

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL USO DE FUNCIONALIDAD DE “AGENDA TU CITA VIRTUAL” DE CAJA ICA

Los presentes Términos y Condiciones regulan el acceso y uso de la funcionalidad denominada “Agenda tu cita virtual” (en adelante, la “Funcionalidad”), puesta a disposición por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica S.A. (en adelante, “CAJA ICA”), a través de su Tienda Virtual.

La Funcionalidad permite a los clientes y usuarios de CAJA ICA solicitar y agendar, de manera gratuita, una cita para recibir una orientación virtual personalizada con personal de CAJA ICA, exclusivamente respecto del uso de la “Tienda Virtual” (<https://tiendavirtual.cajaica.pe/>), con la finalidad de guiarlos en la navegación y utilización de dicho canal para conocer y acceder a los productos y servicios que se encuentren disponibles en la Tienda Virtual.

La utilización de la Funcionalidad implica la lectura y aceptación de los presentes Términos y Condiciones, así como la toma de conocimiento de las políticas, disposiciones y demás documentos aplicables de CAJA ICA que se encuentren disponibles para consulta del usuario.

I. DEFINICIÓN

“Agenda tu cita virtual” es una funcionalidad digital de CAJA ICA que permite a sus clientes y usuarios solicitar y programar una cita para acceder a una orientación virtual personalizada respecto del uso de la Tienda Virtual, de acuerdo con las fechas, horarios y opciones disponibles en el sistema.

Para efectos de los presentes Términos y Condiciones, se entenderá por “Usuario” a toda persona que acceda a la Funcionalidad y realice el proceso de solicitud y/o agendamiento de una cita, independientemente de que mantenga o no una relación contractual con CAJA ICA.

La cita virtual tiene por finalidad orientar y guiar al Usuario en el uso de la Tienda Virtual, incluyendo la navegación por sus diferentes secciones, la ubicación de los productos y servicios disponibles, la consulta de la información publicada y la explicación general de los pasos que correspondan para acceder o iniciar la solicitud de aquellos productos o servicios disponibles a través de dicho canal.

La orientación brindada durante la cita se limitará al funcionamiento y uso de la Tienda Virtual y no comprende asesoría personalizada respecto de la conveniencia de contratar un determinado producto o servicio financiero, ni la evaluación de las condiciones particulares del Usuario.

El agendamiento de una cita no constituye, por sí mismo, una solicitud, aprobación, contratación, desembolso ni otorgamiento de ningún producto o servicio financiero ofrecido por CAJA ICA. La contratación de cualquier producto o servicio estará sujeta al cumplimiento de los requisitos, condiciones, evaluaciones y procedimientos establecidos por CAJA ICA para cada caso. Asimismo, se deja constancia de que la contratación, evaluación, aprobación o desembolso de productos o servicios financieros no se realizará a través de la cita virtual, sin perjuicio de que el Usuario pueda ser orientado respecto de los pasos para acceder o iniciar la solicitud a través de la Tienda Virtual, cuando dicha opción se encuentre habilitada.

II. MODO DE USO

Para utilizar la funcionalidad “**Agenda tu cita virtual**”, el Usuario deberá seguir el procedimiento que se detalla a continuación:

- a) **Registro de datos:** El Usuario deberá ingresar su primer nombre, número de documento de identidad (DNI o CE, según corresponda) y número de celular. En el caso de personas jurídicas, la cita deberá ser generada por su representante legal o por la persona debidamente facultada para tal efecto. Cabe precisar que los documentos de identificación habilitados para el registro en la funcionalidad “Agenda tu cita virtual” se encuentran determinados en función de los servicios disponibles en la “Tienda Virtual” (para los servicios de apertura de cuentas y solicitudes de créditos, se contempla el registro mediante DNI; mientras que, para los servicios de anulación y adquisición de SOAT, se contempla el registro mediante DNI, CE o RUC, según corresponda).
- b) **Selección de la cita:** El Usuario deberá seleccionar la fecha y el horario de atención de su preferencia, de acuerdo con los horarios disponibles en el sistema.
- c) **Selección de la operación:** El Usuario deberá seleccionar, entre las opciones habilitadas en la plataforma, el producto, servicio, sección o materia respecto de la cual requiere orientación sobre el uso de la Tienda Virtual.

- d) **Detalle de la consulta:** El Usuario podrá ingresar, de manera opcional, información adicional o un breve detalle relacionado con su consulta, a efectos de facilitar la atención de su consulta.

La información proporcionada en este campo deberá limitarse a aquella necesaria para identificar la consulta relacionada con el uso de la Tienda Virtual. El Usuario no deberá proporcionar contraseñas, claves, códigos de autenticación, datos completos de tarjetas, CVV ni otra información confidencial o credenciales de seguridad.

