

Términos y condiciones de uso

Estos términos y condiciones de uso, incluyendo sus anexos (“Términos y Condiciones de Uso”), constituyen un contrato entre cualquier persona (en adelante, “Usuario” o, en plural, “Usuarios”) que desee acceder y/o usar el servicio www.deacuerdo.com.ar, plataforma virtual de VN Cobranzas S.A. CUIT: 30-71001148-2 (“DeAcuerdo”), en cuyo caso el Usuario estará sujeto a los Términos y Condiciones de Uso.

En estos Términos y Condiciones de Uso se describen los derechos, responsabilidades y obligaciones del Usuario y de “DeAcuerdo” al utilizar el servicio de impresión de cupones de pago, registro de compromisos de pago, registro de compromiso de devolución de equipos, información de pagos ya realizados, información de devoluciones ya realizadas, y cualquier producto, funcionalidad o servicio relacionado que ofrezca “DeAcuerdo”(cualquiera de ellos, indistintamente, el “Servicio” y, conjuntamente, los “Servicios”, según corresponda).

El Usuario tiene a disposición las condiciones establecidas en estos Términos y Condiciones de Uso y demás políticas y principios incorporados a las mismas por referencia, previo a su ingreso a la plataforma “DeAcuerdo”. En cualquier caso, la utilización de los Servicios implica la aceptación por parte del Usuario de estos Términos y Condiciones de Uso.

Cualquier persona que no acepte estos Términos y Condiciones de Uso, las cuales tiene un carácter obligatorio y vinculante, deberá abstenerse de utilizar el Sitio y/o los Servicios.

1- Registro de cuentas

a) Ingreso. Todo Usuario que desee utilizar los Servicios debe actualizar sus datos de contacto en “DeAcuerdo” cuando la aplicación así lo requiera. El fundamento es poder estar en contacto directo para brindar todo feedback necesario en forma automatizada y/o humana sobre el reclamo que deuda. Para ingresar es obligatorio completar el formulario de datos de contacto en todos sus campos con datos válidos e información personal exacta, precisa y verdadera (“Datos Personales”). El Usuario asume el compromiso de actualizar los Datos Personales conforme resulte necesario. “DeAcuerdo” no se responsabiliza por la certeza de los Datos Personales provistos por sus Usuarios. Los Usuarios garantizan y responden, en cualquier caso, por la veracidad, exactitud, integridad, vigencia y autenticidad de los Datos Personales ingresados. Toda la información y los Datos Personales ingresados por el Usuario tienen carácter de declaración jurada.

“DeAcuerdo” se reserva el derecho de solicitar comprobantes y/o información adicional a efectos de corroborar la información entregada por un Usuario en materia de Datos Personales, así como de suspender temporal o definitivamente a aquellos Usuarios cuyos datos no hayan podido ser confirmados.

El Usuario reconoce y acepta expresamente que “DeAcuerdo” podrá compartir los legajos de información y documentación del Usuario a los acreedores directos con el fin de mantener la comunicación en forma transparente, ágil y ordenada (información de pagos, aviso de reclamos, pedidos de ajustes, etc.)

b) Cuenta De Acuerdo. Al loguearse en “DeAcuerdo”, el Usuario dispondrá información básica y concreta sobre los reclamos iniciados por los clientes de VN COBRANZAS S.A. a su nombre o en alguna de sus marcas propias Deacuerdo o Wecross BPO, etc., podrá utilizar los Servicios junto con cualquier otra funcionalidad que en un futuro se ofrezca al Usuario, sujeto a los términos y condiciones que se establezcan para cada funcionalidad. En ningún caso se

solicitará información financiera, bancaria o de otro tipo que no esté exclusivamente orientada a la cancelación de las acreencias reclamadas.

El Usuario accederá a su Cuenta "DeAcuerdo" mediante el ingreso de su número de DNI. El Usuario se compromete a notificar a "DeAcuerdo" en forma inmediata y por medio idóneo y fehaciente, de cualquier uso no autorizado de su Cuenta DeAcuerdo, así como del ingreso o de intentos de ingreso por terceros no autorizados a la misma.

El Usuario no podrá permitir ni autorizar el uso de su Cuenta "DeAcuerdo" por terceras personas salvo en el caso excepcional de la realización de gestión de pago por cuenta y orden suya a cargo de un tercero.

