara y garantiza que cumple con los requisitos anteriores y que no utilizará la plataforma de manera que infrinja leyes, reglamentos, derechos de terceros, políticas de Meta, WhatsApp o proveedores tecnológicos conectados.

OPTICHAT podrá rechazar el servicio, cerrar cuentas, suspender usuarios o modificar requisitos de elegibilidad cuando lo considere necesario por razones legales, técnicas, comerciales, de seguridad o cumplimiento.

4. ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS

El Cliente acepta estos Términos y Condiciones al realizar cualquiera de las siguientes acciones:

1. Registrarse en la plataforma.
2. Contratar un plan o servicio.
3. Realizar un pago.
4. Usar la plataforma.
5. Solicitar activación de funcionalidades.
6. Solicitar integración con WhatsApp Cloud API, Meta u otros servicios.
7. Continuar usando OPTICHAT después de publicada una actualización de estos términos.

Si el Cliente se registra o utiliza OPTICHAT en nombre de una empresa, óptica, centro visual u otra entidad, declara que cuenta con la autorización suficiente para aceptar estos Términos y Condiciones en nombre de dicha entidad.

Si el Cliente no acepta estos términos, deberá abstenerse de utilizar la plataforma y los servicios de OPTICHAT.

5. TÉRMINO DEL SERVICIO

El término de la relación inicia desde el momento en que el Cliente se registra, contrata, paga, accede o utiliza OPTICHAT, y continuará mientras mantenga activo el servicio, la suscripción, el plan contratado o cualquier funcionalidad habilitada.

El servicio podrá contratarse bajo modalidad mensual, trimestral, semestral, anual, por consumo, por implementación, por número de sedes, por número de usuarios o bajo cualquier otra modalidad comercial acordada entre las partes.

6. NATURALEZA DEL SERVICIO

OPTICHAT presta un servicio tecnológico bajo modalidad de software como servicio, acompañamiento, implementación, soporte, automatización, comunicación digital y gestión operativa para ópticas y empresas del sector visual.

OPTICHAT no reemplaza el criterio profesional, clínico, médico, optométrico, contable, tributario, legal o administrativo del Cliente. La plataforma es una herramienta de apoyo para la gestión de procesos, pero el Cliente conserva la responsabilidad sobre la prestación de sus servicios profesionales, la información registrada y las decisiones tomadas con base en dicha información.

7. PLANES, FUNCIONALIDADES Y ALCANCE

Las funcionalidades disponibles dependerán del plan contratado por el Cliente.

OPTICHAT podrá ofrecer planes mensuales, trimestrales, semestrales, anuales, promocionales, personalizados o empresariales, los cuales podrán incluir diferentes módulos, límites, usuarios, sedes, consumos, documentos, mensajes, asistentes virtuales, soporte o integraciones.

El Cliente entiende que no todos los planes incluyen todas las funcionalidades. Algunas funcionalidades podrán tener costos adicionales, activación especial, consumo variable, límite de uso, dependencia de terceros o condiciones técnicas específicas.

OPTICHAT podrá modificar, mejorar, actualizar, reemplazar, retirar o ajustar funcionalidades de la plataforma para mejorar el servicio, corregir errores, cumplir exigencias legales, atender cambios tecnológicos o adaptarse a políticas de terceros como Meta, WhatsApp, pasarelas de pago o proveedores tecnológicos.

8. CUENTA, USUARIOS Y CONTRASEÑAS

El Cliente es responsable de mantener la confidencialidad de sus usuarios, claves, permisos y accesos.

También será responsable de cualquier actividad realizada desde las cuentas, usuarios, perfiles o accesos autorizados, independientemente de que haya autorizado o no cada acción particular.

El Cliente deberá notificar inmediatamente a OPTICHAT sobre cualquier uso no autorizado, pérdida de credenciales, acceso indebido, sospecha de fraude o incidente de seguridad.

OPTICHAT no será responsable por pérdidas, accesos no autorizados, uso indebido o afectaciones causadas por negligencia del Cliente en la administración de sus credenciales, usuarios o permisos.

Por razones de seguridad, OPTICHAT no tendrá acceso a contraseñas actuales y podrá restablecer accesos mediante los procedimientos definidos.

9. PAGOS, PRECIOS Y FACTURACIÓN

El Cliente deberá pagar el valor correspondiente al plan, servicio, implementación, consumo, integración, asesoría, acompañamiento o funcionalidad contratada.

Los precios podrán establecerse de forma mensual, trimestral, semestral, anual, por consumo, por usuario, por sede, por volumen de mensajes, por documentos electrónicos, por implementación o bajo cualquier otra modalidad comercial acordada.

El pago deberá realizarse por los medios autorizados por OPTICHAT. El servicio se mantendrá activo siempre que el Cliente se encuentre al día en sus pagos y cumpla las condiciones de uso.

