

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL JOCKEYBOT

El presente documento establece los términos y condiciones bajo los cuales operará el chatbot del Centro Comercial Jockey Plaza, al que en lo sucesivo se denominará "JOCKEYBOT" o el "Servicio", para brindar información precisa, relevante y de forma instantánea a los clientes usuarios de esta plataforma.

SECCIÓN I CONDICIONES GENERALES DE USO DEL JOCKEYBOT

1. EL JOCKEYBOT es la plataforma interactiva de ADMINISTRADORA JOCKEY PLAZA SHOPPING CENTER S.A., que interactúa con los clientes de JOCKEY PLAZA, a través de "Facebook Messenger" y a través de la página web del Centro Comercial.

Una vez que Usted haya aceptado los términos y condiciones establecidos en el presente documento, podrá obtener, mediante la interacción con el JOCKEYBOT, información acerca de:

- Ubicación de las tiendas, servicios y restaurantes
- Información general de las tiendas que se encuentran en el JOCKEY PLAZA.
- Disponibilidad de estacionamientos.
- Actividades del mes que se desarrollarán en el Centro Comercial.
- Descuentos del mes que brindan las distintas tiendas del Centro Comercial.

Asimismo, una vez que Usted haya aceptado los términos y condiciones establecidos en el presente documento, podrá realizar, mediante la interacción con el JOCKEYBOT, lo siguiente:

- Envío de solicitud de reservas de restaurantes.
 - Obtener respuesta a preguntas frecuentes.
 - Calificar el servicio del JOCKEYBOT.
 - Enviar sugerencias.
 - Chatear con nosotros.
2. Usted declara conocer que para acceder al Servicio deberá contar con un teléfono inteligente, computadora o tablet con una tecnología compatible para usar *Facebook Messenger*. Al usar el JOCKEYBOT en la versión web del *Facebook Messenger* podría no tener la misma experiencia de usuario que con la utilización del App de *Facebook Messenger*.
 3. Usted declara conocer que, para comenzar a utilizar el Servicio, será necesario únicamente que ingrese desde su sesión de Facebook Messenger, sin brindar información adicional; salvo que requiera a JOCKEYBOT el servicio de "reserva en restaurantes" en cuyo caso, Usted deberá brindar su nombre completo, número telefónico, correo electrónico, fecha y horario de reserva, cantidad de personas; entre otros. Para acceder al Servicio, Usted deberá aceptar los Términos y Condiciones Generales del JOCKEYBOT que se encuentran plasmados en el presente documento.
 4. Usted se obliga a operar personalmente su sesión de Facebook Messenger para la utilización del Servicio. Toda operación de consulta realizada por Usted a través del JOCKEYBOT se presumirá hecha por Usted bajo su total responsabilidad.

5. Usted declara conocer y acepta que le serán aplicables los términos de uso y políticas de privacidad de Facebook, según sean variados por Facebook de tiempo en tiempo, según los cuales Facebook dará cierto tratamiento a su información. Usted declara conocer que el servicio de Facebook Messenger puede sufrir interrupciones, retrasos o imperfecciones, lo que haría que JOCKEYBOT deje de funcionar hasta que Facebook reestablezca el servicio del Facebook Messenger.
6. Con respecto al servicio de “reserva de restaurantes”, Usted declara conocer y acepta que a través del JOCKEYBOT se remitirá inmediatamente su solicitud de reserva a los restaurantes solicitados; pero que, la confirmación de la reserva la realizarán directamente los restaurantes; asumiendo cada uno de los restaurantes la responsabilidad en cuanto al tiempo para llevar a cabo la confirmación. En tal sentido, Usted permite, por el presente, a JOCKEYBOT compartir sus datos con los restaurantes solicitados, para lo cual, aplicará el tratamiento de datos personales que se establece en la Política de Privacidad del JOCKEYBOT que se encuentra a disposición de Usted en la página web de JOCKEY PLAZA.
7. JOCKEYBOT es uno de los canales de atención que JOCKEY PLAZA pone a disposición de Usted para realizar algunos tipos de consultas, por lo que, Usted reconoce que existen otros canales de atención alternativos tales como los módulos del servicio de atención al cliente que se encuentran dentro del Centro Comercial.
8. Usted declara conocer que al usar el JOCKEYBOT estará comunicándose con un robot con inteligencia artificial, creado para poder solucionar consultas básicas, así, Usted, declara conocer y aceptar que en el caso el JOCKEYBOT no pueda responder a alguna duda específica, su consulta y la comunicación será asumida por un Asesor Humano; al terminó de dicha comunicación, el JOCKEYBOT retomará el hilo de la conversación con Usted. Usted declara conocer que la atención del Asesor Humano se brindará en el horario de lunes a viernes de 10:00 a.m. a 6 p.m. en el que este se encuentre en línea; fuera de este horario, su consulta será remitida a la bandeja del Asesor Humano a efectos de que de respuesta a la misma al retomar el horario en línea.
9. Usted declara que, con ocasión a la comunicación con el JOCKEYBOT y la solicitud de sus servicios, a través de la aplicación *Facebook Messenger*, este podrá hacerle llegar información las campañas que JOCKEY PLAZA se encuentre desarrollando; a las cuales Usted podrá ingresar de manera externa al uso del JOCKEYBOT, las cuales tendrán sus propias políticas, términos y condiciones las cuales le serán informadas a su ingreso o inscripción en estas y las cuales Usted podrá aceptar.
10. Usted declara y acepta que el contenido de la información de las Ofertas y Promociones que reciba de JOCKEY PLAZA, son las remitidas por las tiendas de JOCKEY PLAZA, por tanto, este último simplemente hace llegar la información, no siendo responsable de los alcances de la misma.
11. Con respecto a la información de los lugares y disponibilidad de estacionamientos, Usted declara conocer que el JOCKEYBOT dará información de la disponibilidad al momento de la consulta, siendo posible que esta varíe luego de recibida la información.
12. Usted declara y acepta que el JOCKEYBOT no resuelve los reclamos de los clientes; en tal sentido, de presentarse algún reclamo, este deberá señalarse en el libro de reclamaciones o las otras vías informadas por JOCKEY PLAZA.
13. El JOCKEY PLAZA no asumirá responsabilidad alguna por culpa leve o por cualquier problema o inconveniente imputable a terceros, sea éste de índole técnico, físico o producto de un caso fortuito o fuerza mayor que imposibilite, retrase, demore la ejecución

o no permita la realización exitosa del Servicio.

14. Los Términos y Condiciones Generales de JOCKEYBOT podrán ser descargados y grabados por Usted en su teléfono inteligente al momento de su aceptación. Adicionalmente, los Términos y Condiciones Generales de JOCKEYBOT se encuentran a su disposición en la misma página de Facebook de JOCKEY PLAZA y en la página web del Centro Comercial. Usted declara conocer que estos Términos y Condiciones Generales al Servicio podrán ser eventualmente modificados por lo que la versión que se encontrará disponible en la página de Facebook o en la página web del JOCKEY PLAZA será la vigente al momento de su consulta.