2- Procesamiento de pagos. Mandato

a) Contrato de Procesamiento de Pagos. El Usuario y "DeAcuerdo" (conjuntamente, las "Partes"), podrán celebrar de tiempo en tiempo contratos de procesamiento de pagos (cada uno, una "Solicitud de Procesamiento de Pago") mediante los cuales "DeAcuerdo" brinde servicios de procesamiento de pagos en base a las instrucciones del Usuario (los "Servicios de Procesamiento de Pagos"), a fin de pagar por cuenta y orden del Usuario, a través de la plataforma brindada por "DeAcuerdo" en www.deacuerdo.com.ar (en adelante la "Plataforma" o el "Sitio").

b) Mandato Irrevocable. Al completar una Solicitud de Procesamiento de Pago, el Usuario otorgará un mandato irrevocable a "DeAcuerdo" para pagar por su cuenta y orden una determinada suma de dinero en relación a la cual se complete la Solicitud de Procesamiento de Pago mediante cualquiera de las funcionalidades ofrecidas por la plataforma con base en tarjeta de crédito y/o débito dependiendo siempre de las condiciones comerciales de cada acreedor, cliente de VN Cobranzas S.A.

c) Celebración de la Solicitud de Procesamiento de Pagos. La Solicitud de Procesamiento de Pagos se celebrará mediante el envío por parte del Usuario de un formulario on-line de Solicitud de pago mediante tarjeta de crédito/débito, o bien, mediante Solicitud de Procesamiento de Pagos en forma telefónica, mediante el uso de redes sociales o el chatbot del sitio donde se detallarán las instrucciones respecto a los Fondos. "DeAcuerdo" se reserva el derecho de no procesar aquellas Solicitudes de Procesamiento de Pago que estén incompletas o en las cuales haya discrepancias entre los datos provistos por los Usuarios y los datos ingresados efectivamente a "DeAcuerdo" o porque "DeAcuerdo" lo considere necesario, sin necesidad de justificar su decisión. El Usuario es el exclusivo responsable por las instrucciones de pago y sus consecuencias. Las instrucciones de pago introducidas en una Solicitud de Procesamiento de Pagos sólo podrán efectuarse a través de la Plataforma web en versión desktop o mobile y/o en forma telefónica o mediante redes sociales según lo previsto en estos Términos y Condiciones, y ninguna instrucción cursada será procesada ni reputada válida, por otros medios ajenos a los aquí previstos.

d) Tarifas del Servicio. Por la utilización de los Servicios, el Usuario no deberá abonar ningún concepto extra a "DeAcuerdo", es un servicio absolutamente gratuito para el usuario final que persigue el único objetivo de brindar información básica, objetiva y precisa de las acreencias a su nombre y ofrecer diferentes posibilidades de solución y pago, con el soporte humano de agentes especializados en cobranzas.

e) Seguridad y Confidencialidad de datos personales. “DeAcuerdo” no venderá, alquilará ni negociará con otras empresas la información personal de los Usuarios salvo en las formas y casos establecidas en las políticas de privacidad. Estos datos serán utilizados para prestar el Servicio de cobranza. Sin embargo, “DeAcuerdo” podrá compartir dicha información con sus clientes acreedores y reclamantes de los saldos pendientes. Para mayor información, consulte las [Políticas de Privacidad de DeAcuerdo](#) que rigen para los Servicios de DeAcuerdo. Toda la información personal transmitida se hace a través de una página de Internet segura que protege y encripta la información. La información personal se almacena en servidores y/o medios magnéticos que mantienen altos estándares de seguridad. “DeAcuerdo” no almacena los datos de las tarjetas de crédito de los Usuarios sino que se ejecutan directamente en plataformas tercerizadas o propias de los acreedores respectivos. “DeAcuerdo” no almacena el código de seguridad de las tarjetas de crédito, de modo que siempre solicitará dicho código al Usuario en cada pago que éste realice en la Plataforma o mediante un agente de cobranzas humano.

En relación a los potenciales usuarios, “DeAcuerdo” no almacenará nombres, direcciones postales, datos bancarios, números de cédula de identidad y/o documentos de identidad, ni ninguna otra información que permita identificar o haga identificable a una persona. Solo almacenará la información de clientes asignados a la gestión de cobranza de VN Cobranzas S.A., una vez finalizada la gestión la información es devuelta y anulada de los registros de acceso de DeAcuerdo.