OPTICHAT podrá emitir facturas, cuentas de cobro, recibos, comprobantes o documentos equivalentes conforme a la normativa aplicable y al tipo de servicio prestado.

Los precios podrán cambiar para reflejar actualizaciones, nuevas funcionalidades, cambios de proveedores, costos de terceros, ajustes comerciales o modificaciones en los planes.

Dichos cambios podrán ser informados por la página web, correo electrónico, WhatsApp, plataforma o cualquier otro medio idóneo.

10. TARJETAS DE CRÉDITO, MÉTODOS DE PAGO Y AUTORIZACIONES

Mientras el Cliente mantenga una suscripción activa o un saldo pendiente, deberá proporcionar un método de pago válido, cuando aplique.

Cuando el Cliente registre una tarjeta de crédito, débito, cuenta bancaria, pasarela de pago u otro método de recaudo autorizado, declara que está facultado para utilizar dicho medio de pago y autoriza el cobro de los valores correspondientes a planes, renovaciones, consumos, servicios adicionales, mora o saldos pendientes.

Si OPTICHAT no puede procesar un pago, podrá comunicarse con el Cliente por los canales registrados y suspender total o parcialmente el servicio hasta que el pago pueda ser procesado o regularizado.

11. REEMBOLSOS

Los valores pagados no serán reembolsables, salvo obligación legal, error comprobado imputable a OPTICHAT o acuerdo escrito diferente entre las partes.

El Cliente no tendrá derecho a reembolso cuando la cuenta, línea, campaña, plantilla, integración o funcionalidad sea bloqueada, suspendida, interrumpida o limitada por Meta, WhatsApp, redes de mensajería, pasarelas de pago, proveedores externos o cualquier tercero sobre el cual OPTICHAT no tenga control.

OPTICHAT podrá analizar solicitudes de reembolso caso por caso, sin que ello implique obligación general de concederlos.

12. MORA, SUSPENSIÓN Y REACTIVACIÓN DEL SERVICIO

El incumplimiento en el pago de la suscripción, consumos, servicios adicionales o cualquier obligación económica podrá generar la suspensión parcial o total del servicio.

OPTICHAT podrá suspender el acceso a la plataforma, módulos, automatizaciones, líneas de WhatsApp API, campañas, asistentes virtuales, soporte, integraciones o funcionalidades cuando el Cliente se encuentre en mora, incumpla estos términos, infrinja políticas de terceros o genere riesgos técnicos, legales, comerciales, reputacionales o de seguridad.

La reactivación del servicio estará sujeta al pago de los valores pendientes, validación del estado de la cuenta, disponibilidad técnica y condiciones comerciales vigentes al momento de la reactivación.

OPTICHAT no será responsable por pérdidas, interrupciones, afectaciones comerciales, campañas no ejecutadas, mensajes no enviados, citas no confirmadas, datos no actualizados o cualquier consecuencia derivada de la suspensión por mora o incumplimiento del Cliente.

13. CIERRE O TERMINACIÓN DE LA CUENTA

OPTICHAT podrá terminar este acuerdo, suspender o cerrar la cuenta del Cliente cuando exista incumplimiento de estos Términos y Condiciones, mal uso de la plataforma, incumplimiento de pago, violación de políticas de terceros, riesgo legal, riesgo técnico, uso indebido de datos, afectación a la reputación de OPTICHAT o cualquier causa justificada.

Si OPTICHAT termina una cuenta sin causa imputable al Cliente, podrá evaluar el reembolso proporcional de pagos anticipados no causados, según el caso.

No habrá reembolso cuando la terminación se origine por mal uso, incumplimiento, mora, violación de estos términos, uso indebido de datos, envío de spam, incumplimiento de políticas de Meta o WhatsApp, o cualquier causa atribuible al Cliente.

Una vez terminada la cuenta, OPTICHAT podrá eliminar, suspender, bloquear o conservar temporalmente los datos asociados conforme a la Política de Tratamiento de Datos Personales, condiciones técnicas, obligaciones legales, respaldo, seguridad, auditoría o requerimientos contractuales.

14. CAMBIOS EN LOS TÉRMINOS, PLANES O SERVICIO

OPTICHAT podrá modificar estos Términos y Condiciones, sus tarifas, funcionalidades, planes, módulos, condiciones comerciales, políticas de uso o características del servicio.

Las modificaciones podrán ser publicadas en el sitio web, plataforma, correo electrónico, WhatsApp o cualquier otro medio idóneo.

Si el Cliente continúa utilizando OPTICHAT después de publicada o comunicada una modificación, se entenderá que acepta los nuevos términos.

Si el Cliente no acepta las modificaciones, deberá dejar de usar el servicio y solicitar la terminación conforme a las condiciones comerciales aplicables.

