

Términos y Condiciones

IGUA

Bienvenidos a IGUA (operada por IGUA AGUA S.A.C), a continuación podrán leer los términos y condiciones de nuestros servicios, a los cuales se puede acceder mediante nuestra plataforma web y nuestras fuentes expendedoras de agua. Al acceder o utilizar nuestros servicios, usted acepta que ha leído, entiende y está de acuerdo con las condiciones descritas en esta sección "Términos y Condiciones" así como por la legislación que se aplique en la República de Perú.

En consecuencia, todas las visitas, contratos y transacciones que se realicen en nuestras fuentes expendedoras de agua, nuestras aplicaciones web igua.pe, qr.igua.pe, admin.igua.pe y otros subdominios (en adelante el "sitios web") y sus efectos jurídicos, quedarán regidos por las reglas establecidas a continuación y sometidas a la legislación y jurisdicción aplicable.

Los Términos y Condiciones contenidos en este instrumento se aplicarán y se entenderá que forman parte de todos los actos y contratos que se ejecuten o celebren mediante los sistemas de venta y comercialización comprendidos en este sitio web o nuestras fuentes expendedoras de agua entre los usuarios de estos y IGUA AGUA S.A.C (que se denominará en adelante en forma indistinta como "IGUA" o "la empresa", o bien "la empresa oferente", "el proveedor" o "la empresa proveedora", según convenga al sentido del texto).

Es requisito para el uso y transacciones comerciales a través de las páginas web de IGUA o fuentes expendedoras de agua, la aceptación de los Términos y Condiciones de ventas descritos. En ese sentido, cualquier persona que realice una transacción en las páginas web de IGUA o fuentes expendedoras de agua, declara y reconoce, por el solo hecho de efectuar la compra, que conoce y acepta todos y cada uno de los Términos y Condiciones descritos a continuación, así como términos específicos que pudieran existir para determinados servicios. Se entenderán conocidos y aceptados los Términos y Condiciones por el solo hecho del acceso a nuestros sitios web y/o por la compra de productos a través de ellos.

IGUA se reserva el derecho de actualizar y/o modificar los Términos y Condiciones que detallamos a continuación en cualquier momento, sin previo aviso. Por esta razón recomendamos revisar los Términos y Condiciones cada vez que utilice este sitio web y/o se realice una compra a través de este sitio web.

A continuación detallamos los Términos y Condiciones:

1. REGISTRO DEL USUARIO O CLIENTE:

Para recargar saldo agua y otras transacciones o compras de productos a través del sitio, es necesario estar registrado. El registro de cada usuario se efectuará al iniciar sesión a través de los operadores sociales como Google o Facebook, lo cual sucede automáticamente mediante un "click" en el botón respectivo para iniciar sesión. La información ingresada por el usuario a través de dichos operadores sociales se considerará verdadera, cierta e inequívoca, eximiendo a IGUA de cualquier consecuencia generada a causa de información falsa o incorrecta ingresada por el usuario. En la cuenta del Usuario se podrán visualizar saldos actuales, así como otros valores y estadísticas que devienen del uso de nuestras plataformas por parte del usuario. Los datos que recabamos se rigen por nuestra política de privacidad.

2. ACCESO A CUENTAS DE USUARIO:

Una vez registrado, el usuario dispondrá de una cuenta de usuario en IGUA, que le permitirá el acceso personalizado, confidencial y seguro. El usuario asume totalmente la responsabilidad por el mantenimiento de la confidencialidad del nombre de usuario y su clave secreta registrada en los operadores de redes sociales que utilizan nuestro sitio web para autenticación de usuarios. La cuenta de usuario en IGUA le permite efectuar compras, solicitar servicios y obtener información.

3. DERECHOS DEL USUARIO DE ESTE SITIO

El usuario gozará de los derechos que le reconoce la legislación sobre protección al consumidor, protección de datos personales y todas aquellas que sean aplicables, vigentes en el territorio de Perú, y además los que se le otorgan en estos términos y condiciones. El usuario dispondrá en todo momento de los derechos de información, rectificación y cancelación de los datos personales, conforme lo establece la Ley N°29733, Ley de protección de datos personales y podrá ejercerlos de acuerdo con lo indicado en la Política de Privacidad.

