

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL CHATBOT DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE TACNA S.A. "PETRO"

CONDICIONES GENERALES DE USO

1. El CHATBOT de la CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE TACNA S.A. es un robot que usa Facebook Messenger como una plataforma de interacción con los USUARIOS, en este servicio el USUARIO, una vez haya aceptado los términos y condiciones que la CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE TACNA S.A. (en adelante "CAJA TACNA") ha establecido, podrá realizar las consultas y operaciones definidas y comunicadas mediante avisos en (i) la cuenta oficial de CAJA TACNA en Facebook, (ii) cualquiera de sus oficinas, (iii) call center, (iv) página web y/o (v) las redes sociales.
2. El USUARIO declara conocer que, para acceder al CHATBOT de CAJA TACNA, el USUARIO deberá aceptar los Términos y Condiciones Generales, además del número de documento de identidad por única vez en el CHATBOT de CAJA TACNA, para la información que contenga datos como clientes.
3. El USUARIO se obliga a operar personalmente su sesión de Facebook Messenger o futuras plataformas en las que se implementará el CHATBOT de CAJA TACNA para la utilización del servicio.
4. El USUARIO declara conocer y acepta que le serán aplicables los términos de uso y políticas de privacidad de Facebook, según sean variados por Facebook de tiempo en tiempo, según los cuales Facebook dará cierto tratamiento a su información. El USUARIO declara conocer que el servicio de Facebook Messenger puede sufrir interrupciones, retrasos o imperfecciones, lo que haría que el CHATBOT de CAJA TACNA deje de funcionar hasta que Facebook reestablezca el servicio del Facebook Messenger.
5. El CHATBOT de CAJA TACNA es uno de los canales de atención ponemos a disposición de nuestros USUARIOS, para realizar ciertos tipos de consultas, por lo que el USUARIO reconoce que existen otros canales de atención alternativos que permiten a los USUARIOS realizar las consultas que se ofrecen a través del CHATBOT de CAJA TACNA.
6. CAJA TACNA no asumirá responsabilidad alguna por culpa leve o por cualquier problema o inconveniente imputable a terceros, sea éste de índole técnico, físico o producto de un caso fortuito o fuerza mayor que imposibilite, retrase, demore la ejecución o no permita la realización exitosa del CHATBOT de CAJA TACNA.
7. En caso que los servicios de consulta definidos en el CHATBOT de CAJA TACNA sean modificados o suprimidos por CAJA TACNA, diferentes a cambios en la Aplicación de Facebook Messenger, este cambio será comunicado al USUARIO con la anticipación establecida en nuestros procedimientos de atención al USUARIO, mediante los canales de comunicación de CAJA TACNA, y/o al correo electrónico, llamadas telefónicas o mensajes de texto ("SMS"). Asimismo, cuando se otorgue al USUARIO facilidades adicionales a las existentes que no impliquen la pérdida o sustitución de las condiciones del CHATBOT existente, serán informadas a través de avisos en (i) la Cuenta oficial de CAJA TACNA en Facebook o el propio CHATBOT de CAJA TACNA, (ii) cualquiera de sus oficinas, (iii) call center, (iv) su página web o (v) las redes sociales.
8. Los Términos y Condiciones Generales del CHATBOT de CAJA TACNA podrán ser descargados y grabados por el CLIENTE en cualquier momento mediante el enlace que se proporciona al momento de solicitarlos mediante el CHATBOT. Adicionalmente, los Términos y Condiciones Generales del CHATBOT de CAJA TACNA se encuentran a disposición del USUARIO en la misma página de Facebook del CHATBOT, en la sección OTROS. El USUARIO declara conocer que estas Condiciones Generales del Servicio podrán ser eventualmente modificadas por lo que la versión que se encontrará disponible en la sección OTROS será la vigente al momento de su consulta.
9. El USUARIO declara conocer que al interactuar con el CHATBOT de CAJA TACNA, estará hablando con un sistema computacional inteligente, creado para poder solucionar consultas generales y que en el caso de necesitar algo que el CHATBOT de CAJA TACNA no pueda hacer deberá escribirle a la cuenta oficial de CAJA TACNA en Facebook, comunicarse telefónicamente al número del Call Center (+5152) 583658, escribir un comentario al momento de despedirse del CHATBOT o bien escribir al correo canaleselectronicos@cmactacna.com.pe
10. El USUARIO declara que ante el mal uso de nuestra aplicación la CAJA TACNA podrá bloquearlo de su lista de USUARIOS permitidos para interactuar con el CHATBOT de CAJA TACNA sin aviso alguno.