15. COMERCIALIZACIÓN Y MARKETING

OPTICHAT podrá utilizar información comercial pública o autorizada del Cliente para fines de marketing, tales como mencionar que la empresa es usuaria de OPTICHAT, mostrar testimonios, nombre comercial, logo o caso de uso, siempre que no se revele información confidencial, datos personales sensibles, conversaciones privadas, información de pago o datos de pacientes.

Los datos personales de usuarios, pacientes, conversaciones en la plataforma, información clínica, información financiera o cualquier información privada no serán utilizados para fines de marketing sin autorización válida o base legal aplicable.

16. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

En la ejecución de sus actividades, OPTICHAT podrá tener acceso a bases de datos personales en calidad de encargado del tratamiento, especialmente cuando el Cliente registre información de pacientes, usuarios finales, colaboradores, contactos o bases de datos propias.

En virtud de la Ley 1581 de 2012 y demás normas aplicables, el Cliente actuará como responsable del tratamiento respecto de los datos personales que cargue, registre, use o transmita a OPTICHAT. OPTICHAT actuará como encargado del tratamiento en relación con dichos datos, salvo en los casos en que determine directamente las finalidades y medios del tratamiento.

El alcance de la transmisión de datos será el cumplimiento del contrato, la prestación de los servicios contratados, la ejecución de funcionalidades, soporte, almacenamiento, comunicación, automatización, administración, obligaciones legales y demás actividades relacionadas con OPTICHAT.

Las actividades que podrá realizar OPTICHAT como encargado incluyen, entre otras:

1. Almacenar, consultar, organizar, actualizar, procesar y transmitir datos personales.
2. Permitir el funcionamiento de la plataforma.
3. Ejecutar campañas, recordatorios, automatizaciones y comunicaciones autorizadas.
4. Prestar soporte técnico, operativo y administrativo.
5. Realizar respaldos, auditoría, trazabilidad y seguridad de la información.

6. Integrar proveedores tecnológicos necesarios para la prestación del servicio.
7. Cumplir obligaciones legales, contractuales y técnicas.

17. OBLIGACIONES DEL CLIENTE COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

El Cliente declara y se obliga a:

1. Contar con autorización válida de los titulares de los datos personales.
2. Garantizar que las finalidades autorizadas por los titulares sean compatibles con el uso de OPTICHAT.
3. Conservar prueba de las autorizaciones otorgadas por los titulares.
4. Garantizar a los titulares el ejercicio de sus derechos.
5. Cumplir la Ley 1581 de 2012 y demás normas aplicables.
6. Responder por la legalidad, calidad, veracidad y actualización de los datos cargados en la plataforma.
7. Responder por las bases de datos usadas en campañas, CRM, mensajes masivos, recordatorios o automatizaciones.
8. Obtener autorización explícita cuando se traten datos sensibles, datos de salud visual o datos de niños, niñas y adolescentes, cuando aplique.
9. Informar a sus pacientes, clientes o usuarios finales sobre el uso de canales digitales, WhatsApp, asistentes virtuales o comunicaciones automatizadas, cuando corresponda.
10. Mantener indemne a OPTICHAT frente a reclamaciones derivadas del incumplimiento de sus obligaciones como responsable del tratamiento.

18. OBLIGACIONES DE OPTICHAT COMO ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

OPTICHAT, como encargado del tratamiento, se obliga a:

1. Tratar los datos personales conforme a las instrucciones del Cliente responsable.
2. Tratar los datos únicamente para las finalidades relacionadas con la prestación del servicio.
3. Salvaguardar la seguridad de los datos personales y bases de datos.
4. Guardar confidencialidad sobre la información tratada.
5. Extender el deber de confidencialidad a empleados, contratistas o terceros autorizados.
6. Implementar medidas razonables de seguridad administrativas, técnicas y organizacionales.
7. Apoyar al Cliente, cuando sea razonable y posible, en la atención de solicitudes de titulares.

8. Informar incidentes de seguridad relevantes cuando corresponda conforme a la ley.
9. No vender, alquilar ni utilizar las bases de datos del Cliente para fines propios ajenos al servicio contratado.
10. Cumplir las obligaciones legales aplicables a su rol como encargado del tratamiento.

19. DELEGACIÓN O SUBCONTRATACIÓN DEL TRATAMIENTO

El Cliente comprende y acepta que OPTICHAT podrá delegar o subcontratar parte del tratamiento de datos personales a terceros proveedores ubicados en Colombia o en el exterior, cuando sea necesario para prestar el servicio.

Estos terceros podrán incluir proveedores de nube, infraestructura tecnológica, mensajería, WhatsApp Cloud API, Meta, correo electrónico, SMS, pasarelas de pago, inteligencia artificial, analítica, soporte, mantenimiento, seguridad, facturación u otros servicios necesarios.