- e) **Aceptación de los Términos y Condiciones:** Antes de continuar con el agendamiento, el Usuario deberá leer y aceptar los presentes Términos y Condiciones mediante la casilla habilitada para tal efecto. Asimismo, deberá tomar conocimiento de la **Política de Privacidad de Datos Personales de CAJA ICA**, disponible en la plataforma.
- f) **Validación del número de celular:** El Usuario deberá validar el número de celular registrado mediante el código de verificación de un solo uso (OTP) que será enviado a dicho número.
- g) **Validación de seguridad:** El Usuario deberá completar satisfactoriamente la validación automática de seguridad implementada mediante **reCAPTCHA v3**.

Una vez completados los pasos anteriores, el sistema realizará las validaciones correspondientes antes de registrar la cita, incluyendo la verificación de la información proporcionada, la inexistencia de una cita vigente y la disponibilidad del horario seleccionado.

Los horarios disponibles para el agendamiento estarán comprendidos de lunes a viernes, desde las 9:00 a. m., como hora de inicio de la primera cita, hasta las 6:00 p. m., como hora de inicio de la última cita, sujetos a la disponibilidad que se muestre en el sistema.

La cita se considerará registrada únicamente cuando el proceso haya culminado satisfactoriamente y el sistema muestre al Usuario la correspondiente página de confirmación. En dicha página se mostrará la información de la cita y se indicará que el Usuario recibirá un mensaje de confirmación en el número de celular registrado, a través del canal oficial de WhatsApp de CAJA ICA.

El Usuario deberá verificar que la cuenta desde la cual recibe la comunicación corresponda al canal oficial de CAJA ICA y cuente con las verificaciones y distintivos de autenticidad que proporciona la aplicación WhatsApp.

CAJA ICA nunca solicitará por este medio contraseñas, claves, códigos de autenticación, datos completos de tarjetas, CVV, ni otra información confidencial o credenciales de seguridad. Asimismo, el Usuario deberá abstenerse de proporcionar dicha información ante cualquier solicitud que pudiera recibir por canales no oficiales.

El canal de WhatsApp utilizado para estas comunicaciones se encuentra habilitado únicamente para brindar información general relacionada con la cita y, de corresponder, información general sobre el uso de la Tienda Virtual, no encontrándose habilitado para solicitar, recibir o gestionar información confidencial, credenciales de acceso u operaciones financieras.

III. CONDICIONES PARA EL AGENDAMIENTO

El Usuario declara que la información proporcionada durante el proceso de agendamiento es verdadera, exacta, completa y actualizada, siendo responsable por cualquier consecuencia derivada de la información incorrecta, incompleta o falsa que hubiera proporcionado.

El Usuario deberá utilizar la Funcionalidad de manera personal, lícita y conforme a los presentes Términos y Condiciones, quedando prohibido utilizarla para fines distintos a los previstos.

CAJA ICA podrá realizar las validaciones que considere necesarias para garantizar la seguridad y correcto funcionamiento de la Funcionalidad.

El agendamiento se encontrará sujeto a la disponibilidad de horarios mostrada en la plataforma y a las validaciones realizadas por el sistema. La sola selección de una fecha y hora no garantiza la reserva de una cita.

IV. VALIDACIÓN Y CONFIRMACIÓN DE LA CITA

La cita únicamente será registrada cuando el Usuario haya culminado satisfactoriamente el proceso de validación establecido y el sistema confirme el registro de la cita.

En caso de que el Usuario mantenga una cita vigente, el horario seleccionado no se encuentre disponible, no se complete satisfactoriamente alguna de las validaciones requeridas o se presente algún inconveniente técnico que impida culminar el proceso, el sistema informará dicha situación y la cita no será registrada.

V. NATURALEZA DE LA ASESORÍA

La orientación virtual tiene carácter exclusivamente informativo y operativo respecto del uso de la Tienda Virtual y se encuentra limitada a la materia, producto o servicio seleccionado por el Usuario al momento del agendamiento.

La orientación no constituye asesoría financiera, crediticia, legal, tributaria o de cualquier otra naturaleza especializada, ni comprende recomendaciones personalizadas sobre la conveniencia de contratar un determinado producto o servicio.

La información proporcionada durante la cita se limitará a explicar el uso y navegación de la Tienda Virtual, así como los pasos que correspondan para acceder a la información o iniciar la solicitud de los productos o servicios disponibles a través de dicho canal.

En caso el Usuario manifieste su interés en contratar algún producto o servicio, podrá ser orientado respecto de la forma de acceder o iniciar la solicitud mediante la Tienda Virtual, cuando dicha opción se encuentre habilitada. La contratación estará sujeta a los requisitos, condiciones, evaluaciones y procedimientos establecidos por CAJA ICA para tal efecto.

