

CONTRATO DE USO DE LA TARJETA PREPAGO

NOSOTROS:

POR UNA PARTE: SOCIEDAD INTERNACIONAL DE SERVICIOS, SOCIEDAD ANÓNIMA, (SOINSA) a quien en lo sucesivo de este contrato se le denominará "El Emisor", persona jurídica del domicilio de Guatemala constituida y organizada conforme las leyes de la república de Guatemala, mediante Escritura Pública número catorce (14), autorizada en la Ciudad de Guatemala, el día cuatro de marzo de mil novecientos ochenta, quedando inscrita en el Registro Mercantil General de la República de Guatemala el día once de febrero de mil novecientos ochenta y uno bajo número siete mil quinientos setenta y dos (7,572); folio doscientos doce (212) del libro cuarenta y dos (42) de Sociedades Mercantiles, según expediente número ciento tres mil ciento cuarenta y ocho guión ochenta (103,148-80) de Sociedades Mercantiles, representada en este acto por el señor MARTIN MOREL GIESEMANN, quien es mayor de edad, soltero, Ingeniero, del domicilio de Guatemala, e identificado con el Documento Personal de Identificación (DPI) con Código Único de Identificación (CUI) número dos mil novecientos sesenta y tres espacio cincuenta y nueve mil trescientos espacio cero ciento uno (2963 59300 0101) emitido por el Registro nacional de las Personas (RENAP) de la República de Guatemala;

POR LA OTRA PARTE: Usted, quien al aceptar los términos y condiciones de uso de la "Billetera Pako", reconoce ser mayor de edad, con el domicilio que ha quedado registrado en la propia Billetera, y cuya identidad ha sido verificada por el Emisor a través de los mecanismos establecidos en la "Billetera Pako", a quien en lo sucesivo se denominará EL CLIENTE o EL USUARIO como titular de la tarjeta y quien en este acto, reconoce y acepta que toda la información proporcionada en la Billetera Pako es verdadera y podrá ser utilizada por el Emisor para efectos de completar el expediente correspondiente para el servicio de Tarjeta Prepago.

El Cliente reconoce y acepta que actualmente no tiene acceso a servicios bancarios o tiene acceso limitado a ellos, entendido esto último como, tener acceso a cuenta bancaria pero depender de servicios financieros alternativos, incluyendo efectivo y otros productos no bancarios, para gestionar sus finanzas y realizar compras y, el Cliente, reconoce y acepta que, si el Emisor tiene conocimiento por cualquier medio de que el titular de la tarjeta es un usuario bancarizado, será razón suficiente para que el Emisor cancele la prestación del servicio de Tarjeta Prepago sin necesidad de aviso previo y con efecto inmediato a la fecha que el Emisor tenga conocimiento de dicha información.

Ambas Partes, hemos convenido en celebrar el presente CONTRATO para el uso de Tarjeta Prepago, que se regirá de acuerdo con las siguientes cláusulas:

CLAUSULA PRIMERA (OBJETO): El presente contrato tiene por objeto establecer los términos y condiciones de uso de la Tarjeta Prepago emitida por SOINSA. A través de este contrato, se definen los derechos y obligaciones del titular de la tarjeta, así como las responsabilidades del Emisor en relación con la emisión, recarga, uso y expiración de la tarjeta prepago. Asimismo, se detallan las condiciones bajo las cuales la tarjeta podrá ser utilizada para efectuar pagos en establecimientos afiliados, así como las políticas de reembolso, protección contra fraude, y procedimientos de resolución de disputas.

El Emisor emite la Tarjeta Prepago bajo la marca Mastercard, derivado de la relación contractual existente entre el Emisor y Mastercard International Incorporated.

CLÁUSULA SEGUNDA (DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO): La Tarjeta Prepago está diseñada para ser utilizada como un medio de disposición y pago. Emitida bajo la red de Mastercard, permite al usuario acceder a los fondos que tiene disponibles dentro de la "Billetera Pako", ya sea para realizar transacciones en comercios físicos y en línea, como para disponer de dichos recursos en los puntos que el Emisor ponga a su alcance como ubicaciones de cash-out.

Mediante la Tarjeta Prepago, el usuario podrá hacer uso de los fondos que estén disponibles "Billetera Pako" y utilizar esos recursos en cualquier punto de venta que acepte Mastercard, retirar efectivo en los puntos que ponga a su alcance el Emisor o retirar efectivo desde cajeros automáticos.

