

POLITICAS WHATSAPP BUSINESS



ESTE MATERIAL ES OFICIAL DE
LAS POLICAS DE WHATSAPP
BUSINESS

BUSINESS

SOLUTION

EBOOK COVER



Lorem Ipsum is simply dummy text of the printing and typesetting industry. Lorem Ipsum has been the industry's standard dummy text ever since the 1500s,

2023



POLITICAS MENSAJES

WHATSAPP BUSINESS

Esta política rige el uso que haces de los Servicios de WhatsApp Business (según se definen en las Condiciones de WhatsApp Business), incluidos los que figuran debajo.

- La aplicación WhatsApp Business.
- La Solución de WhatsApp Business, que incluye el Cliente de WhatsApp Business y la API de WhatsApp Business. Si usas la Solución de WhatsApp Business como proveedor de servicios en nombre de tus Clientes, estas políticas regirán el uso que tú o tus Clientes den a dicha Solución.
- Otras ofertas o funciones de WhatsApp Business que podemos proporcionarte en el futuro.

2023

CREA UNA EXPERIENCIA

- Sigue las normas e instrucciones que figuran en la documentación técnica y sobre el producto.
- Mantén un perfil de WhatsApp Business que cuente con información de contacto del servicio de atención al cliente, incluido uno o más de los siguientes datos: dirección de correo electrónico, dirección del sitio web o número de teléfono. Asegúrate de que la información sea precisa y esté actualizada. No debes hacerte pasar por otra empresa ni, de otro modo, engañar a los clientes en cuanto a la naturaleza de tu negocio.
- Solo puedes ponerte en contacto con personas a través de WhatsApp si (a) te proporcionaron su número de teléfono celular y (b) aceptaron que las contactes por medio de WhatsApp. No confundas, engañes, defraudes, induzcas a error, sorprendas a las personas con tus comunicaciones, ni les envíes spam.
- Debes respetar todas las solicitudes (tanto dentro como fuera de WhatsApp) que las personas envíen para bloquear, interrumpir o, de otro modo, darse de baja de las comunicaciones que les envías por WhatsApp, incluyendo eliminar a esa persona de tu lista de contactos.

2023



CONDICIONES ESPECÍFICAS DE LA SOLUCIÓN DE WHATSAPP BUSINESS (API DE WHATSAPP BUSINESS)

- Las secciones que figuran a continuación en "Consentimientos explícitos" y "Tipos de mensajes aceptables" solo se aplican a la Solución de WhatsApp Business (API de WhatsApp Business).
- Consentimientos explícitos:
- Para enviarle un mensaje de WhatsApp a una persona, primero debes recibir su consentimiento explícito donde confirme que desea recibir tus futuros mensajes en WhatsApp. El consentimiento explícito debe (a) indicar claramente que esa persona acepta recibir tus mensajes por WhatsApp y (b) declarar claramente el nombre de la empresa.
- Eres el único responsable de determinar el método de obtención del consentimiento explícito, así como de garantizar que obtuviste el consentimiento explícito de una manera que cumpla con las leyes aplicables para tus comunicaciones y que proporcionaste los avisos informativos y obtuviste los permisos que se requieren conforme a la ley aplicable.
- Para garantizar una experiencia de usuario eficaz, consulta las prácticas recomendadas de consentimiento que figuran a continuación.

2023



CONDICIONES ESPECÍFICAS DE LA SOLUCIÓN DE WHATSAPP BUSINESS (API DE WHATSAPP BUSINESS)

- Tipos de mensajes aceptables
- Puedes iniciar conversaciones únicamente con la Plantilla de mensaje aprobada (según se define en nuestra documentación). Esto se considera una conversación iniciada por la empresa, lo que está sujeto a los precios aplicables. Todas las Plantillas de mensajes deben cumplir con nuestras condiciones y estas políticas, y solo se utilizarán para el fin designado. Tenemos el derecho de revisar, aprobar y rechazar cualquier Plantilla de mensaje cuando lo consideremos oportuno.