OPTICHAT procurará que dichos terceros traten la información bajo condiciones de confidencialidad, seguridad y uso limitado a las finalidades del servicio.

20. USO DE WHATSAPP CLOUD API, META Y CANALES DIGITALES

El Cliente entiende que algunas funcionalidades de OPTICHAT pueden depender de WhatsApp Cloud API, Meta, Facebook, Instagram, Messenger, servicios de correo electrónico, SMS, proveedores de inteligencia artificial, pasarelas de pago, APIs u otros terceros.

El Cliente será responsable de cumplir las políticas de uso de WhatsApp, Meta y demás canales conectados, así como de contar con autorizaciones válidas para contactar a sus pacientes, clientes, usuarios finales o bases de datos.

Al utilizar el canal de WhatsApp Business API, WhatsApp Cloud API o cualquier servicio relacionado con Meta a través de OPTICHAT, el Cliente acepta cumplir las reglas, términos, políticas comerciales, políticas de privacidad, políticas de seguridad de datos y demás condiciones establecidas por WhatsApp y Meta.

Si el Cliente incumple dichas reglas, Meta, WhatsApp u otros proveedores podrán limitar, restringir, suspender, cancelar, bloquear o afectar cuentas, líneas, plantillas, campañas, activos comerciales o servicios relacionados.

OPTICHAT no será responsable por cambios, bloqueos, suspensiones, rechazos, restricciones, modificaciones, tarifas, políticas, errores, caídas, límites, decisiones o medidas adoptadas por Meta, WhatsApp u otros terceros.

El Cliente podrá consultar la Política de Comercio de WhatsApp en el siguiente enlace oficial:

https://www.whatsapp.com/legal/commerce-policy?locale=es_LA

OPTICHAT podrá actualizar los enlaces o referencias a políticas de terceros cuando estos sean modificados por sus respectivos proveedores.

21. REGISTRO, VINCULACIÓN Y MIGRACIÓN DE LÍNEAS DE WHATSAPP API

Cuando el Cliente decida registrar, vincular o migrar una línea telefónica a WhatsApp Cloud API o WhatsApp Business Platform, entiende que dicha línea puede dejar de operar bajo el esquema tradicional de la aplicación móvil de WhatsApp Business y pasar a funcionar mediante la plataforma oficial de Meta, herramientas conectadas a OPTICHAT y canales habilitados para la gestión de mensajes, campañas, automatizaciones y atención al cliente.

En caso de que el Cliente solicite la migración de una línea a su propio portafolio empresarial, a otro proveedor o a otra configuración autorizada por Meta, OPTICHAT podrá brindar acompañamiento cuando sea técnica y comercialmente viable.

La migración estará sujeta a los requisitos, tiempos, validaciones, políticas, aprobaciones, disponibilidad y condiciones de Meta. OPTICHAT no garantiza aprobaciones inmediatas ni resultados que dependan de terceros.

El Cliente entiende que una vez una línea sea registrada en WhatsApp Cloud API, su administración, disponibilidad, restricciones, calidad, plantillas, límites y uso estarán sujetos a las reglas de Meta y WhatsApp.

22. LÍNEAS HABILITADAS BAJO PORTAFOLIO EMPRESARIAL DE OPTICHAT

En los casos en que el Cliente no cuente con un portafolio empresarial verificado por Meta, su verificación sea rechazada, se encuentre limitada o no sea posible habilitar directamente una línea oficial de WhatsApp Cloud API bajo sus propios activos comerciales, OPTICHAT podrá, a su discreción y como alternativa operativa, habilitar una línea de WhatsApp Cloud API bajo el portafolio empresarial de OPTICHAT.

En este escenario, el Cliente reconoce y acepta que la línea será administrada técnicamente dentro de activos digitales de OPTICHAT y que su uso estará condicionado a la existencia de una suscripción activa, vigente y al día en pagos.

Mientras el Cliente mantenga activa su suscripción y cumpla las condiciones comerciales, técnicas y de uso del servicio, podrá utilizar la línea asignada para la gestión de sus comunicaciones, campañas, automatizaciones, soporte, recordatorios y demás funcionalidades contratadas.

La habilitación de una línea bajo el portafolio de OPTICHAT no implica transferencia de titularidad definitiva, cesión automática, propiedad exclusiva del Cliente ni derecho indefinido sobre dicha línea, salvo que exista acuerdo escrito diferente entre las partes.

En caso de suspensión, cancelación, terminación del servicio, incumplimiento de pago o finalización de la relación comercial, OPTICHAT podrá suspender, limitar, conservar, reasignar, retirar o cancelar el acceso a dicha línea.

