

## TÉRMINOS Y CONDICIONES SERVICIO PARA USUARIOS

Gracias por usar **Pocki**, el asistente virtual de **CapitalPocket Corp. S.A.S.** (en adelante, “**C-Pocket**”). Queremos que conozcas de manera clara cómo funciona nuestro servicio, cuáles son tus responsabilidades como usuario y hasta dónde llega nuestra responsabilidad como empresa legalmente constituida.

Al usar Pocki a través de WhatsApp u otros canales habilitados, aceptas los presentes Términos y Condiciones.

### DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

**Pocki** es un agente virtual conversacional que opera en WhatsApp e integra inteligencia artificial, motores de coordinación de procesos , intercomunicación de agentes y desarrollos propios de C-Pocket. Su objetivo es interpretar tus solicitudes, activar procesos y ofrecerte una experiencia conversacional que te facilite acceder a información, resolver consultas o iniciar servicios propios y de terceros vinculados a C-Pocket.

Los **servicios propios de C-Pocket** se centran en brindarte información, asistencia personal y acompañamiento en procesos básicos. Estos servicios tienen carácter orientativo y en ningún caso sustituyen asesoría profesional, ni deben usarse para fines ilícitos o que infrinjan la legislación colombiana.

Al comunicarte con Pocki, aceptas de manera libre y voluntaria compartir información necesaria para el funcionamiento del servicio. En ningún caso C-Pocket será responsable por las decisiones que tomes con base en las respuestas generadas por la inteligencia artificial.

Dentro de los servicios propios, contamos con **Pocki Pay**:

- Es un canal que permite a usuarios y comercios iniciar pagos a través de WhatsApp.
- La ejecución, autorización y procesamiento de los pagos se realizan a través de un aliado financiero autorizado, quien garantiza la seguridad y legalidad de la operación, Pocki no recauda directamente dinero del público.
- C-Pocket no es una entidad financiera, ni una billetera digital, ni un depósito de bajo monto. Solo actuamos como facilitadores y orquestadores de la operación.
- Cuando apliquen costos de servicio asumidos por el usuario, estos serán informados de manera clara y previa en cada operación.

## Servicios para terceros:

- A través de Pocki podrás acceder a productos o servicios ofrecidos por comercios aliados que tuvieron una vinculación contractual con nosotros.
- En estos casos, C-Pocket es únicamente un canal de acceso y comunicación entre el comercio y el usuario.
- La responsabilidad sobre calidad, idoneidad, seguridad, garantías, retracto o indemnizaciones recae directamente en el comercio que ofrece el producto o servicio.

## OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

- Verificar siempre que te comuniques al número oficial de Pocki: **321 950 6873**.
- Confirmar, en caso de interactuar con comercios aliados, los números oficiales publicados en sus redes sociales, páginas web o en los canales oficiales de C-Pocket.
- No permitir que terceros accedan sin autorización a tu equipo móvil, WhatsApp o correo electrónico.
- Configurar contraseñas y medidas de seguridad en tus dispositivos.
- Mantener actualizado el software de tus dispositivos y de la aplicación WhatsApp.
- Evitar conectarte desde redes WiFi públicas o poco seguras.
- Cerrar las sesiones activas de WhatsApp en dispositivos ajenos.
- Reportar de inmediato la pérdida o robo de tu celular a **atencionalcliente@cpocket.global** para bloquear el número y evitar fraudes.
- Mantener actualizados tus datos personales cada vez que haya cambios relevantes.

## SUSPENSIÓN, INTERMITENCIA Y BLOQUEO.

C-Pocket podrá **interrumpir, suspender o bloquear** temporal o definitivamente el acceso o servicios de Pocki en los siguientes casos:

- Sospecha de fraude, suplantación o actividades ilegales.
- Comportamientos inusuales o riesgosos en las operaciones.
- Requerimientos de autoridades competentes.
- Fallas técnicas o indisponibilidad en servicios de entidades financieras o comercios aliados.

En estos casos, el usuario no tendrá derecho a indemnización alguna, podrá solicitar en [atencionalcliente@cpocket.global](mailto:atencionalcliente@cpocket.global) la información de su caso.

## PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

En C-Pocket respetamos tu privacidad y protegemos tu información bajo la Ley 1581 de 2012 y demás normas de protección de datos en Colombia.

- Los datos que nos compartes se usan únicamente para la prestación de los servicios solicitados.
- Puedes consultar, corregir, eliminar o revocar el uso de tus datos en cualquier momento escribiéndonos a [atencionalcliente@cpocket.global](mailto:atencionalcliente@cpocket.global).
- Puedes leer nuestra Política de Tratamiento de Datos en  <https://pocki.ai>.
- WhatsApp utiliza cifrado de extremo a extremo, lo que añade una capa adicional de seguridad a las conversaciones.

## DECLARACIONES DE SERVICIO:

- **Propiedad intelectual:** Pocki es una marca registrada de **C-Pocket**, así como sus derechos y explotación económica.
- **Limitación de responsabilidad:** El usuario ENTIENDE Y ACEPTE que las respuestas generadas por la inteligencia artificial no son exactas, verídicas, 100% reales, ni sustituyen una asesoría profesional, las respuestas generadas no deben tomarse como una directriz, única fuente de información o imposición de cumplimiento obligatorio para el usuario.
- **Uso bajo responsabilidad del usuario:** C-Pocket no se hace responsable de las consecuencias o impactos personales, legales, reputacionales, comerciales o financieros que se generen por las respuestas generadas a la Inteligencia artificial, pues el uso es por cuenta y riesgo del usuario.
- **Modificaciones:** C-Pocket podrá actualizar las condiciones de prestación de servicio, por cualquier motivo legislativo, seguridad, modelo de negocio y adopción de nuevas tecnologías, cada cambio conllevará a la aceptación nuevamente por parte del usuario previo al acceso de servicios.
- **Ley aplicable** para la discusión de disputas o arbitrajes será la colombiana y se concertaran en la ciudad de Medellín, Antioquia, Colombia.
- La línea de atención para reportes, bloqueo o contacto será [atencionalcliente@cpocket.global](mailto:atencionalcliente@cpocket.global)
- **Contenido generado:** el suministrado por el usuario como mensajes enviados de datos, documentos o información personal pertenecen al usuario, las respuestas, análisis o documentos generados por la inteligencia artificial o el agente virtual Pocki pertenecen a C-Pocket.

En caso de no aceptar dichos términos, no podrás acceder a los servicios de Pocki Agente Virtual.