Puedes responder el mensaje de un usuario sin usar una Plantilla de mensaje siempre que sea dentro de las 24 horas del último mensaje que envió el usuario. Las conversaciones iniciadas por el usuario se abren una vez que se entrega el primer mensaje de respuesta de la empresa. Se aplican precios estándar a estas conversaciones iniciadas por el usuario. Una vez finalizado el intervalo de servicio al cliente de 24 horas, solo puedes enviar mensajes por medio de las Plantillas de mensajes aprobadas, por lo cual deberás pagar la tarifa de conversaciones iniciadas por la empresa.

2023



CONDICIONES ESPECÍFICAS DE LA SOLUCIÓN DE WHATSAPP BUSINESS (API DE WHATSAPP BUSINESS)

-
- Puedes responder con mensajes automáticos durante el intervalo de 24 horas. Sin embargo, debes contar con vías de derivación oportunas, claras y directas. Estas vías de derivación incluyen lo siguiente:
- Transferencia a un chat con un representante humano
- Número de teléfono
- Correo electrónico
- Ayuda web (en el sitio web de la empresa)
- Visitas en la tienda (por ejemplo, visitas en la tienda minorista, sucursal bancaria)
- Formulario de ayuda

2023



3. PROTECCIÓN DE DATOS Y CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN

- Eres responsable de emitir y garantizar todos los avisos correspondientes, así como de obtener todos los permisos y consentimientos necesarios para recopilar, usar y compartir el contenido y la información de las personas, lo que incluye mantener una política de privacidad publicada, así como cumplir con la legislación aplicable.
- No uses datos que te hayamos proporcionado sobre una persona con la que te comunicas por WhatsApp, aparte del contenido de las conversaciones, para ningún fin, excepto que sea razonablemente necesario para intercambiar mensajes con esa persona.
- No compartas ni pidas a las personas que compartan números completos de tarjetas de pago individuales, números de cuentas bancarias, números de documentos de identificación personales ni otros identificadores confidenciales.
- No utilices WhatsApp para ofrecer telemedicina ni para enviar o solicitar información relativa a la salud si las regulaciones aplicables prohíben la distribución de este tipo de datos en sistemas que no cumplen con requisitos más estrictos para tratar dicha información sobre la salud.
- No puedes reenviar ni, de otro modo, compartir información del chat de un cliente con otro cliente.

2023



4. ORGANIZACIONES Y USOS PROHIBIDOS

- Prohibimos que organizaciones o personas involucradas en actividades relacionadas con terrorismo o crimen organizado utilicen los Servicios de WhatsApp Business.
- Prohibimos el uso de los Servicios de WhatsApp Business para facilitar u organizar actividades criminales, como explotar o causar daños físicos, financieros o de otro tipo a personas, empresas o animales.
- Prohibimos el uso de los Servicios de WhatsApp Business para operar, comprar, vender, promocionar o, de otro modo, facilitar el intercambio de productos o servicios ilegales.
- Prohibimos el uso de los Servicios de WhatsApp Business para comprar, vender, promocionar o, de otro modo, facilitar el intercambio de determinados bienes y servicios regulados o restringidos, según lo determinemos a nuestro exclusivo criterio, incluido lo siguiente:

2023



4. ORGANIZACIONES Y USOS PROHIBIDOS

- Armas de fuego
- Tabaco y bebidas alcohólicas
- Drogas (ya sean recetadas, recreativas o de otro tipo)
- Productos médicos y de salud
- Especies en peligro de extinción (fauna y flora)
- Animales vivos que no están en peligro de extinción (no se incluye ganado)
- Productos y materiales peligrosos
- Moneda real, virtual o falsa, incluidas ofertas iniciales de criptomonedas y opciones binarias
- Partes del cuerpo o fluidos corporales
- Modelos comerciales, productos, artículos o servicios que determinemos que son o pueden ser fraudulentos, engañosos u ofensivos, que son o pueden ser explotadores o inapropiados o que ejerzan o puedan ejercer una presión indebida en grupos objetivo
- Apuestas con dinero real
- Productos y servicios para adultos
- Servicios de citas
- Marketing multinivel
- Microcréditos previa verificación de ingresos recurrentes (payday loans), anticipos de sueldo, préstamos P2P, cobro de deudas y fianzas
-
- Estas prohibiciones se aplican independientemente de las licencias o los registros locales o internacionales u otras aprobaciones que pueda aplicar tu empresa.

