

Términos y condiciones del uso de la asistente virtual Vera

VERA es el asistente virtual que, Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. y Pacífico S.A. Entidad Prestadora de Salud (en adelante "PACÍFICO") pone a disposición de sus usuarios (los "USUARIOS") a través de su sitio web <https://www.pacifico.com.pe> para interactuar con ellos, permitiendo realizar las operaciones y consultas definidas y comunicadas mediante sus otros canales o directamente mediante el asistente virtual de PACÍFICO a través de whatsapp (en adelante "VERA"), una vez que el USUARIO haya aceptado los términos y condiciones que PACÍFICO ha establecido, de acuerdo al siguiente detalle:

1. Los USUARIOS podrán interactuar con VERA bajo dos modalidades: (i) autenticando su identidad mediante los mecanismos establecidos por PACÍFICO para interactuar con VERA en su totalidad con los contratantes/ asegurados de PACÍFICO ("CLIENTES"), o podrán (ii) interactuar con VERA sin autenticarse, en cuyo caso podrán solamente realizar las operaciones y consultas que la COMPAÑÍA haya establecido.
2. Los USUARIOS deberán contar con un teléfono inteligente (Smartphone) o una computadora con una tecnología suficiente que permita la interacción con VERA así como una conexión estable al Internet.
3. El CLIENTE declara conocer que, para comenzar a interactuar en su totalidad con VERA será necesario que ingrese una Clave OTP (One Time Password) que VERA enviará mediante un mensaje de texto SMS a su celular, un correo electrónico o ambas opciones, según los registros contenidos en la base de datos de la COMPAÑÍA, siendo obligación del CLIENTE mantener sus datos actualizados. Asimismo, para realizar algunas operaciones con VERA, EL CLIENTE deberá contar con los mecanismos de validación que la COMPAÑÍA exija.
4. El USUARIO declara conocer y acepta las disposiciones sobre protección de datos personales establecidas en las Políticas de Privacidad de PACÍFICO, las cuales se encuentran en <https://www.pacifico.com.pe/transparencia/politica-privacidad>. Adicional a estas políticas, el USUARIO acepta que: (i) al interactuar con VERA, PACÍFICO guardará los datos que el USUARIO brinde a VERA y/o a un Asesor de manera encriptada en sus servidores fuera o dentro de nuestro territorio (el Perú) y (ii) usará la información con finalidad de realizar análisis comercial y estadístico y/o mejorar la experiencia para el cliente.
5. El USUARIO acepta que: (i) una vez que el CLIENTE haya ingresado la clave OTP que le llegará por correo electrónico o SMS se considerará indubitablemente que es válida, aceptada y efectuada por él; y (ii) el USUARIO declara conocer que VERA está sujeta a los servicios internos de PACÍFICO y

en caso que estos servicios sufran una falla, el correcto funcionamiento de VERA puede verse afectado.

6. PACÍFICO pone a VERA a disposición de sus USUARIOS para realizar algunos tipos de consultas y modificaciones en su contrato, por lo que el USUARIO reconoce que existen otros canales de atención que permiten a los USUARIOS realizar las consultas o modificaciones en su contrato que se ofrecen a través de VERA.
7. PACÍFICO 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 interacción exitosa con VERA. Asimismo, PACÍFICO no asumirá responsabilidad alguna por la interacción con VERA a través de computadoras y/o equipos celulares de terceros y/o de acceso al público, siendo el USUARIO responsable de resguardar sus datos personales y cerrar el chat.
8. PACÍFICO, se reserva el derecho de modificar el contenido y alcance de los presentes Términos y Condiciones en cualquier momento y según lo considere necesario. El USUARIO declara tener conocimiento de la presente cláusula y autoriza a PACÍFICO a efectuar dichos términos y modificaciones.
9. El CLIENTE podrá finalizar la interacción con VERA cuando lo desee, dando clic en Finalizar cuando VERA lo sugiera o cerrando la página web en el momento que lo crea conveniente; al hacerlo el CLIENTE deberá volver a pasar por el proceso interacción con VERA teniendo en cuenta el punto 2.
10. EL USUARIO declara conocer que al interactuar con VERA estará hablando con un robot con inteligencia artificial, creada para poder solucionar consultas básicas y que en el caso de necesitar algo que VERA no pueda realizar o en caso que VERA no pueda comunicarse exitosamente con el USUARIO, se derivará la asistencia con un asesor humano para continuar con la atención.
11. El USUARIO declara que ante el mal uso de nuestra aplicación PACÍFICO podrá bloquearlo, de manera temporal o permanente, de su lista de usuarios permitidos para interactuar con VERA sin aviso alguno.
12. VERA está disponible para que el USUARIO, bajo su responsabilidad, interactúe con ella sin aprovecharse de alguna falla que ocurra y saque provecho de la misma. Si encuentra alguna falla en VERA, el usuario se obliga a reportarla al (CIC) Central de Información y Consultas: 513 5000.
13. Todos los derechos de propiedad industrial e intelectual contenidos en VERA son propiedad de PACÍFICO. Se prohíbe el uso de cualquier derecho de propiedad industrial e intelectual sin contar con el consentimiento previo, expreso y por escrito de PACÍFICO.
14. El CLIENTE y/o los USUARIOS, al aceptar estos términos y condiciones declaran tener conocimiento que PACÍFICO podrá inhabilitar o desconectar a VERA en cualquier momento sin previo aviso, sin asumir ninguna responsabilidad por este hecho.

Propiedad Intelectual

Los USUARIOS deben respetar la integridad e inalienabilidad de VERA, así como todos los derechos de propiedad intelectual, incluidos pero no limitados al diseño de la aplicación, combinación de imágenes y colores y trade dress en general, marcas y lemas comerciales, programas, bases de datos, archivos, redes, códigos, software y otras funcionalidades. Se encuentra prohibido copiar, modificar, distribuir, vender o arrendar alguna de las partes de las Plataformas. Tampoco pueden modificar, alterar, manipular, ni realizar ingeniería inversa sobre el software de propiedad de PACÍFICO o extraer el código fuente.

Cesión

Los Usuarios no deberán ni estarán facultados a sustituir, ceder, subcontratar, o transferir sus obligaciones, derechos o posición, ni gravar sus derechos derivados del uso de VERA sin la previa autorización por escrito de PACÍFICO. Por su parte, los USUARIOS aceptan y prestan su consentimiento anticipado a que PACÍFICO pueda, en cualquier momento de la vigencia del presente Contrato, a ceder, transferir, sustituir, y/o gravar cualquiera de sus derechos u obligaciones a favor de empresas vinculadas a PACÍFICO.

Modificación de Términos y Condiciones

PACÍFICO podrá realizar cambios sobre los términos y condiciones, de acuerdo a modificaciones o exigencias en la normativa aplicable, o por adecuaciones y mejoras del Servicio. Toda actualización entrará en vigencia desde su publicación. En caso no esté de acuerdo con las modificaciones a los Términos y Condiciones, los Usuarios podrán dejar de utilizar los o solicitar la baja de su cuenta. El uso de las Plataformas implica la plena aceptación de estos Términos y Condiciones.

Legislación aplicable

Los presentes Términos y Condiciones se rigen y se interpretan de acuerdo con las leyes vigentes en la República del Perú, sujetándose a la competencia y jurisdicción de los Jueces y Tribunales de Lima, Perú.

Tus datos son tratados conforme a la Política de Privacidad de Pacífico Seguros:
[Política de Privacidad y Protección de Datos | Pacífico Seguros](#)