Cuando sea técnica y comercialmente viable, el Cliente podrá solicitar la migración de la línea a su propio portafolio empresarial o a otro proveedor autorizado. Dicha migración estará sujeta a las reglas, validaciones, requisitos técnicos, tiempos y aprobaciones de Meta, así como al cumplimiento de las obligaciones pendientes con OPTICHAT.

23. CONSUMOS DE WHATSAPP, MENSAJERÍA Y SERVICIOS VARIABLES

El Cliente entiende que algunos servicios pueden generar consumos variables, tales como mensajes de WhatsApp, conversaciones, plantillas, campañas, asistentes virtuales, inteligencia artificial, documentos electrónicos, almacenamiento, integraciones, usuarios adicionales, sedes adicionales u otros recursos.

Estos consumos podrán ser cobrados de forma adicional al valor del plan, según las tarifas vigentes, condiciones de Meta, proveedores externos, país de destino, tipo de mensaje, volumen utilizado o reglas comerciales de OPTICHAT.

El Cliente será responsable de revisar, aprobar y pagar los consumos generados desde su cuenta, usuarios autorizados, campañas, automatizaciones o integraciones activas.

OPTICHAT podrá suspender consumos, campañas, mensajes o funcionalidades cuando el Cliente supere límites, no cuente con saldo suficiente, presente mora, incumpla políticas o genere riesgos técnicos o comerciales.

24. PLANTILLAS, CAMPAÑAS Y CONTENIDO DE MENSAJES

El Cliente será responsable por el contenido de las plantillas, campañas, mensajes, archivos, imágenes, enlaces, botones, respuestas automáticas y comunicaciones enviadas mediante OPTICHAT.

Las plantillas de WhatsApp estarán sujetas a revisión, aprobación, rechazo, suspensión o modificación por parte de Meta, según sus políticas vigentes.

OPTICHAT podrá apoyar en la creación, carga, envío o gestión de plantillas, pero no garantiza la aprobación por parte de Meta ni la entrega efectiva de todos los mensajes, ya que esto puede depender de terceros, calidad de cuenta, restricciones, consentimiento del usuario final, conectividad, configuración, límites o políticas externas.

El Cliente no podrá enviar contenido ilegal, engañoso, discriminatorio, ofensivo, fraudulento, no autorizado, invasivo, contrario a la ley, contrario a políticas de Meta o que afecte derechos de terceros.

25. CONSENTIMIENTOS EXPLÍCITOS Y TIPOS DE MENSAJES ACEPTABLES

El Cliente entiende que, para utilizar funcionalidades de mensajería, campañas, automatizaciones, WhatsApp Cloud API o API de OPTICHAT, debe contar con consentimiento, autorización o base legal válida para contactar a sus pacientes, clientes, usuarios finales o bases de datos.

OPTICHAT podrá limitar, suspender o interrumpir el acceso del Cliente a los servicios de mensajería cuando:

1. Reciba demasiados comentarios negativos.
2. Se generen reportes de spam.
3. Se afecte la calidad de la cuenta.
4. Se causen daños a OPTICHAT, Meta, WhatsApp, otros clientes, usuarios finales o terceros.
5. Se infrinjan estos Términos y Condiciones.
6. Se incumplan políticas de Meta, WhatsApp o proveedores externos.
7. Se envíen mensajes sin autorización.
8. Se utilicen bases de datos no verificadas, no autorizadas o de origen dudoso.

OPTICHAT podrá actualizar sus políticas de mensajes, tipos de mensajes aceptables y reglas de uso, sin previo aviso, salvo que la ley exija comunicación previa. Si el Cliente continúa usando los servicios después de dichos cambios, se entenderá que acepta las modificaciones.

26. ASISTENTES VIRTUALES E INTELIGENCIA ARTIFICIAL

OPTICHAT podrá ofrecer asistentes virtuales, automatizaciones, respuestas inteligentes, flujos conversacionales o funcionalidades apoyadas en inteligencia artificial.

El Cliente entiende que estas herramientas son de apoyo y pueden generar respuestas automáticas basadas en la información configurada, entrenada o suministrada por el Cliente. Por ello, el Cliente deberá revisar, validar y supervisar el comportamiento del asistente, los mensajes emitidos, las respuestas configuradas y la información entregada a sus pacientes, clientes o usuarios finales.

OPTICHAT no garantiza que las respuestas generadas por asistentes virtuales o herramientas de inteligencia artificial sean siempre exactas, completas, suficientes, libres de errores o adecuadas para todos los casos.

El Cliente será responsable de no usar asistentes virtuales para entregar diagnósticos médicos definitivos, sustituir el criterio profesional, realizar promesas comerciales falsas, entregar información clínica sin validación o tomar decisiones críticas sin intervención humana.

