



Términos y Condiciones del uso del chat de WhatsApp

Versión 1.0

Última actualización: 05 de agosto de 2026

I.- IDENTIFICACIÓN DEL SITIO

Este sitio web **www.librepago.com**, es propiedad de la sociedad mercantil **LIBREPAGO, C.A.**, registrada en Caracas, Venezuela, inscrita bajo el registro de identificación fiscal Nro. J-411494070. La gestión de las comunicaciones a través del chat de WhatsApp se rige por los Términos y Condiciones que Regulan el acceso y Uso del Sitio Web, estos Términos y la política de privacidad de este sitio.

II.- VINCULACIÓN DEL CHAT

El Usuario y Cliente al hacer clic en el botón de WhatsApp ubicado en este sitio web, el usuario reconoce que:

Está abandonando temporalmente el entorno del sitio web para ingresar a una plataforma de terceros (WhatsApp).

La identificación del sitio en el chat oficial será siempre bajo el nombre de cuenta: **LIBREPAGO, C.A.**,

III.- FINALIDAD DEL CANAL

Este canal de WhatsApp es una herramienta informativa y de soporte automatizado/humano destinada a:

- Proporcionar información sobre nuestros productos y servicios.
- Brindar asesoría sobre el proceso de adquisición de dispositivos de pago (POS).
- Redirigir a los usuarios hacia los canales oficiales de comercialización.

El chat de WhatsApp no está habilitado para procesar pagos, para proceder con una compra, el potencial cliente deberá ser redireccionado a los canales oficiales de comercialización y seguir las instrucciones que el equipo de ventas le indique de forma personalizada.

IV.- NORMAS DE COMPORTAMIENTO Y USO DEL CANAL

Para garantizar una atención ágil y eficiente, el Usuario se compromete a cumplir con las siguientes pautas de interacción:

- a. Mantener un trato cordial y respetuoso.
- b. Enviar su consulta de forma clara, precisa y, preferiblemente, en un solo bloque de texto.
- c. No se tolerará el uso de lenguaje ofensivo, discriminatorio, acosador o cualquier forma de comunicación que atente contra la integridad del personal de atención.
- d. Queda prohibido el envío de fotos, publicidad no solicitada (spam), cadenas de mensajes, contenido multimedia ajeno a la consulta o archivos que puedan contener software malicioso.
- e. Seguir las instrucciones y flujos de información indicados por el sistema automatizado o por el asesor asignado.



V.- TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El Usuario y Cliente al iniciar la comunicación a través de este canal, otorga su consentimiento expreso para que sus datos personales (nombre, número telefónico y cualquier información suministrada en la consulta) sean tratados con las siguientes finalidades:

Procesar y dar respuesta a sus requerimientos de información sobre productos y servicios.

Mantener un histórico de atención al cliente para garantizar la calidad del servicio y el seguimiento de sus trámites.

El usuario reconoce y acepta que la prestación de los servicios de soporte, análisis y gestión de información a través de este canal se apoya en infraestructuras tecnológicas de terceros. En consecuencia, el tratamiento de la información se rige tanto por las Políticas de WhatsApp (Meta), como por los Términos de Servicio <https://policies.google.com/terms?hl=es> y Políticas de Privacidad <https://policies.google.com/privacy?hl=es> de Google los cuales el usuario declara conocer y aceptar al interactuar con este canal.

LIBREPAGO, C.A., garantiza que la información del Usuario y Cliente será tratada bajo estrictos estándares de confidencialidad y solo será compartida con terceros cuando sea estrictamente necesario para la operatividad del servicio o la adquisición de los puntos de venta.

VI.- CONDICIONES DE LA INFORMACIÓN Y FORMALIZACIÓN DE LA ADQUISICIÓN

La información suministrada a través del canal de WhatsApp tiene carácter informativo y referencial, por tanto, dicha información podría variar y está sujeta a cambios sin previo aviso hasta que la solicitud sea debidamente formalizada y procesada a través del el canal de comercialización. La disponibilidad de los puntos de venta, promociones y precios finales serán los que se confirmen al momento de formalizar la adquisición.

VII.- HORARIOS DE ATENCIÓN Y CANALES AUTOMATIZADOS

El horario de atención personalizada de los canales de comercialización y atención de **LIBREPAGO, C.A.**, es de lunes a viernes de 08:00 a.m. s 05:00 p.m., y los sábados de 08:00 a.m. a 02:00 p.m.

Queda entendido que fuera de los horarios anteriormente descritos, a través del canal de WhatsApp podrán actuar sistemas de respuesta automatizada para la gestión de consultas generales, en consecuencia, las respuestas emitidas por estos sistemas están sujetas a validación posterior por parte de nuestro personal en el horario hábil siguiente.

VIII.- PROTOCOLOS DE SEGURIDAD Y VERIFICACIÓN

LIBREPAGO, C.A., garantiza que bajo ninguna circunstancia solicitará a través del canal de WhatsApp o canales de mensajería contraseñas de acceso, códigos de verificación de WhatsApp y datos bancarios sensibles como claves, códigos de seguridad CVV.

Cualquier solicitud de esta naturaleza debe ser reportada de inmediato.

IX. DISPONIBILIDAD Y LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

LIBREPAGO, C.A., realiza esfuerzos técnicos y administrativos para mantener la disponibilidad y operatividad constante de su canal oficial de WhatsApp, sin embargo, no garantiza la disponibilidad permanente ni el acceso ininterrumpido al servicio, toda vez que la operatividad del canal puede verse afectada por fallas técnicas, actualizaciones de la



plataforma externa (WhatsApp/Meta), problemas de conectividad o causas de fuerza mayor ajenas a nuestro control.

En caso de detectarse una interrupción o fallo en el servicio, **LIBREPAGO, C.A.**, realizará los esfuerzos razonables para restablecer la funcionalidad a la brevedad posible, sin que esto implique responsabilidad alguna por daños o perjuicios derivados de la imposibilidad de comunicación durante el tiempo de inactividad.

Ante una caída prolongada del servicio de WhatsApp, el Usuario deberá utilizar los canales de venta o contacto especificados en nuestro sitio Web.