CLÁUSULA TERCERA (ENTREGA Y ACTIVACIÓN): Para la entrega y activación de la Tarjeta Prepago, el Usuario podrá presentarse en una agencia, sub-agencia o centro de transacción autorizado por el Emisor a realizar el proceso de entrega o puede solicitarse a domicilio a través de la "Billetera Pako". Para obtener la tarjeta, el Usuario deberá estar registrado en los sistemas del Emisor, en caso de no estar registrado se debe realizar el proceso de enrolamiento en una agencia o realizarlo de forma digital en la "Billetera Pako".

CLÁUSULA CUARTA (MANEJO DE SALDO): El saldo disponible en la Tarjeta Prepago no constituye depósito, no generará ningún tipo de interés, no podrá ser intermediado y estará a disposición del cliente en todo momento. El saldo será administrado en una cuenta virtual, la cual será en moneda nacional. El saldo disponible estará resguardado en una cuenta bancaria a nombre del Emisor.

El saldo disponible en la Tarjeta Prepago podrá ser utilizado por medio de la "Billetera Pako", según lo descrito por los términos y condiciones de uso de la propia Billetera. Los movimientos más recientes efectuados con la Tarjeta Prepago y el saldo de la misma podrán ser consultados, a través de la "Billetera Pako" y por cualquier medio que el emisor, en su momento, establezca para tales efectos.

CLÁUSULA QUINTA (USO DE LA TARJETA): El Usuario podrá utilizar la Tarjeta Prepago para la adquisición de bienes y servicios en los establecimientos afiliados tanto local como internacionalmente a la red mundial donde Mastercard sea aceptada. Los retiros en efectivo podrán ser efectuados en agencia, sub-agencias o centro de transacción autorizado por el Emisor, o a través de los cajeros automáticos de la red Mastercard en Guatemala y cualquier lugar del mundo donde Mastercard sea aceptada. Los cargos por consumos, servicios o retiros de efectivo realizados en el extranjero serán debitados de manera automática al saldo de la Tarjeta Prepago en la moneda nacional (Quetzales).

CLAUSULA SEXTA (NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL): El Emisor entregará al Usuario un número de identificación personal ("PIN") o pedirá al Usuario definir uno desde la "Billetera Pako" cuando la solicitud de tarjeta se origine digitalmente. El PIN es personal e intransferible por lo que el Usuario no debe proporcionarse a nadie y le servirá para realizar retiros de efectivo en los cajeros automáticos afiliados a la red Mastercard y otras transacciones que requieran del PIN para completar una operación. Asimismo, el Usuario se compromete a ser el único responsable ante el Emisor por el uso indebido de su número PIN, así como de los retiros que se efectúen en los Cajeros Automáticos por un tercero.

El PIN podrá sustituir a la firma autógrafa del Usuario por una de carácter electrónico; por lo cual, las constancias documentales o técnicas derivadas del uso del PIN producirán los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos suscritos y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio. El PIN de la Tarjeta Prepago no es equivalente al PIN de la "Billetera Pako".

CLAUSULA SÉPTIMA (COMISIÓN): El Usuario se obliga a pagar al Emisor las cantidades que se deriven de las comisiones relacionadas con el uso de la Tarjeta Prepago conforme a lo establecido en: <https://pakowallet.com/guatemala/reglamentos/>. Por el simple uso de la Tarjeta Prepago, el Usuario autoriza al Emisor para cargar el monto de las comisiones referidas en el presente numeral y conforme a lo establecido en: <https://pakowallet.com/guatemala/reglamentos/>, al saldo disponible de la Tarjeta Prepago. El Usuario podrá consultar las comisiones vigentes en cualquier agencia, sub-agencias o centro de transacción autorizado y los distintos medios que este ponga a su disposición, así como en la página de internet <https://pakowallet.com/guatemala/reglamentos/>.

El Emisor podrá modificar las comisiones aplicables, así como establecer nuevas en cualquier momento, las cuales entrarán en vigencia en un plazo de treinta (30) días naturales posteriores a su publicación en los distintos medios y/o en <https://pakowallet.com/guatemala/reglamentos/>.