OPTICHAT podrá ajustar, limitar, suspender o modificar funcionalidades de inteligencia artificial cuando sea necesario por razones técnicas, legales, regulatorias, comerciales o por cambios en políticas de proveedores externos.

27. HISTORIA CLÍNICA, DATOS DE SALUD VISUAL Y RESPONSABILIDAD PROFESIONAL

El Cliente reconoce que puede registrar información relacionada con historia clínica visual, fórmulas, controles optométricos, órdenes de laboratorio, recomendaciones, antecedentes, citas, evolución y demás datos asociados a la prestación de servicios de salud visual.

El Cliente será responsable de la calidad, exactitud, actualización, legalidad, custodia profesional, uso clínico y pertinencia de la información registrada.

OPTICHAT no presta servicios médicos, optométricos ni clínicos directamente al paciente. La plataforma es una herramienta tecnológica de apoyo para la gestión de información y procesos del Cliente.

Las decisiones clínicas, diagnósticas, terapéuticas, comerciales o administrativas tomadas con base en la información registrada en OPTICHAT serán responsabilidad exclusiva del Cliente y de sus profesionales autorizados.

28. PROPIEDAD DE LA INFORMACIÓN DEL CLIENTE

La información comercial, operativa, administrativa, financiera, clínica y de pacientes registrada por el Cliente en OPTICHAT pertenece al Cliente o a los titulares correspondientes, según la naturaleza de la información.

OPTICHAT no venderá, alquilará ni explotará comercialmente las bases de datos del Cliente para fines propios ajenos al servicio contratado.

OPTICHAT podrá tratar la información únicamente para prestar el servicio, brindar soporte, ejecutar funcionalidades, cumplir obligaciones legales, generar respaldos, mejorar seguridad, resolver incidencias o cumplir instrucciones del Cliente.

29. EXPORTACIÓN, ENTREGA O ELIMINACIÓN DE INFORMACIÓN

El Cliente podrá solicitar la exportación de la información registrada en la plataforma, conforme a las funcionalidades disponibles, condiciones técnicas y estado de su cuenta.

La entrega, exportación, eliminación o migración de datos podrá estar sujeta a validación de identidad, titularidad, estado de pago, disponibilidad técnica, formato disponible y tiempos operativos.

OPTICHAT podrá conservar respaldos, registros técnicos, trazabilidad, soportes contables, logs o información necesaria para cumplir obligaciones legales, resolver disputas, atender auditorías, gestionar seguridad o soportar reclamaciones.

La eliminación definitiva de información estará sujeta a los tiempos técnicos de respaldo, recuperación, depuración de sistemas y obligaciones legales aplicables.

30. REGLAS GENERALES DE USO

Las siguientes acciones violan estos Términos y Condiciones:

1. Enviar spam o mensajes no solicitados.
2. Enviar anuncios, campañas o comunicaciones comerciales sin autorización.
3. Usar bases de datos sin consentimiento o de origen no verificable.
4. Presentar contenido ilegal, obsceno, amenazador, hostigador, odioso, discriminatorio, ofensivo, racial o étnicamente inadecuado.
5. Ser molesto, abusivo o invasivo con otros usuarios, pacientes, clientes o terceros.
6. Reincidir en conductas prohibidas.
7. Utilizar sistemas automatizados externos no autorizados para enviar mensajes.
8. Intentar vulnerar, copiar, modificar, alterar o afectar la plataforma.
9. Compartir accesos con terceros no autorizados.
10. Usar OPTICHAT para fines ilegales, fraudulentos o contrarios a la buena fe.

En caso de incumplimiento, OPTICHAT podrá notificar al Cliente y solicitar corrección de comportamiento. En caso de incumplimiento grave o repetido, OPTICHAT podrá suspender o cerrar la cuenta sin previo aviso.

31. ORGANIZACIONES Y USOS PROHIBIDOS

OPTICHAT prohíbe el uso de sus servicios por organizaciones o personas involucradas en actividades relacionadas con terrorismo, crimen organizado, fraude, explotación, daño físico, daño financiero, actividades ilegales o afectación a personas, empresas, animales o terceros.

También se prohíbe utilizar OPTICHAT para operar, comprar, vender, promocionar o facilitar el intercambio de productos o servicios ilegales, restringidos o regulados, incluyendo, entre otros:

1. Armas de fuego.
2. Drogas, sustancias recreativas, controladas o no autorizadas.
3. Especies en peligro de extinción.
4. Animales vivos no autorizados.
5. Productos o materiales peligrosos.
6. Moneda real, virtual o falsa cuando sea usada con fines ilegales o no autorizados.
7. Ofertas iniciales de criptomonedas, opciones binarias o esquemas financieros no permitidos.

