Términos y Condiciones Plataforma Digital de Crédito de la Casa

Este documento refiere a sus derechos y obligaciones en el uso de la plataforma digital de CDLC ("Software", "Aplicación" o "App") y el servicio (ambos denominados colectivamente "Servicio") todos relativo a la administración de su relación con CDLC a través de Internet y mediante smartphones (teléfonos inteligentes) u otros dispositivos móviles. Estos Términos y Condiciones constituyen un acuerdo vinculante entre RETOP S.A., en adelante CDLC, (incluidas sus filiales y subsidiarias, etc.) y usted.

1. Aceptación por parte del Usuario

La utilización del Servicio implica su aceptación y cumplimiento de todas y cada una de las presentes condiciones, así como de nuestra Política de Copyright y Política de Privacidad en su conjunto (Condiciones Generales del Servicio – TOS -). Por favor, lea íntegramente las mismas y, sólo si está de acuerdo con todas ellas, podrá utilizar el Servicio. Cuando un usuario utilice la aplicación y/o se registre en la plataforma digital de CDLC, se presumirá el conocimiento y consentimiento del presente y demás textos que la integran. CDLC se reserva el derecho de modificar las condiciones, previa comunicación con 10 días de anticipación a su vigencia mediante publicación en el Diario Oficial y en otro diario de circulación Nacional, además de su publicación en la web de Crédito de la Casa: www.creditodelacasa.com.uy.

2. Registro del Usuario

Para acceder a la plataforma de CDLC el usuario deberá registrarse como tal realizando la solicitud a través de la propia aplicación móvil (App). El registro implica el previo consentimiento informado para otorgar sus datos personales a CDLC cuyo objeto se encuentra descrito en la cláusula 4 de este contrato, en concordancia con la Ley de Protección de Datos Personales (LPDP) 18.331, sus modificativas y demás leyes vinculadas, así como sus decretos reglamentarios de la República Oriental del Uruguay. Los datos brindados por el usuario son almacenados bajo estrictas normas de seguridad utilizando Data Centers de Crédito de la Casa o arrendados por Crédito de la Casa, cumpliendo con todo el marco legal aplicable. El usuario registrado asumirá la obligación de custodia y protección de su nombre de usuario y contraseña de acceso y debe mantener la contraseña de su cuenta en secreto en todo momento y no debe revelarla a nadie, nunca. Nuestro personal nunca le pedirá que nos proporcione la contraseña ni que la proporcione a un tercero. Con objeto de evitar acciones fraudulentas, el usuario debe comunicar a CDLC sobre cualquier mensaje que reciba, que le pida su contraseña. CDLC ha adoptado las medidas de seguridad estandarizadas y pertinentes, basándose en las "buenas prácticas" del uso las TIC (incluyendo la seguridad lógica, la privacidad, la seguridad de los bancos de datos, servidores, etc.) proporcionado garantías razonables de que estos controles existen y funcionan de forma eficaz. Sin embargo, CDLC no se hace responsable de una posible vulneración o brecha de seguridad, como consecuencia de que el usuario no haya protegido y resguardado debidamente su clave, nombre de usuario, PIN y su terminal móvil que acceda a la plataforma digital de CDLC, y haya extraviado dicha información o móvil, haya sido objeto de hurto, o lo haya compartido con otras personas y/o usuarios.

3. Notificaciones y comunicaciones

El usuario podrá comunicarse con CDLC a través del teléfono 24008080, por WhatsApp al celular 099326718, a través de la web www.creditodelacasa.com.uy o en cualquier punto de atención de Crédito de la Casa.

Las notificaciones enviadas por CDLC para comunicar el resultado de los distintos tipos de movimientos que puede el usuario realizar en la plataforma digital serán enviadas por alguno de los medios que el usuario configure en su perfil, a modo de ejemplo SMS, notificaciones Push, e-mail. Se considerarán eficaces las comunicaciones que se envíen durante la prestación de un servicio, que tengan por finalidad informar al usuario sobre determinada circunstancia. El usuario se hace responsable de comprobar periódicamente que los datos configurados en su perfil permanecen vigentes, así como de leer los mensajes relativos a sus pagos y demás, enviados por CDLC.