El Usuario que no esté de acuerdo con las modificaciones o con las nuevas comisiones podrá acudir, dentro del plazo referido en el párrafo anterior, a cualquier punto propio del Emisor a cancelar el producto. Transcurrido el citado plazo, las comisiones y modificaciones entrarán en vigor y se entenderán aceptadas por el Usuario por el simple uso de la Tarjeta Prepago.

Las comisiones de las transacciones o gestiones con la Tarjeta Prepago serán aplicadas en moneda nacional, de acuerdo con la tasa de cambio vigente. Igualmente, serán debitadas del saldo disponible de la tarjeta en el instante que se efectúen las transacciones que correspondan a cada una de ellas. En el caso de comisiones cobradas por uso de Cajeros Automáticos de la red Mastercard, pueden variar a discreción de cada Banco.

CLAUSULA OCTAVA (SEGURIDAD): La Tarjeta Prepago cuenta con diversas medidas de seguridad, entre las cuales se encuentran las siguientes: (i) La Tarjeta Prepago cuenta con la tecnología chip sin contacto para autorizar transacciones, que brinda mayor seguridad ante la manipulación de la información del tarjetahabiente por terceros. (ii) la tarjeta se bloquea por errores consecutivos en la utilización del PIN.

CLAUSULA NOVENA (VIGENCIA DE LA TARJETA): La vigencia de la Tarjeta será de cinco (5) años a partir de la fecha de su emisión. Una vez transcurrido el plazo de vigencia, la Tarjeta será bloqueada, pudiendo el Usuario solicitar la renovación del plástico a través de las agencias, sub-agencias o centro de transacción autorizados por el Emisor, cumpliendo con el procedimiento que para tal efecto establezca el Emisor, quien se reserva el derecho de solicitar al usuario cualquier información y/o documentación que estime pertinente para el cumplimiento de sus políticas.

El Usuario podrá cancelar la Tarjeta Prepago, en cualquier momento, en cualquier de las agencias, sub-agencias o centro de transacción autorizados por el Emisor, debiendo el Usuario entregar la Tarjeta que será cancelada y, en su caso, cualquier otro documento que el Emisor le requiera. De la misma manera. El Emisor se reserva el derecho de cancelar la Tarjeta Prepago por normativas y políticas del producto y/o institucionales.

En cualquier circunstancia en que a juicio de El Emisor se deba terminar anticipadamente y se deba cancelar la Tarjeta Prepago, El Emisor avisará por cualquier medio escrito, verbal u electrónico al Usuario de su cancelación. Si durante el transcurso de un período de seis meses el Usuario no ha realizado ningún movimiento, su tarjeta será cancelada permanentemente. El cliente podrá optar por la obtención de otra tarjeta asumiendo el costo de Activación detallado en <https://pakowallet.com/guatemala/reglamentos/>.

CLAUSULA DECIMA (RESPALDO DE INFORMACIÓN): El Emisor retiene información, las preferencias de Marketing e historial de transacciones del Usuario sobre la base de nuestros programas de retención de registros durante un período no mayor al necesario, para los fines por los cuales se han obtenido los datos y en cumplimiento con las leyes aplicables.

El Usuario tiene derecho a acceder y solicitar una copia de su información para lo cual el Emisor se reserva el derecho de cobrar una comisión descrita en el anexo de comisiones en la medida que lo permita la legislación aplicable y que previamente sea incluido en la tabla de costos y publicado en el link del sitio web <https://pakowallet.com/guatemala/reglamentos/> con al menos treinta (30) días calendario a que surta efecto el nuevo cobro. También puede corregir, eliminar o bloquear información que esté incompleta, inexacta o desactualizada. También puede objetar, en cualquier momento y con razones legítimas relacionadas con su situación particular, el procesamiento de su información, cuando dicho procesamiento no sea requerido para completar el servicio, por una ley o norma. Si desea ejercer estos derechos o ya no desea recibir comunicaciones comerciales por parte del Emisor, por favor contáctenos llamando al +(502) 2410-1051, visitando el sitio web www.pakowallet.com o bien presentándose a una agencia, sub-agencias o centro de transacción autorizado por Pako.