“DeAcuerdo” hará sus mejores esfuerzos para mantener la confidencialidad y seguridad de que trata esta sección, pero no responderá por perjuicios que se puedan derivar de la violación de dichas medidas por parte de terceros que utilicen las redes públicas o el Internet para acceder a dicha información o en los casos en que haya habido culpa o negligencia del Usuario.

f) Limitación de Responsabilidad por el Servicio y/o la Plataforma. “DeAcuerdo” no garantiza el acceso y uso continuado o ininterrumpido de su Sitio. El sistema puede eventualmente no estar disponible debido a dificultades técnicas o fallas de Internet en los links, actualizaciones periódicas o por cualquier otra circunstancia ajena a De Acuerdo. Los Usuarios NO podrán imputarle responsabilidad alguna a De Acuerdo, ni exigir resarcimiento alguno, en virtud de perjuicios resultantes de las mencionadas dificultades, así como por cualquier otra clase de daños, incluyendo daños indirectos, especiales o consecuentes que surjan o experimenten los Usuarios.

g) Licencia Limitada. Todos los derechos intelectuales, sobre el Sitio, desarrollo, software, hardware, dominio, logos, emblemas, logotipos, diseños, estructura, contenidos, información, etc. son de propiedad de “VN Cobranzas S.A.” y/o sus sociedades controlantes, controladas, filiales o subsidiarias. En ningún caso se entenderá que el Usuario tendrá algún tipo de derecho sobre los mismos, independientemente de los derechos conferidos sobre las Herramientas de gestión y pago que “DeAcuerdo” pone a disposición del usuario.

Los logos, emblemas, logotipos, diseños, estructura etc. De los medios de pago permitidos por “DeAcuerdo” son de propiedad exclusiva de dichos medios de pago. Los Usuarios declaran conocer y aceptar que su uso está permitido únicamente con el objeto de servir como medios de pago, y en ningún caso se entenderá que el Usuario tendrá algún tipo de derecho sobre los mismos.

h) Modificaciones de los Términos y Condiciones del Servicio de Procesamiento de Pago. “DeAcuerdo” podrá modificar en cualquier momento los Términos y Condiciones de Uso. “DeAcuerdo” notificará los cambios al Usuario publicando una versión actualizada de dichos términos y condiciones en el Sitio con expresión de la fecha de la última modificación.

i) Documentación. El Usuario opta expresamente por que la documentación e información relacionada con la deuda provista por “DeAcuerdo” tenga, soporte electrónico.

j) Notificaciones. Serán válidas y el Usuario acepta expresamente que todas las notificaciones realizadas a los Usuarios por De Acuerdo, incluyendo sin limitación a los avisos, recordatorios o comunicaciones relacionadas con los Servicios brindados por De Acuerdo, sean dirigidas (i) a la dirección de correo electrónico principal registrada por éstos (domicilio especial electrónico), (ii) mediante la aplicación mobile y/o (iii) a la Cuenta “DeAcuerdo” del Usuario.

k) Domicilios. Se fija como domicilio de “DeAcuerdo” Sarmiento 643, Piso 2, Of. 218, CP 1024, Capital Federal, CABA.

l) Anexos. Forman parte integral e inseparable de los Términos y Condiciones de Uso incorporados en este acuerdo, los siguientes documentos, los cuales se podrán consultar dentro del Sitio mediante el enlace abajo provisto o accediendo directamente a las páginas correspondientes:

- [Términos y Condiciones de “DeAcuerdo”](#)
- [Denuncias en Defensa del Consumidor](#)

m) Resolución de Reclamos y Disputas. Los Usuarios aceptan una instancia anticipada de resolución de controversias planteando su caso con los asesores humanos o bien mediante las diferentes vías de contacto ofrecidas por la plataforma, no obstante, también podrán solicitar revisión y contacto al correo contacto@wecrossbpo.com.ar

v) Jurisdicción y ley aplicable. Este acuerdo estará regido en todos sus puntos por las leyes vigentes en la Argentina. Cualquier controversia derivada del presente acuerdo, su existencia, validez, interpretación, alcance o cumplimiento, será sometida a los tribunales nacionales de la Ciudad de Buenos Aires, salvo disposición específica de Orden Público, como por ejemplo la Ley de Defensa del Consumidor (o normativa vinculada) en los casos en los que ésta sea aplicable.