CDLC tiene un departamento responsable de Atención al usuario que atiende las consultas telefónicas al teléfono 24008080 desde la oficina de la empresa en el horario de 8.30 a 19hs y se compromete a responder las consultas dentro de los 15 días hábiles de recibida la misma, conforme la normativa vigente. Ante un reclamo CDLC analizará el caso y dará a éste una respuesta por alguno de los medios que el usuario configure en su perfil. El plazo para la emisión de la respuesta del reclamo, no podrá ser mayor a 15 días hábiles desde la fecha de presentación del reclamo por parte del Usuario. La respuesta será fundada, en base a lo actuado en cada caso. Cuando, como resultado del análisis efectuado, se entienda que el reclamo es injustificado, se informarán los motivos por los cuales no se atenderá la solicitud, y se le avisará al Usuario la posibilidad de acudir al Banco Central del Uruguay en caso de disconformidad con la respuesta.

4. Servicios de CDLC habilitados en la plataforma digital

Dentro de la plataforma digital de CDLC estarán habilitados los siguientes servicios:

- Servicio de solicitud de Crédito, el usuario podrá pedir un crédito de efectivo y recibirlo directamente en su billetera electrónica, en su cuenta bancaria o retirarlo en un punto de atención. Previa aprobación crediticia por Crédito de la Casa.
- Servicio de solicitud de Compra Ágil, el usuario podrá solicitar la autorización de una orden de compra en alguno de los comercios adheridos a Compra Ágil como opción de pago para adquirir sus productos. Previa aprobación crediticia por Crédito de la Casa.
- Pago de cuotas de créditos abiertos, el usuario podrá pagar las cuotas de los créditos abiertos con CDLC utilizando los fondos disponibles en la Billetera electrónica.
- Servicio de consulta de vencimientos de créditos vigentes, el usuario podrá consultar los siguientes vencimientos de los créditos vigentes que mantenga con CDLC.
- Servicio de consulta de ubicación de sucursales de CDLC, el usuario podrá ver ubicaciones y horarios de atención de los puntos de atención de CDLC
- Servicio de envío de preguntas frecuentes, consultas y reclamos a CDLC, el usuario podrá acceder al WhatsApp de CDLC desde la plataforma digital.

CDLC podrá agregar, modificar o quitar los servicios incluidos, lo cual se comunicará al usuario , así como actualizará los Términos y Condiciones correspondientes, de acuerdo a lo establecido en la cláusula 3ª del presente en cuanto a las notificaciones.

5. Servicios brindados por otras instituciones en la plataforma digital de CDLC

CDLC ha desarrollado un acuerdo con Aduro S.A. (en adelante PAGANZA), como Emisor de Dinero Electrónico autorizado por el Banco Central del Uruguay, a partir del cual se encuentra disponible el servicio de billetera electrónica PAGANZA (en adelante BILLETERA) dentro de la App, a partir del cual el usuario puede realizar una serie de transacciones.

Para acceder al servicio de BILLETERA el usuario deberá activar el servicio desde la plataforma digital de CDLC y cumplir con el proceso de aceptación de los términos y condiciones de PAGANZA, pasando a ser el usuario cliente tanto de CDLC como de PAGANZA, una vez este último lo admita como tal.

Al activar el servicio de Billetera, el usuario autoriza a Crédito de la Casa y Paganza a intercambiar información del cliente, con el fin de la correcta administración de los fondos custodiados por Paganza y para la prestación de los servicios en la plataforma digital de CDLC. Paganza y Crédito de la Casa utilizarán la información de conformidad con la Ley N° 18.331 de Protección de Datos Personales y Acción de Habeas Data, su Decreto Reglamentario N° 414/009, modificativas y concordantes

A partir de tener activo el servicio de BILLTERA, el usuario podrá:

- Recarga de la billetera por créditos en efectivo solicitado en la plataforma
- Servicio de pago de servicios (facturas)
- Retirar efectivo en puntos habilitados.

CDLC podrá agregar, modificar o quitar los servicios incluidos, lo cual se comunicará al usuario , así como actualizará los TyC correspondientes, de acuerdo a lo establecido en la cláusula 3ª del presente en cuanto a las notificaciones.

Los costos vinculados al uso de los servicios de billetera de Paganza, se establecerán en los TYC de ésta.