8. Partes del cuerpo o fluidos corporales.
9. Modelos comerciales, productos o servicios fraudulentos, engañosos, explotadores, abusivos u ofensivos.
10. Apuestas con dinero real o juegos de azar no autorizados.
11. Cualquier actividad prohibida por la ley, por Meta, WhatsApp o por las políticas de OPTICHAT.

32. REPORTE DE ABUSO

Si el Cliente, Usuario, paciente, usuario final o tercero considera que alguien está violando estos Términos y Condiciones, podrá informarlo a OPTICHAT a través del correo soporte@optichat.cloud.

También podrá reportar spam, uso indebido de la plataforma, violación de derechos de autor, contenido no autorizado, suplantación, fraude o cualquier conducta que afecte la seguridad, legalidad o integridad del servicio.

33. SOPORTE, IMPLEMENTACIÓN Y CAPACITACIÓN

OPTICHAT podrá brindar soporte técnico, acompañamiento, implementación, capacitaciones, asesorías o asistencia según el plan contratado o acuerdos comerciales específicos.

El soporte podrá prestarse por medios digitales, WhatsApp, correo electrónico, llamadas, reuniones virtuales u otros canales definidos por OPTICHAT.

El soporte no incluye, salvo acuerdo específico, desarrollo a la medida, soporte presencial, corrección de errores causados por terceros, capacitación ilimitada, recuperación de información eliminada por el Cliente, configuración externa ajena al servicio, asesoría legal, contable, tributaria, médica u optométrica.

OPTICHAT podrá establecer horarios, tiempos de respuesta, prioridades y canales de soporte según la gravedad del caso y el plan contratado.

34. DISPONIBILIDAD, MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIONES

OPTICHAT realizará esfuerzos razonables para mantener la plataforma disponible y operativa.

Sin embargo, el Cliente entiende que pueden presentarse interrupciones por mantenimiento, actualizaciones, fallas de internet, servicios de nube, APIs, proveedores externos, Meta, WhatsApp, pasarelas de pago, fuerza mayor, ataques informáticos, errores técnicos o causas fuera del control razonable de OPTICHAT.

OPTICHAT podrá realizar mantenimientos programados o no programados, actualizaciones, mejoras, correcciones, cambios de infraestructura o ajustes técnicos para garantizar la continuidad, seguridad y mejora del servicio.

35. SERVICIOS DE TERCEROS

El funcionamiento de OPTICHAT puede depender de servicios externos como Meta, WhatsApp, proveedores de nube, pasarelas de pago, servicios de correo, SMS, inteligencia artificial, analítica, integraciones, APIs y otros proveedores.

OPTICHAT no será responsable por fallas, bloqueos, restricciones, cambios de políticas, caídas, rechazos, demoras, errores, suspensiones, costos, modificaciones o decisiones adoptadas por dichos terceros.

El Cliente acepta que el uso de servicios de terceros puede estar sujeto a términos, políticas, tarifas, aprobaciones y restricciones adicionales.

36. PROPIEDAD INTELECTUAL

OPTICHAT, su software, código, diseño, estructura, interfaz, marca, logo, documentación, procesos, metodologías, funcionalidades, flujos, automatizaciones, desarrollos, contenidos, bases técnicas y demás elementos propios son de titularidad de CENTRO VISUAL SGA S.A.S o de sus licenciantes.

El Cliente recibe únicamente un derecho de uso limitado, temporal, no exclusivo, no transferible y condicionado al pago y cumplimiento de estos Términos y Condiciones. El Cliente no podrá copiar, reproducir, modificar, descompilar, vender, sublicenciar, distribuir, ceder, explotar, acceder indebidamente, crear obras derivadas o intentar replicar la plataforma sin autorización escrita de OPTICHAT.

37. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

En la medida máxima permitida por la ley, el Cliente asume la responsabilidad por cualquier pérdida, daño, reclamación, sanción o afectación derivada del uso indebido de la plataforma, información incorrecta, bases de datos no autorizadas, mensajes sin consentimiento, decisiones profesionales, incumplimiento de políticas de terceros o violación de estos Términos y Condiciones.

OPTICHAT no será responsable por daños indirectos, punitivos, especiales, consecuenciales, lucro cesante, pérdida de ventas, pérdida de reputación, pérdida de oportunidades, interrupciones comerciales o daños derivados de servicios de terceros.

La responsabilidad total de OPTICHAT por reclamaciones relacionadas con el servicio no excederá el valor efectivamente pagado por el Cliente por el servicio afectado durante el mes inmediatamente anterior al evento que originó la reclamación, salvo que la ley disponga lo contrario.

38. SIN GARANTÍAS ABSOLUTAS

En la medida máxima permitida por la ley, OPTICHAT presta el servicio tal como se encuentra disponible, sin garantizar que será ininterrumpido, libre de errores, absolutamente seguro, compatible con todos los sistemas, libre de fallas de terceros o adecuado para todos los fines particulares del Cliente.

