

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES: ATENCIÓN VIRTUAL - AFIP**

El presente instrumento describe los términos y condiciones generales, en adelante, "TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES" aplicables al uso del servicio ofrecido, en adelante "ATENCIÓN VIRTUAL" por la Administración Federal de Ingresos Públicos, en adelante, "AFIP", bajo la modalidad de atención orientación por videollamada.

Cualquier persona, en adelante, "LA PERSONA USUARIA" que desee acceder a esta modalidad de atención, podrá hacerlo sujetándose a los Términos y Condiciones Generales respectivos. LA PERSONA QUE NO ACEPTA ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES, LOS CUALES TIENEN CARÁCTER OBLIGATORIO Y VINCULANTE, DEBERÁ ABSTENERSE DE UTILIZAR EL SERVICIO.

La futura PERSONA USUARIA deberá conectarse con el/ la agente asignada por AFIP a través del link que le será enviado a la casilla de correo informada al momento de solicitar el turno, debiendo conectarse el día y horario asignado.

EN CASO DE NO CONECTARSE EN EL DÍA Y HORARIO INDICADO LA PERSONA USUARIA PERDERÁ EL TURNO ASIGNADO, DEBIENDO SOLICITAR UN NUEVO TURNO.

La asignación del turno es personal, única e intransferible, y está prohibido que LA PERSONA USUARIA la ceda a una tercera persona.

La ATENCIÓN VIRTUAL tiene por objeto facilitar al/la ciudadano/a el cumplimiento de sus obligaciones. Se trata de una herramienta de orientación, vinculada a la gestión de los trámites de la AFIP, donde no se brindará asesoramiento.

Privacidad de la información. LA PERSONA USUARIA garantiza y responde, en cualquier caso, por la veracidad, exactitud, vigencia y autenticidad de los datos personales dados para la asignación del turno. Para utilizar la modalidad de atención de ATENCIÓN VIRTUAL, LA PERSONA USUARIA deberá facilitar determinados datos de carácter personal que están protegidos por los estándares de seguridad de protección de datos y el instituto del secreto fiscal.

Confidencialidad. LA PERSONA USUARIA NO PODRÁ GRABAR LA CONVERSACIÓN NI DIVULGAR SU CONTENIDO. La AFIP podrá, en cambio, grabarla y reproducirla a los efectos de efectuar un control de calidad y realizar mejoras al servicio brindado.

La conversación o el contenido de la ATENCIÓN VIRTUAL no tendrá validez como elemento probatorio ante juicio o demanda.

Responsabilidad. LA PERSONA USUARIA asume completa responsabilidad por cualquier inexactitud o insuficiencia de la información que suministre. Utilizará los dispositivos y medios de conectividad que tenga a su alcance. La AFIP no proporcionará dispositivos ni conectividad, así como no se hará responsable de cualquier costo que pueda surgir por el uso de los mismos.

LA PERSONA USUARIA se compromete a no realizar manifestaciones o indicaciones falsas, inexactas o incorrectas como así tampoco contrarias a la moral y buenas costumbres generalmente aceptadas y al orden público, así como tampoco contenido contrario a cualesquiera de los derechos de terceros en su contacto con el/la agente que lo asista en la ATENCIÓN VIRTUAL.

Reclamos y sugerencias. La PERSONA USUARIA podrá canalizar sus sugerencias y/o reclamos vinculados al servicio de ATENCIÓN VIRTUAL en general y a la atención recibida en particular, a través del Programa de Asistencia al Ciudadano, al que se puede acceder desde la sección "Contactos" disponible en el sitio web institucional (<https://www.afip.gob.ar/contactos/>).

La AFIP podrá modificar en cualquier momento los términos y condiciones generales correspondientes al servicio de ATENCIÓN VIRTUAL.