La sola visita de este sitio web, en el cual se ofrecen determinados bienes y el acceso a determinados servicios, no impone al consumidor obligación alguna, a menos que haya aceptado en forma inequívoca las condiciones ofrecidas por IGUA, en la forma indicada en el sitio web y en estos Términos y Condiciones.

4. ACCESO Y RESTRICCIONES DE NUESTRO SERVICIO:

4.1 Modo de pago: Los medios de pago existentes son: tarjeta de crédito o débito por página web, pago en efectivo. Los montos se encuentran indicados en el sitio web o en nuestras fuentes expendedoras de agua.

4.2 Precisiones sobre la modalidad de pago con monedas en nuestras fuentes expendedoras de agua: Al hacer un pago mediante el ingreso de monedas en nuestras fuentes expendedoras, el

usuario reconoce y acepta que las fuentes expendedoras no cuentan con la capacidad de dar vuelto. Esta limitación y el precio por litro de agua se comunican de manera expresa en nuestras fuentes, por lo que el usuario debe calcular el pago de acuerdo a la cantidad de agua que se apresta a consumir. IGUA no realiza devoluciones por montos ingresados que no fueron consumidos por el usuario, con excepción de problemas asociados al suministro de agua, detallados en el punto 4.4. Por ello IGUA invoca a nuestros usuarios calcular el monto exacto de monedas de acuerdo al agua que va a consumir, o mejor aún, hacer uso de nuestra aplicación **qr.igua.pe**, que posibilita la recarga de saldo de agua con monedas y luego servirse la cantidad precisa de agua que se necesita sin desperdiciar saldo de agua que pueda quedar restante. A su vez, se comprenderá que por el ingreso de monedas para la recarga de saldo de nuestra aplicación **qr.igua.pe**, tampoco se podrá recibir vuelto y que el monto ingresado será transformado en su totalidad en el saldo de agua correspondiente según los precios establecidos por IGUA.

4.2 Horarios de servicio de nuestras fuentes expendedoras de agua: Los horarios de servicio de nuestras fuentes dependen del horario de apertura respectivo de nuestros aliados comerciales. El sitio web / aplicación móvil de IGUA indica al usuario el horario de apertura de los locales donde se encuentran las fuentes de agua IGUA. Estos horarios han sido reportados a IGUA por parte de nuestros aliados comerciales y deben ser tomados como referencia. IGUA no se hace responsable por incumplimiento en los horarios de apertura por parte de nuestros aliados comerciales.

4.3. El horario de atención del sitio web es las 24 horas para realizar compra de saldo. El horario de atención al cliente por parte IGUA para resolver problemas o dudas de nuestros clientes vía Whatsapp será de 9:00 am a 7:00 pm de lunes a viernes, los sábados de 9:00 am a 4:00 pm y los domingos de 10:00 am a 4:00 pm. Excepto en las fechas que la empresa comunique a través del sitio web, aplicación móvil o correo electrónicos los días que no se va a laborar.

4.4 Funcionamiento de las fuentes: suministro de agua. Nuestras fuentes filtran agua de la red pública y cuentan con sensores de presión que colocan a la fuente en estado “fuera de servicio” cuando registran una falta de suministro. IGUA no se hace responsable de la falta de suministro de agua potable en la red pública. En caso de suceder una falta de suministro durante el procedimiento de expendio, nuestras fuentes registran la pérdida de suministro en nuestra base de datos y, en caso de haberse efectuado la compra a través de monedas en efectivo sin estar atadas al saldo de una cuenta de usuario o QR, ofrecemos la devolución del monto correspondiente a través de nuestros aliados comerciales o poniéndose directamente en contacto con IGUA a través de nuestros medios de contacto (Email, Whatsapp). También es posible la devolución del saldo en nuestra aplicación qr.igua.pe utilizando el código de reembolso que se muestra en la pantalla de la fuente. Si el efectivo ingresado está relacionado a una cuenta de usuario o QR, no hay necesidad de efectuar una devolución, pues sólo se descuenta el monto que efectivamente fue expendido del saldo del usuario o QR respectivo.

