

Condiciones del Servicio Chat Online de ING

1. Información Legal

ING BANK NV, Sucursal en España (en adelante, “ING” o el “Banco”), titular de C.I.F. número W-0037986-G, es un banco con domicilio social en C/ Vía de los Poblados 1F, 28033 Madrid, siendo el teléfono de contacto el 91 206 66 66 y el e-mail de contacto información@ingdirect.es.

ING opera bajo la supervisión del Banco de Holanda y, además, en España, bajo la supervisión del Banco de España, figurando inscrita como sucursal en el Registro del Banco de España con el nº 1.465 y en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 31.798, Libro 0, Folio 1, Sección 8, Hoja M-572225, Inscripción 1.

2. Condiciones de Utilización del Servicio Chat Online de ING (en adelante, el “Servicio”)

El presente Documento regula las condiciones de uso del Servicio por el Cliente (persona física, jurídica u otra entidad).

El acceso al Servicio supone conocer y aceptar las presentes condiciones de uso. Te rogamos que no hagas uso del Servicio si no estás de acuerdo con las condiciones establecidas en el presente Documento ya que, de lo contrario, entenderemos que aceptas las mismas.

El Servicio pertenece a ING y tiene por objeto informar y ayudar al Cliente en relación con cualquier duda relativa a la forma de operar, contratar o navegar en el servicio web de ING.

El Servicio no podrá ser utilizado para contratar productos o servicios de ING. La operativa a realizar a través de este servicio estará limitada a lo que en cada momento establezca la entidad.

Serán igualmente aplicables a este Servicio las Condiciones establecidas en el Contrato de Prestación de Servicios para TI, en el caso de personas físicas, y en el Contrato de Prestación de Servicios para Negocios, en el caso de personas jurídicas y otras entidades, en todo aquello que resulten de aplicación.

El Servicio tiene carácter gratuito, sin perjuicio del coste de utilización de la red de datos por el Cliente, que será facturado por el proveedor de servicios de Internet del Cliente según la tarifa que éste haya contratado.

Dadas las especiales características del Servicio, el Cliente y el Banco se autorizan a grabar las conversaciones intercambiadas entre las Partes a través del mismo, pudiendo emplearse las citadas grabaciones como medio de prueba para cualquier procedimiento judicial o arbitral que entre ambas partes se pudiera plantear directa o indirectamente. Asimismo, el Cliente y el Banco se autorizan a grabar los registros informáticos y telemáticos que se hayan generado por razón del acceso al Servicio de ING.

En todo caso, ING se reserva el derecho de no contestar a las consultas planteadas por el Cliente, si, a su juicio, no se corresponde con el objeto del Servicio, de lo cual será debidamente informado.

3. Limitación de responsabilidad

ING no garantiza que el acceso al Servicio sea ininterrumpido o que esté libre de error.

Será responsabilidad del Cliente disponer de una conexión suficiente a Internet.

En ningún caso, ING será responsable de las pérdidas, daños o perjuicios de cualquier tipo que surjan por acceder y usar el Servicio que no sean imputables al Banco, incluyéndose, pero no limitándose, a los producidos en los sistemas informáticos o los provocados por la introducción de virus y/o ataques informáticos no imputables al Banco. ING tampoco será responsable de los daños que pudiera sufrir el Cliente por un uso inadecuado del Servicio, así como por las caídas, interrupciones, ausencia o defecto en las telecomunicaciones que no resulten imputables a ING o a los terceros contratados por ésta.

La información facilitada por ING debe ser considerada por el Cliente a modo de introducción, sin que pueda estimarse como elemento determinante para la toma de decisiones, declinando el Banco toda responsabilidad por el uso que pueda verificarse de la misma en tal sentido. En este sentido, la información facilitada en el Servicio en relación a productos de inversión no deberá entenderse en ningún caso como una oferta de compra, venta, suscripción o negociación de valores ni como una recomendación personalizada de inversión.

Las opiniones que, en su caso, puedan figurar en el Servicio serán únicamente una opinión técnica personal del gestor que la emita y no serán entendidas como una postura generalizada del Banco.

4. Propiedad intelectual

La totalidad del Servicio es de titularidad exclusiva de ING y se encuentra protegido por la normativa de Propiedad Intelectual e Industrial, no pudiendo ser objeto de explotación, reproducción, distribución, modificación, comunicación pública, cesión o transformación o cualquier otra forma de difusión no autorizada expresamente por el Banco.

El acceso al Servicio no otorga al Cliente derecho ni titularidad alguna sobre los derechos de propiedad intelectual y/o industrial de ING, salvo el mero derecho de uso del Servicio. ING se reserva la posibilidad de ejercer las acciones legales que correspondan contra el Cliente que viole o infrinja sus derechos de propiedad intelectual y/o industrial.

5. Información básica sobre protección de datos de ING BANK NV, Sucursal en España

Los datos personales que nos facilites durante el uso de este Servicio serán utilizados por ING para gestionar tu solicitud o darte de alta como cliente y en relación con el servicio que hayas solicitado. La base de licitud de este tratamiento será el cumplimiento de la relación contractual o la adopción de medidas precontractuales.

A la hora de realizar tu consulta en el chat, evita en la medida de lo posible incluir información que no sea estrictamente necesaria para entender y gestionar tu consulta, especialmente evita facilitar información sensible que no sea necesaria como, por ejemplo, información de salud, creencias políticas, religión, raza, etc.

ING mantendrá los datos obtenidos durante el tiempo que dure la relación contigo y posteriormente durante los plazos definidos en su Política de retención y borrado de datos personales. Transcurrido ese plazo, se procederá al borrado de los mismos.

Podrás ejercer tus derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad, limitación u oposición al tratamiento de tus datos y a la adopción de decisiones automatizadas, incluida la elaboración de perfiles, en los términos previstos por la legislación vigente, a través del correo electrónico proteccion.datos@ing.es o como te indicamos en nuestra web, en el apartado relativo a Privacidad. Recuerda que tienes derecho a presentar una reclamación a través del e-mail dpo@ing.es (Delegado de Protección de Datos) o ante la Agencia de Protección de Datos (www.agpd.es).

Dispones de más información sobre y detalle sobre Protección de Datos en ING [aquí](#)

6. Duración, modificación y eliminación

ING se reserva el derecho a modificar, de forma parcial o total las presentes Condiciones, así como a incluir otras nuevas, previa comunicación al Cliente. El Cliente, además, podrá consultar las condiciones en vigor en cada momento en el apartado “**Condiciones de uso**” del Chat.

ING se reserva el derecho a modificar o eliminar el Servicio. ING se reserva el derecho a eliminar, limitar o impedir el acceso al Servicio cuando surjan dificultades técnicas por hechos o circunstancias ajenos a ING que, a su criterio, disminuyan o anulen los niveles de seguridad estándares adoptados para el adecuado funcionamiento del Servicio de ING. Del mismo modo, ING se reserva el derecho a eliminar, limitar o impedir el acceso al Servicio si el Cliente lo usa de forma contraria a los fines del Servicio o a la buena fe.

7. Ley Aplicable y Jurisdicción

Con carácter general, las relaciones entre ING y el Cliente se encuentran sometidas a la legislación española y a la jurisdicción de los tribunales españoles que resulten competentes.