6. Costo del servicio de la plataforma digital de CDLC

La descarga de la aplicación (App) no tiene costo. Sin embargo, CDLC puede variar su política de costo de servicio. Para estos efectos, CDLC comunicará al usuario sobre la modificación del servicio con una antelación no inferior a 15 días corridos a entrar en vigencia, término suficiente para que el usuario decida continuar con el Servicio o darlo por concluido.

7. Uso y acceso a Internet y conexiones

El uso y acceso a Internet es responsabilidad entera del usuario. El uso de la plataforma digital requiere de conexión de banda ancha o de servicios 3G o LTE y ellos son gastos que, de generarse le corresponderán al usuario acorde con el tipo de servicio contratado con su proveedor. CDLC no es responsable ni se le generan gastos a pagar de ningún tipo por la conexión utilizada por el titular en el uso del Servicio. Además, existen aplicaciones externas o no asociadas a la plataforma digital de CDLC, que podrían utilizar y/o consumir datos y acceso a Internet para acceder nuestros servicios: tenga en cuenta, a modo de ejemplo, que SIRI (de IOS 7) usará Bing como su motor de búsqueda y podría ser posible que el uso de Siri se realice para abrir y utilizar la plataforma digital de CDLC, por lo que su información puede ser indexada directamente por Bing u otros. Usted debe leer la Política de privacidad de IOS 7 en adelante y de Android para saber cómo se utiliza y comparte su información personal. Esto es externo a nosotros. Recuerde: el uso de aplicaciones de terceros utilizando la plataforma de CDLC están sujetos a los términos de uso y políticas de privacidad de los desarrolladores de aplicaciones externos.

8. Edad Legal para el uso del Servicio

El servicio está destinado a ser utilizado por personas mayores a 18 años. Si se detecta que cualquier cuenta que pertenece a un usuario menor de 18 años de edad, la misma será eliminada

por CDLC. Usted declara que tiene pleno poder, la capacidad y la autoridad para aceptar estos Términos.

9. Restricciones legales

No podrá hacer uso de nuestro servicio aquella persona que se encuentre expresamente limitada o prohibida en su acceso al mismo, ya sea por disposiciones legales o judiciales.

10. Responsabilidad

El Usuario deberá abonar los servicios solicitados en las condiciones y plazos acordados, según se detallará en la documentación relativa a cada servicio que sea solicitado por “el Usuario” y aceptado por CDLC.

Ambas partes, “el Usuario” y CDLC, consienten que las firmas de la documentación relativa a cada crédito, serán consideradas aceptadas como firma electrónica común de acuerdo a la legislación vigente.

CDLC podrá pedir firma electrónica avanzada o firma manuscrita en el momento de autorizar la operación.

El Usuario será responsable por todas las operaciones (solicitudes de otorgamiento de crédito o cualquier otro servicio o funcionalidad que se agregue a la Plataforma en el futuro) efectuadas en la plataforma CDLC, pues el acceso a la misma está restringido al ingreso y uso de su clave (firma electrónica), de conocimiento exclusivo del Usuario. El Usuario se compromete a notificar a CDLC en forma inmediata y por medio idóneo y fehaciente, cualquier uso no autorizado, así como el ingreso por terceros no autorizados a la misma.

En virtud de lo anterior, el Usuario acepta como prueba de su conformidad y consentimiento las aprobaciones, autorizaciones o solicitudes realizadas por dicho medio electrónico mediante el ingreso de su firma electrónica, las cuales serán almacenadas por CDLC en los sistemas de información electrónico que respaldan la Plataforma.

11. Protección de Datos

De conformidad con la Ley N° 18.331 de Protección de Datos Personales y Acción de Habeas Data, su Decreto Reglamentario N° 414/009, modificativas y concordantes, los datos suministrados por usted quedarán incorporados en la base de datos “Clientes”, la cual será procesada exclusivamente para la finalidad de optimizar los servicios brindados y para el envío de comunicaciones promocionales por parte de la empresa y cualquier otra empresa que forme parte del Grupo. Los datos personales serán tratados con el grado de protección adecuado, tomándose las medidas de seguridad necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado por parte de terceros. El responsable de la Base de datos es Retop S.A. y la dirección donde podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, actualización, inclusión o supresión, es Av. Francisco Soca 1549.

