



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
Las Malvinas son argentinas

Informe

Número:

Referencia: Anexo I: Términos y Condiciones Asistente Virtual del Estado Nacional “Tina”

Anexo I

Términos y Condiciones Asistente Virtual del Estado Nacional “Tina”

Alcance

Los presentes Términos y Condiciones son aplicables a la Asistente Virtual del Estado Nacional “Tina” (en adelante, “Tina”) a través de los canales:

Red social de Mensajería

Facebook Messenger: <https://www.facebook.com/miargentinaapp>

Portal Web General

<https://www.argentina.gob.ar/>

Whatsapp: 11 - 3910-1010

El usuario (en adelante el “Usuario” o el “Ciudadano”, indistintamente) entiende que el acceso y uso de **Tina** requiere de la aceptación de los presentes Términos y Condiciones.

El Usuario entiende que el acceso y uso de Tina se realiza a través de una cuenta registrada en Facebook Messenger, de un teléfono verificado de WhatsApp o del acceso vía argentina.gob.ar.

El uso de estos canales requiere, a su vez, la aceptación de los Términos y Condiciones de Facebook, Whatsapp y Mi Argentina, los que se precisan en el apartado “**Condiciones del Servicio**”.

Objetivo de la Asistente Virtual Tina

Tina está ideado para interactuar de manera conversacional con toda la ciudadanía, con el objetivo de brindar información y ayudar en la realización de trámites de los organismos del Estado Nacional las 24 horas del día, todos los días del año.

Tina es un canal de atención virtual donde los usuarios y usuarias realizan consultas de manera voluntaria. **Tina** sólo responderá si el Usuario inicia la conversación.

Tina sólo se comunicará de manera proactiva con el usuario/a si éste da su consentimiento.

Responsabilidad

La Subsecretaría de Servicios y País Digital (en adelante, el “Administrador”) no es responsable por los daños y perjuicios que puedan surgir, incluyendo, sin límite, daños, pérdidas o gastos directos, indirectos, que surjan en relación con el uso de **Tina** o la imposibilidad de uso, en relación con cualquier falla en el vencimiento, error, omisión, interrupción, defecto, demora en la operación o transmisión, virus de computadora o falla del sistema de línea, aún en el caso de que el Administrador o sus representantes fueran informados sobre la posibilidad de dichos daños, pérdidas o gastos.

El Usuario se compromete a:

No acceder a datos restringidos o a intentar violar las barreras de seguridad para llegar a ellos.

No realizar búsquedas de vulnerabilidades o explotación de las mismas para cualquier fin.

No divulgar información a terceros ajenos al Administrador acerca de la detección de vulnerabilidades encontradas en **Tina**.

Propiedad Intelectual

Las marcas, avisos, nombres comerciales, frases de propaganda, dibujos, diseños, logotipos, textos, etc. que

aparecen en Tina son propiedad del Administrador, excepto cuando se declare lo contrario.

Modificación de los Términos y Condiciones

El Administrador se reserva el derecho de modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento, comprometiéndose a anunciarlo por medio de un aviso en **Tina**.

Enlaces con otros sitios, productos y servicios

Tina puede contener enlaces hacia sitios, productos y servicios de terceros. El Administrador no administra ni controla estos sitios, productos y servicios y no es responsable de sus contenidos ni de cualquier daño y perjuicio que tales contenidos, productos y servicios pudieran causar, por lo que se recomienda la lectura de los Términos y Condiciones de cada uno de ellos.

Tina utiliza información provista directamente por los Usuarios, información suministrada por terceros e información cedida al Administrador por otros Organismos en los términos de lo dispuesto por la Ley de Protección de Datos Personales, N° Ley 25.326. En este último caso, el Administrador no es responsable por daños y/o perjuicios que pudieran generarse por errores en la información cedida por dichos Organismos.

Derecho aplicable y jurisdicción

Los Términos y Condiciones y la Política de Privacidad aquí presentadas se rigen por las disposiciones de la Ley N° 25.326 de Protección de Datos Personales y sus normas complementarias y demás normativa de la República Argentina.

La Autoridad de Aplicación de la Ley N°25.326 es la Agencia de Acceso a la Información Pública, dependiente de la Jefatura de Gabinete de Ministros de la Nación. En caso de surgir cualquier controversia respecto de la interpretación o cumplimiento de la presente, el Administrador y el Usuario se someten a los Juzgados en lo Contencioso Administrativo y Federal sitos en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Domicilio

Se fija como domicilio del Administrador la Avenida Roque Sáenz Peña 788, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, código postal C1035AAA.

Política de Privacidad

La información del Usuario no está vinculada a éste de ninguna manera identificable. Es desidentificado y anónimo dentro de la Plataforma de Administración de Tina. En el caso de que un operador pudiese moderar una conversación en **Tina**, éste no accede a datos personales en la plataforma de administración del Asistente Virtual.