11. El Servicio permite a los Usuarios poder acceder a información, así como consultas sobre los productos y/o servicios financieros y canales de atención que ofrece CAJA TACNA, así como consultas de ofertas, promociones y campañas y previa validación de seguridad a través de clave dinámica remitida al teléfono celular registrado del USUARIO, podrá acceder a consulta de saldos, consulta de número de cuenta y CCI, consulta de monto de cuotas, fechas de vencimiento, días de atraso, entre otros.

12. El USUARIO declara conocer que estas Condiciones del Servicio podrán ser eventualmente modificadas, por lo que declara conocer que la versión que se encontrará disponible en <http://www.cmactacna.com.pe/petro> será la vigente al momento de su consulta.

RECONOCIMIENTO Y LIBERACIÓN DE RESPONSABILIDAD

13. El USUARIO reconoce que los servicios informáticos a los cuales se accede a través de Internet, como es el caso del Servicio, son variables y no guardan un nivel de seguridad inviolable aun cuando reúnen estándares de seguridad adecuados, por lo que, el Servicio podría estar sujeto a interferencias, interrupciones o violaciones por parte de terceros y a errores operativos, por tanto el USUARIO asume las consecuencias y responsabilidades que de ello pudieran derivarse, sin reserva ni limitación alguna, liberando a CAJA TACNA de toda responsabilidad. El USUARIO asume totalmente la responsabilidad por permitir el acceso a terceros a su sesión de Facebook Messenger, liberando a CAJA TACNA de toda responsabilidad por de mal uso. El USUARIO declara conocer y aceptar que, por la propia naturaleza de los servicios que se brindan a través de Internet, éstos se encuentran sujetos a la disponibilidad, restricciones de uso y limitaciones de Internet, así como otros factores externos a CAJA TACNA, por lo que libera a CAJA TACNA de toda responsabilidad por los perjuicios que pudiesen derivarse de dicho suceso.

DATOS PERSONALES Y SEGURIDAD

14. La información proporcionada por el USUARIO será utilizada para su registro en el Servicio y/o para contactarlo de manera directa, de ser el caso. Así, el USUARIO autoriza expresa e inequívocamente el tratamiento de sus datos personales, incluyendo la información personal a la cual acceda una vez superada la validación de la clave dinámica de CAJA TACNA, de acuerdo con la Ley N° 29733 - Ley de Protección de Datos Personales y demás normas complementarias a efectos de permitir (i) que sean utilizados para la finalidad de las consultas realizadas en el Servicio, por el plazo legal aplicable; y (ii) que sean compartidos y/o almacenados en los bancos de datos y sistemas informáticos de CAJA TACNA y, así como terceros con los que éstas mantengan una relación contractual, para ejecutar cualquiera de los servicios relacionados a la finalidad establecida a través del Servicio. Asimismo, el USUARIO reconoce que ha sido debidamente informado sobre su derecho a ejercitar los derechos ARCO (acceso, rectificación, cancelación, oposición) establecidos en la Ley 29733 y su reglamento.

DERECHOS DE AUTOR

15. El uso de cualquier encabezado de página, logo, nombre comercial, gráfico, marca, texto, botones, audio, códigos y software incorporado al Servicio, se encuentra protegido por la legislación peruana, según el Decreto Legislativo N° 822 - Ley sobre Derechos de Autor - y el N° 1075 – Disposiciones Complementarias a la Decisión de la Comisión de la Comunidad Andina que establece el Régimen Común sobre la Propiedad Industrial. Por lo tanto, queda prohibido su uso, reproducción, modificación, impresión y publicación, caso contrario será sancionado por la legislación de la República del Perú, según el Código Penal - Artículos 216 y 217.

JURISDICCIÓN

16. Las partes renuncian al fuero de sus domicilios y acuerdan someter cualquier controversia derivada de la ejecución y/o interpretación del presente documento a la competencia de los Jueces y Tribunales del distrito judicial de Tacna - Perú.