2023



4. ORGANIZACIONES Y USOS PROHIBIDOS

- Las organizaciones no deben discriminar ni sugerir arbitrariamente una preferencia por las personas o un rechazo hacia ellas debido a una característica personal, incluidas, entre otras, raza, etnia, color, nacionalidad, ciudadanía, religión, edad, sexo, orientación sexual, identidad de género, situación familiar, estado civil, discapacidad, enfermedad o trastorno genético. Las organizaciones deben cumplir con todas las leyes aplicables que prohíben la discriminación.
- Los mensajes no deben incluir contenido ofensivo, por ejemplo, desnudos o material sexualmente explícito, según lo determinemos a nuestro exclusivo criterio.
- Las organizaciones que publican principalmente contenido periodístico deben estar registradas como página de noticias en Facebook.
- Si usas Catálogos de comercio en la aplicación WhatsApp Business o brindas otras experiencias de comercio para vender o, de otro modo, facilitar el intercambio de bienes o servicios prohibidos de conformidad con la [Política de comercio](#), podemos prohibir que uses parte o la totalidad de los Servicios de WhatsApp Business.

2023

5. CUMPLIMIENTO Y ACTUALIZACIONES

- Podemos limitar o interrumpir tu acceso a los Servicios de WhatsApp Business, o el uso que haces de ellos, si recibes demasiados comentarios negativos, causas daños a WhatsApp o a nuestros usuarios, o infringes (o motivas a otros a infringir) nuestras condiciones o políticas, según lo determinemos a nuestro exclusivo criterio.
- Si utilizas u operas un servicio que usa WhatsApp de manera que infringe nuestras Condiciones o Políticas, como enviar mensajes a gran escala sin la debida autorización, nos reservamos el derecho de limitar o eliminar tu acceso a los servicios de WhatsApp.
- WhatsApp puede actualizar esta Política de mensajes de WhatsApp Business ("Cambio") sin previo aviso (salvo que lo exija la ley). Si sigues usando los Servicios de WhatsApp Business después de dicho Cambio, significa que aceptas este Cambio.
- Si cancelamos tu cuenta por infringir las condiciones o políticas relevantes de WhatsApp Business, podemos prohibir que tú o tu organización usen los productos y servicios de WhatsApp en el futuro.

2023

PRÁCTICAS RECOMENDADAS DE CONSENTIMIENTO

La principal prioridad es que surjan conversaciones de gran calidad entre personas y empresas. Las personas pueden bloquear o reportar a las empresas, y nuestros sistemas evaluarán limitarlas si estas muestran una baja calidad durante un período prolongado. Asimismo, podemos evaluar de forma reactiva los flujos de consentimiento de las empresas, lo que incluye revisar los comentarios de los usuarios, para marcar infracciones de la política y desarrollar otros tipos de medidas de cumplimiento con el tiempo.

Prácticas recomendadas para crear una experiencia de consentimiento de alta calidad:

- Los usuarios deben esperar los mensajes que reciben. Establece esta expectativa de la siguiente manera:
- Obtén un consentimiento que abarque las diferentes categorías de mensajes que enviarás (p. ej., actualizaciones de pedidos, ofertas relevantes, recomendaciones de productos, etc.).
- Obtén un consentimiento independiente por cada categoría de mensaje específica.
 - Esto mitiga el riesgo de que los usuarios bloqueen a la empresa porque reciben mensajes no solicitados.
- Proporciona instrucciones claras sobre cómo las personas pueden rechazar recibir categorías específicas de mensajes, y respeta estas solicitudes.
- Garantiza que los flujos de consentimiento y rechazo sean claros e intuitivos para los usuarios.
- Comunica con claridad el valor de recibir esta información en WhatsApp.

2023