CDLC podrá proporcionar información relativa al Cliente y sus operaciones a su Casa Matriz, así como a cualquiera de sus filiales y/o subsidiarias, localizadas en el país o en el exterior, toda vez que la institución deba dar cumplimiento a políticas corporativas, así como cuando sea necesario para analizar y/o aprobar y/o dar cumplimiento a las solicitudes de productos y/o servicios que formule el Cliente.

Asimismo, CDLC podrá realizar dentro de la App comunicaciones promocionales sobre beneficios o descuentos que realicen socios comerciales o comercios adheridos, que se otorguen por la utilización de los servicios a los que se accede a través de la App.

12. Actualizaciones del Servicio

CDLC podrá actualizar su plataforma digital para móviles (App) conforme los sistemas operativos, medidas de seguridad y condiciones tecnológicas lo requieran, con el fin de brindar una mejora constante en el Servicio. El usuario deberá actualizar o permitir que la aplicación se actualice a la última versión disponible, ya que ello implica las mejoras descritas y las garantías cubiertas por CDLC en este documento. Si una actualización provoca fallas en la App de CDLC, se solicita al usuario la comunique inmediatamente, explicando los hechos a los efectos de corroborar la misma y, de ser responsabilidad de CDLC, ofrecer una solución o volver a actualizar la App a los efectos de garantizar el correcto funcionamiento de la misma. Nota: IOS 7 no ofrecerá por defecto la posibilidad de que el usuario acepte una actualización de aplicación, sino que la misma se realizará automáticamente y en segundo plano. Ello no es responsabilidad de CDLC, sino que corresponde a Apple Inc. Esta situación también puede presentarse en otros sistemas operativos, como Android, Firefox OS y BlackBerry. En todos ellos, CDLC no es responsable de las acciones predisuestas por sus sistemas operativos.

13. Copyright

Reservados todos los derechos de propiedad intelectual relativos al Servicio y su base de datos, incluyendo derechos de autor, marcas, diseños industriales, patentes y secretos comerciales. Los mismos son, o bien propiedad exclusiva de CDLC o con licencia de CDLC. La legislación uruguaya protege al Servicio, entre otros, de copiar, distribuir, exhibir públicamente, ofreciendo al público a través de la comunicación, la transferencia a la opinión pública, modificación, adaptación, transformación, crear trabajos derivados, vender o arrendar, ninguna parte del Servicio, en cualquier forma o medio sin el consentimiento previo por escrito de CDLC. Ello está estrictamente prohibido. "CDLC", el logotipo de CDLC y otras marcas comerciales y / o servicios están registradas y no pueden ser utilizados en cualquiera de los medios mencionados. El diseño del servicio es una obra protegida por las leyes de derechos de autor y propiedad intelectual y todos los derechos siguen siendo la propiedad exclusiva de CDLC. Usted no puede copiar cualquier información o material que aparece en el software o API salvo autorización expresa de CDLC. CDLC pueden proteger al Servicio por medios tecnológicos destinados a prevenir el uso no autorizado del mismo. Usted se compromete a no eludir estos medios.

14. Finalización del Servicio

El usuario podrá en cualquier momento solicitar la baja. En cualquier caso, el solo registro no generará costos para el usuario. Por su parte CDLC podrá a su sola discreción suspender temporalmente o desactivar definitivamente la cuenta de un usuario en caso que justifique, de acuerdo con lo descrito en los términos de este documento y los demás conformantes de las Condiciones Generales del Servicio. En caso de terminar con el servicio, el usuario deberá (1) eliminar la App de CDLC de su dispositivo, y (2) comunicar a CDLC de dicha acción. En caso de continuar con el servicio o de no verificarse alguno de los 2 numerales explicados en esta cláusula, se entiende que acepta los nuevos términos de uso y condiciones, o acepta nuevamente los términos de uso y condiciones en un todo.

15. Contacto

Usted puede contactarnos ante cualquier duda o sugerencia, a través del teléfono 24008080, por WhatsApp al celular 099326718, a través de la web www.creditodelacasa.com.uy o en cualquier punto de atención de Crédito de la Casa.