La realización de la cita no garantiza la aprobación, contratación, desembolso u otorgamiento de ningún producto o servicio financiero.

VI. CANCELACIÓN, MODIFICACIÓN E INASISTENCIA

El Usuario no podrá cancelar ni modificar la cita previamente programada. En caso de no poder asistir a la cita, deberá esperar a que transcurran el día y la hora establecidos para la cita vigente para poder programar una nueva cita, de encontrarse dicha opción habilitada en la plataforma.

VII. DISPONIBILIDAD, SUSPENSIÓN Y DESHABILITACIÓN DE LA FUNCIONALIDAD

La disponibilidad de la Funcionalidad se encuentra sujeta a las condiciones operativas, técnicas y de seguridad de CAJA ICA.

CAJA ICA se reserva el derecho de suspender, restringir temporalmente o deshabilitar la Funcionalidad, total o parcialmente, cuando lo considere necesario o conveniente, incluyendo, entre otros supuestos, razones de mantenimiento, actualización, seguridad, mejoras del sistema, incidencias técnicas, caso fortuito, fuerza mayor o cualquier otra circunstancia que pueda afectar su adecuado funcionamiento.

En caso de producirse alguna suspensión, restricción o deshabilitación de la Funcionalidad que afecte la programación o gestión de citas, CAJA ICA comunicará dicha situación al Usuario a través de la misma Funcionalidad, cuando ello resulte técnicamente posible, y pondrá a su disposición sus canales de atención presencial y telefónica para realizar las consultas o gestiones que correspondan.

La suspensión o deshabilitación de la Funcionalidad no generará derecho a indemnización o compensación a favor del Usuario, sin perjuicio de las obligaciones que resulten exigibles a CAJA ICA conforme a la normativa aplicable.

VIII. FALLAS TÉCNICAS

CAJA ICA adoptará las medidas razonables para procurar la disponibilidad y adecuado funcionamiento de la Funcionalidad. No obstante, pueden presentarse interrupciones, errores o indisponibilidades derivados de causas técnicas, mantenimiento, problemas de conectividad, servicios de terceros u otras circunstancias ajenas al control de CAJA ICA.

Cuando una incidencia impida completar el proceso de agendamiento, el sistema informará al Usuario, sin que la cita pueda considerarse registrada mientras no se muestre la correspondiente confirmación.

IX. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Los datos personales proporcionados por el Usuario a través de la Funcionalidad serán tratados por CAJA ICA de conformidad con la normativa vigente sobre protección de datos personales y la [Política de Privacidad de Datos Personales](#) de CAJA ICA.

La información proporcionada será utilizada exclusivamente para la gestión, programación y atención de la cita solicitada por el Usuario, así como para las finalidades directamente relacionadas con dicha gestión. En ese sentido, los datos proporcionados a través de esta Funcionalidad no serán utilizados para fines de prospección comercial, elaboración de perfiles o finalidades distintas a las vinculadas con la gestión de la cita, salvo que corresponda conforme a la normativa vigente y se cuente con la habilitación legal correspondiente.

El Usuario deberá revisar la Política de Privacidad de Datos Personales antes de proporcionar sus datos personales y utilizar la Funcionalidad.

X. MODIFICACIONES

CAJA ICA podrá modificar los presentes Términos y Condiciones, así como las características, condiciones de uso y funcionamiento de la Funcionalidad, conforme a la normativa vigente.

Las modificaciones serán comunicadas a través de los canales oficiales de CAJA ICA, cuando corresponda, y entrarán en vigencia de acuerdo con los plazos y condiciones establecidos por la normativa aplicable.

XI. DISPOSICIONES FINALES

El uso de la Funcionalidad se regirá por los presentes Términos y Condiciones, así como por las políticas, disposiciones y demás documentos aplicables de CAJA ICA que se encuentren disponibles para consulta del Usuario.

La orientación brindada mediante la Funcionalidad se limita al uso de la Tienda Virtual y no modifica ni sustituye las condiciones, requisitos, procedimientos o documentos aplicables a los productos y servicios ofrecidos por CAJA ICA.

En caso de existir disposiciones específicas aplicables al producto o servicio sobre el cual se solicite orientación para su acceso mediante la Tienda Virtual, estas serán aplicables de acuerdo con su naturaleza y alcance.

XII. ACEPTACIÓN

El Usuario declara haber leído y comprendido los presentes Términos y Condiciones y manifiesta su aceptación mediante la selección de la casilla correspondiente antes de culminar el proceso de agendamiento.

La aceptación de los presentes Términos y Condiciones regula exclusivamente el uso de la Funcionalidad y no constituye, por sí misma, la celebración de un contrato respecto de ningún producto o servicio financiero de CAJA ICA.