CLAUSULA DECIMA PRIMERA (ATENCIÓN DE CLIENTES – REPORTES DEL USUARIO): Cualquier aclaración relacionada con la Tarjeta Prepago deberá ser presentada por el Usuario a través del Centro de Atención Telefónica del Emisor, o en cualquiera de las agencias, sub-agencias o centro de transacción autorizados por el propio Emisor debiendo el Usuario proporcionar la información y documentación que, en su caso, éste le solicite. Las aclaraciones deberán presentarse dentro de los treinta (30) días naturales siguientes a que se efectúe el acto que se requiere aclarar, transcurrido dicho plazo, cualquier transacción, movimiento o cargo realizado en la Tarjeta Prepago se entenderá aceptado por el Usuario, quedando El Emisor libre de toda responsabilidad.

En caso de robo o extravío de la Tarjeta Prepago, el Usuario deberá reportarlo en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas después de ocurrido el hecho al Centro de Atención Telefónica al número +(502) 2410-1051, para que a partir de ese momento la misma no pueda ser utilizada.

El Usuario será el único responsable del uso que se haga de la Tarjeta Prepago con su firma o sin ella, hasta el momento en que sea reportado el robo o extravío de conformidad con lo dispuesto en el presente numeral.

El Usuario podrá presentarse a cualquiera de las agencias, sub-agencias o centro de transacción autorizados por el Emisor a solicitar el reemplazo de la Tarjeta Prepago. La reposición tendrá el costo que indica el link del sitio web <https://pakowallet.com/guatemala/reglamentos/>.

Cualquier Transacción que el Usuario no reconozca y que fue realizada en la red Mastercard ya sea por consumos en comercios o retiros en cajeros automáticos a nivel nacional o internacional deberá ser presentada al Emisor en sus oficinas donde deberá completar y firmar el Formulario de Desconocimiento de Transacciones o bien desde la "Billetera Pako", quedando enterado el Usuario de que este proceso de revisión ante Mastercard y las entidades adquirentes puede tener una duración de hasta ciento ochenta (180) días calendario. Terminando el proceso de revisión, el Emisor informará al Usuario el resultado ya sea a favor o en contra del mismo. Durante este período de tiempo, el Usuario podrá seguir utilizando la Tarjeta Prepago, pero no podrá disponer del dinero objeto de revisión.

El Emisor se reserva el derecho de aplicar reversiones de transacciones de descargas de efectivo efectuadas a la Tarjeta Prepago en Agencias, Sub Agencias y Centros de Transacción Autorizados por el Emisor y Cajeros Automáticos (ATMs).

En caso de reversión de compras anuladas en Comercios, el Usuario deberá solicitarla al Emisor, presentando el voucher anulado emitido por el comercio o establecimiento y completando el formulario de Desconocimiento de Transacciones, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a partir de la fecha de anulación. En caso de no presentarse el reclamo en el período estipulado se dará por aceptada la compra realizada.

El Cliente asume la total y exclusiva responsabilidad por todas las operaciones o medios de pago electrónico utilizados para hacer el fondeo y/o recarga desde a su Tarjeta Prepago, liberando a Pako de cualquier responsabilidad o reclamo de terceros por tales operaciones.

CLAUSULA DECIMA SEGUNDA (DERECHO DE PROPIEDAD INTELECTUAL): Toda la propiedad intelectual, incluyendo más no limitandonos al logo y la marca del Emisor, los nombres comerciales, marcas de fábrica, marcas de servicio, los derechos de propiedad del autor y otros derechos de propiedad intelectual, seguirán siendo de su exclusiva propiedad durante el término de este documento o después de su terminación.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA (ACEPTACIÓN): Los Términos y Condiciones del presente contrato se tendrán por aceptados por el Usuario al momento de entrega de la tarjeta prepago al Usuario. Asimismo, El Emisor estará facultado para modificar, en cualquier momento, los Términos y Condiciones aquí contenidos, previo aviso que publique en los distintos medios y/o en la página web <https://pakowallet.com/> con al menos treinta (30) días calendario de anticipación a que surta efectos la misma.

El Usuario reconoce y acepta que la simple utilización de la Tarjeta Prepago constituye su aceptación y acuerdo pleno a estos Términos y Condiciones. El uso continuado de la Tarjeta Prepago después de cualquier modificación hecha por el Emisor a los Términos y Condiciones y/o tarifas del servicio será considerado como aceptación tácita de los cambios.

Los Términos y Condiciones de la Tarjeta Prepago se regirán por las leyes Guatemaltecas, sometiéndose las partes a la jurisdicción de los tribunales competentes. El Usuario firma en señal de aceptación de todas y cada una de las condiciones anteriormente expresadas en el presente documento.