OPTICHAT realizará esfuerzos razonables para mantener, mejorar, corregir y actualizar la plataforma, pero no garantiza resultados comerciales, clínicos, financieros, publicitarios, de ventas, aprobación de plantillas, entrega de todos los mensajes o funcionamiento permanente de servicios externos.

39. INDEMNIDAD

El Cliente acepta mantener indemne a OPTICHAT, CENTRO VISUAL SGA S.A.S, sus representantes, empleados, aliados, proveedores y contratistas frente a reclamaciones, sanciones, investigaciones, daños, perjuicios, costos, multas o gastos derivados de:

1. Uso indebido de la plataforma.
2. Incumplimiento de estos Términos y Condiciones.
3. Violación de normas de protección de datos personales.
4. Envío de mensajes no autorizados.
5. Uso de bases de datos ilegales.
6. Violación de políticas de Meta, WhatsApp o terceros.
7. Contenido enviado por el Cliente.
8. Decisiones clínicas, comerciales, administrativas o profesionales del Cliente.
9. Incumplimiento de obligaciones frente a pacientes, usuarios finales, empleados o terceros.
10. Uso indebido de usuarios, claves, accesos o permisos.

40. DESCARGO DE RESPONSABILIDAD FRENTE A TERCEROS

OPTICHAT no será responsable por el comportamiento, decisiones, cambios, restricciones, bloqueos, errores o actos de anunciantes, proveedores, sitios web vinculados, plataformas de terceros, Meta, WhatsApp, pasarelas de pago, servicios de nube, APIs, integraciones u otros terceros.

41. CESIÓN

El Cliente no podrá ceder, transferir o sublicenciar sus derechos u obligaciones derivados del servicio sin autorización previa y escrita de OPTICHAT.

OPTICHAT podrá ceder, transferir o reorganizar sus derechos y obligaciones en caso de transformación empresarial, venta de activos, fusión, reorganización, alianza, cambio operativo o transferencia del negocio, respetando la normativa aplicable.

42. FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO

OPTICHAT no será responsable por incumplimientos, interrupciones, retrasos o fallas causadas por eventos de fuerza mayor, caso fortuito o hechos fuera de su control razonable, incluyendo fallas de internet, energía, servicios de nube, proveedores externos, ataques informáticos, decisiones de autoridades, desastres naturales, cambios regulatorios, conflictos, restricciones de Meta, WhatsApp o cualquier otro evento imprevisible o irresistible.

43. COMUNICACIONES

OPTICHAT podrá enviar comunicaciones al Cliente mediante correo electrónico, WhatsApp, llamadas, mensajes dentro de la plataforma, SMS, sitio web u otros canales registrados.

El Cliente deberá mantener actualizados sus datos de contacto. Las comunicaciones enviadas a los canales registrados se entenderán válidamente realizadas.

44. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Estos Términos y Condiciones se rigen por las leyes de la República de Colombia.

Cualquier controversia relacionada con la interpretación, ejecución, cumplimiento o terminación de estos términos será resuelta inicialmente mediante arreglo directo entre las partes.

Si no se logra una solución directa, las partes podrán acudir a los mecanismos legales aplicables y a la jurisdicción competente en Colombia.

45. DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS

Hacen parte integral de estos Términos y Condiciones, cuando sean aplicables:

1. Política de Tratamiento de Datos Personales de OPTICHAT.
2. Propuesta comercial aceptada por el Cliente.
3. Facturas, órdenes de servicio o comprobantes de pago.
4. Anexos de WhatsApp Cloud API.
5. Contratos o acuerdos específicos.
6. Políticas de uso aceptable.
7. Condiciones de planes, consumos, campañas o servicios adicionales.
8. Políticas de Meta, WhatsApp y proveedores externos aplicables.

46. VIGENCIA Y VERSIONES

Los presentes Términos y Condiciones rigen a partir del 28 de mayo de 2026 y permanecerán vigentes mientras el Cliente acceda, contrate, pague, utilice o mantenga activo cualquier servicio de OPTICHAT.

Fecha	Versión	Observaciones
29 de mayo de 2026	2	Actualización integral de Términos y Condiciones, incluyendo WhatsApp Cloud API, Meta, líneas bajo portafolio de OPTICHAT, tratamiento de datos, IA, propiedad de la información, exportación y reglas de uso.

47. CONTACTO

Para soporte, consultas comerciales, solicitudes relacionadas con el servicio o comunicaciones formales, el Cliente podrá contactar a OPTICHAT a través de:

Correo electrónico: soporte@optichat.cloud

Sitio web: <https://gestion-clinica.optichat.cloud/>

Responsable: OPTICHAT - CENTRO VISUAL SGA S.A.S

NIT: 900658070

Domicilio: Barranquilla, Colombia