4.5 Funcionamiento de las fuentes: calidad del agua. IGUA utiliza únicamente filtros de primera calidad y busca siempre superar ampliamente los estándares de calidad de agua establecidos por las autoridades sanitarias nacionales. Para ello se compromete a monitorear el consumo en todos sus filtros y cambiarlos de manera oportuna A) antes de vencerse el plazo de tiempo de funcionamiento recomendado por la empresa fabricante del filtro B) antes de sobrepasar la cantidad de litros determinada como límite por la empresa fabricante del filtro. Además, IGUA garantiza que

todos nuestros filtros registren el consumo mínimo necesario determinado por los fabricantes (por ejemplo 3M), a fin de evitar que estos se contaminen. De esta manera IGUA se asegura que nuestras fuentes expendedoras siempre brindan los estándares de calidad certificados por el fabricante de nuestros filtros. IGUA se asegura al momento de instalar una fuente, que el suministro utilizado sea de agua potable y se encuentre cómodamente dentro del rango de parámetros soportado por los filtros que utilizamos. Adicionalmente, todas las fuentes IGUA reciben limpieza exterior y desinfección de manera periódica. Por último, como medida de control de calidad adicional, IGUA realiza pruebas de agua periódicas en laboratorios independientes (por ejemplo ROE) para confirmar que el servicio marcha de acuerdo a los estándares que prometemos. IGUA no se responsabiliza por eventos anormales fuera de nuestro alcance, que afecten de manera extrema el normal suministro de agua por fuera de los rangos soportados por nuestros filtros, ni tampoco por eventos de fuerza mayor (por ejemplo vandalismo o accidentes) que puedan afectar la calidad de nuestro servicio.

4.5 Mayoría de edad: El usuario declara que es mayor de edad y asume responsabilidad sobre los consumos que realice. En caso que no sea mayor de edad la responsabilidad recaerá en sus padres, tutores o curadores.

5. MEDIOS DE PAGOS QUE SE PODRÁN UTILIZAR EN ESTE SITIO.

Los productos y servicios ofrecidos en este sitio web, salvo que se señale una forma diferente para casos particulares u ofertas de determinados bienes o servicios, sólo pueden ser pagados con: (i) pago en efectivo (monedas) a través de las fuentes que cuenten con monedero y en nuestros aliados comerciales que acepten esta modalidad, (ii) tarjeta de crédito o débito vía compra online, (iii) monederos virtuales (yape u otros).

- En caso de pagar a través de la página web el Usuario deberá ingresar la información de la tarjeta requerida por la página, el no ingresar correctamente la información de la tarjeta impedirá culminar la transacción y el pedido, queda en claro que la página web de IGUA es un sitio seguro con los certificados de seguridad vigentes.
- El sitio web de IGUA no almacena información sobre las tarjetas. En caso de guardarse esta información para próximos pagos, se registrará únicamente en el proveedor de pagos respectivo. Ninguna información de tarjeta quedará guardada en nuestras bases de datos.

6. FORMACIÓN DEL CONSENTIMIENTO EN LOS CONTRATOS CELEBRADOS A TRAVÉS DE ESTE SITIO.

A través de este sitio web, la empresa realizará ofertas de bienes y servicios, que podrán ser aceptadas vía electrónica o telefónica, y utilizando los mecanismos que el mismo sitio ofrece para ello. Toda aceptación de oferta quedará sujeta a la condición suspensiva de que IGUA valide la transacción. En consecuencia, para toda operación que se efectúe en este sitio web, la confirmación y/o validación o verificación por parte de IGUA, será requisito esencial para la

formación del consentimiento. Para validar la transacción, mientras usted realiza el proceso de compra online (web), IGUA verifica lo siguiente:

- a) El precio del artículo de la orden.
- b) El medio de pago ofrecido por el usuario.
- c) Si fuera usuario registrado, que los datos registrados por el cliente en el sitio web coinciden con los proporcionados al efectuar la aceptación de la oferta.

La validación de datos se realiza en tiempo real, el sistema del sitio web está construido para hacer las validaciones durante el proceso de compra. Al finalizar la compra, IGUA, muestra una pantalla de confirmación de compra y además envía un correo electrónico a la cuenta que el Usuario brinda en el check out con dicha información.

7. PROMOCIONES

IGUA se reserva el derecho de aplicar o no cualquier promoción a cualquiera de nuestros clientes. Adicionalmente, ninguna de nuestras promociones es acumulable entre sí.

8. LIBRO DE RECLAMACIONES

Ponemos a disposición de nuestros Usuarios el Libro de Reclamaciones virtual que figura en nuestra página web.