Estas Políticas de Privacidad son aplicables a la Asistente Virtual **Tina** y otros productos relacionados listados en la sección de Alcance de los Términos y Condiciones.

El Usuario puede utilizar Tina con diversos propósitos, entre otros:

Acceder a información sobre trámites, políticas públicas y organismos del Estado Nacional.

Información, turnos y documentos de la cuenta del Usuario en Mi Argentina mediante el logueo con usuario y contraseña.

Al suministrar información, el Usuario asiste al Administrador en el constante proceso de mejora de los servicios disponibles y en el desarrollo de nuevos productos, siempre tendiendo a que el uso de los mismos se torne más sencillo y ágil para el Usuario.

Proporcionar Datos Personales supone la aceptación sin reservas de las condiciones aquí establecidas. Si tiene dudas al respecto, le solicitamos que se ponga en contacto a través del correo electrónico: equipotina@jefatura.gob.ar.

Condiciones del Servicio

En todos los casos, el consentimiento es entendido como aquel que el Usuario prestó a Facebook y WhatsApp, así como al Administrador en razón de la aceptación de los presentes Términos y Condiciones.

Para más información, se recomienda visitar los siguientes enlaces:

<https://es-es.facebook.com/legal/terms>

<https://www.Whatsapp.com/legal/terms-of-service-eea>

La interacción del Usuario con los distintos servicios ofrecidos por Mi Argentina estará sujeta a los siguientes Términos y Condiciones:

<https://www.argentina.gob.ar/mi/terminos-y-condiciones-mi-argentina>

Uso general de Tina

El Usuario puede acceder a **Tina** a través de la red social de mensajería instantánea: Facebook Messenger.

Para esto el Usuario deberá iniciar la conversación a través de [argentina.gob.ar](https://www.facebook.com/miargentinaapp) o desde la url: <https://www.facebook.com/miargentinaapp>

Además, puede interactuar en la línea verificada de Whatsapp 1139101010.

Tina podría solicitar los siguientes datos del usuario/a registrado/a en argentina.gob.ar

Número de teléfono

Número de DNI

Correo electrónico

Tina puede enviar las siguientes notificaciones:

Recordatorios de turnos

Campañas de difusión de interés público

Facebook / Whatsapp

El Administrador cumple con la Política de Privacidad definida por Facebook, a la que se puede acceder a través del siguiente enlace: <https://www.facebook.com/about/privacy/>

El Administrador cumple con la Política de Privacidad definida por WhatsApp, a la que se puede acceder a través del siguiente enlace: <https://www.Whatsapp.com/legal/privacy-policy>

Información al Usuario Titular de los Datos Personales

El Usuario que utilice la Asistente Virtual **Tina** es invitado a proporcionar los Datos Personales listados precedentemente a efectos de mantenerse en contacto y recibir información respecto de los servicios que se pongan a disposición del Ciudadano, pudiendo retractarse de recibir información en cualquier momento.

Proporcionar los Datos Personales no es, en ningún caso, condición necesaria para el uso de los Productos Digitales y los servicios vinculados. El Usuario no se encuentra obligado por norma alguna a brindar sus Datos Personales y no se deriva ninguna consecuencia legal en el caso de que decida no hacerlo.

El Usuario podrá ejercer sus derechos de rectificación, actualización y/o supresión de sus datos personales, enviando un correo electrónico a: equipotina@jefatura.gob.ar.

Cómo usamos los datos personales:

Podemos procesar datos de uso sobre nuestro servicio ("datos de uso"). Los datos de uso pueden incluir su

identificación de usuario asociada a su cuenta de Facebook y/o Facebook Messenger y/o usuario de Whatsapp. La fuente de los datos de uso se proporciona a través de la plataforma. Estos datos de uso se pueden procesar para adaptar la experiencia de **Tina** según su plataforma. La base legal para este procesamiento es el consentimiento.

Podemos procesar los datos de su cuenta de Facebook ("datos de cuenta") y los datos de su línea de Whatsapp. Los datos de la cuenta pueden incluir su apodo, sexo, año de nacimiento y zona horaria. La fuente de los datos de la cuenta es el Usuario. Los datos de la cuenta pueden procesarse proporcionando nuestros servicios y comunicándose con usted a través de **Tina**. La base legal para este procesamiento es el consentimiento.

Podemos procesar los datos personales que se proporcionan durante el uso de nuestros servicios ("datos de servicio"). Los datos del servicio pueden incluir datos de retroalimentación, correo electrónico, recordatorio de turnos o citas. La fuente de los datos del servicio es el Usuario. Los datos del servicio pueden ser procesados con el fin de proporcionar nuestros servicios. La base legal para este procesamiento es el consentimiento.