

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE BILLETERA ELECTRÓNICA DE CASHPAK

El **CLIENTE** al momento de realizar el registro de su cédula de identidad, Pasaporte o Cédula de Residencia a través de la Billetera Electrónica, acepta los siguientes términos y condiciones, así como sus Anexos, afiliándose de forma libre y voluntaria a los Servicio de Billetera Electrónica que presta **TRANSFERENCIAS ELECTRONICAS DE CENTROAMERICA S.A. (CASHPAK)**.

- 1. OBJETO:** El servicio de Billetera Electrónica se encuentra asociado a dos cuentas de pago la cuáles serán una en moneda nacional y otra en moneda dólar, que le permiten realizar electrónicamente las operaciones y servicios indicados en el punto dos, conforme a disposiciones legales y reglamentarias vigentes.

- 2. OPERACIONES Y SERVICIOS:** El **CLIENTE** podrá de forma personal e indelegable realizar las siguientes operaciones y servicios:

- a. Carga/Recarga y Descarga (retiro) de dinero electrónico.
- b. Pago de bienes y/o servicios con dinero electrónico.
- c. Transferencias de dinero (envío y recepción) electrónico a otra billetera electrónica
- d. Consultas de saldo e historial de transacciones.
- e. Envío y recepción de remesas desde la billetera electrónica.
- f. Recarga de tiempo Aire de telefonía móvil
- g. Consulta de Agencias y Centros de Transacción Cercanos y Autorizados
- h. Transferencias de dinero entre cuentas propias
- i. Bloqueo y desbloqueo temporal de la Tarjeta Prepago
- j. Cambio de Pin de Tarjeta para Retiro en ATMs

Los servicios se brindarán conforme los Procedimientos, Manuales, Instrucciones, Comunicados, Sistemas Computarizados y Políticas establecidas por **CASHPAK** y/o sus Concedentes y/o Titulares de los servicios y productos que ofrezca. En consecuencia de lo anterior queda expresamente convenido que cualquier modificación, o bien la inclusión de un nuevo servicio adicional a los que **CASHPAK** presta en este momento, o bien, a los que pudiere llegar a ofrecer en un futuro, se tendrán por incorporados a estos términos y condiciones y se entenderá que el **Cliente** acepto los términos una vez que brindó su autorización mediante la aceptación de los presentes términos y condiciones en la pantalla de la billetera electrónica y haga uso de los nuevos servicios.

- 3. ACCESO A LA BILLETERA ELECTRÓNICA:**

- a. EL CLIENTE debe tener un dispositivo celular inteligente (SMARTPHONE) con plan de datos activo o conexión a internet.
- b. El CLIENTE podrá acceder a la Billetera Electrónica desde su celular, descargando la aplicación desde el Play Store para dispositivos móviles Android y APP Store desde dispositivos móviles iOS.

- c. EL CLIENTE declara con la aceptación de los presentes términos y condiciones que es mayor de edad y que está facultado para adquirir las responsabilidades que la ley requiere.
- d. EL CLIENTE deberá realizar el registro en la aplicación completando los campos requeridos.
- e. EL CLIENTE deberá aceptar los presentes términos de uso de la Billetera Electrónica.
- f. EL CLIENTE reconoce que su número de documento de identidad, pasaporte o cédula de residencia será utilizado para ingresar a la Billetera Electrónica.
- g. EL CLIENTE definirá un PIN (Número de Identificación Personal) de 4 dígitos el cual le será requerido para poder ingresar y autorizar las transacciones desde la billetera electrónica.
- h. EL CLIENTE acepta el PIN utilizados para operar su Billetera electrónica constituyen a su firma de autorización.
- i. EL CLIENTE deberá digitar en la aplicación un código de validación que será generado luego de completar el registro en la billetera electrónica y será enviado por un mensaje de texto (SMS) al número celular que registró en la billetera electrónica.
- j. EL CLIENTE acepta que la información proporcionada para los fines del presente términos y condiciones de uso de la Billetera Electrónica podrán ser compartidos para propósitos comerciales, a los fines de prevención y detección del delito, enjuiciamiento de delincuentes, a los fines de seguridad nacional o cuando fuera requerido por la ley.
- k. CASHPAK se reserva el derecho a no admitir como cliente de la billetera electrónica a todas las personas naturales o jurídicas que por políticas internas no deben ser admitidos como clientes.
- l. CASHPAK no será responsable por el uso de tarjetas de crédito, tarjetas de débitos, la misma billetera electrónica, sin su autorización, cuando el Usuario no haya procedido a notificar a las correspondientes entidades financieras o bancarias o el mismo CASHPAK de la pérdida, uso indebido, sustracción o hurto del correspondiente medio de pago para realizar transacciones, o cuando se realice un uso indebido de sus datos de registro.

#### 4. IDENTIFICADOR PERSONAL DE USUARIO (IPU):

- a. **USO DE HUELLA DIGITAL (FIRMA ELECTRÓNICA):** El CLIENTE declara que acepta el uso de su huella digital en sustitución de su firma manuscrita para realizar las transacciones u operaciones en Agencias o Centros de Transacción Autorizados, constituyendo su huella digital el **Identificador Personal de Usuario (IPU)** para verificar su identidad, autorizar su acceso y realizar transacciones a través del Circuito de **CASHPAK**.

- b. **USO DE NUMERO DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL (PIN):** El **USUARIO** declara que acepta el uso de un PIN el cual fue configurado y definido desde la billetera electrónica para realizar las transacciones u operaciones, siendo autorizadas únicamente por el **CLIENTE** al momento de ingresar el PIN en la billetera electrónica, ATMs, página web o cualquier terminal de cómputo que lo requiera.

**5. USO DE TARJETA PREPAGO MASTERCARD CASHPAK PÁGALO TODO CON BILLETERA ELECTRÓNICA:**

- a. – **SALDOS INDEPENDIENTES:** Al activar tu Tarjeta Prepago, ésta se convierte en una cuenta adicional independiente de los saldos virtuales de tu Billetera, pudiendo este saldo ser utilizado para efectuar operaciones dentro la aplicación así como también realizar compras en comercios afiliados en la red Mastercard y retiros en ATMs de esta red.
- b. El **CLIENTE** se hace responsable del uso de ambos dispositivos móviles para todos los tipos de transacciones.
- c. El **CLIENTE** certifica que la solicitud de tarjeta "Págalo Todo" es personal y no a nombre de terceros.

**6. MANEJO DEL SALDO DE LA BILLETERA ELECTRÓNICA**

- a. Los saldos disponibles en la Billetera Electrónica no constituyen depósito, no generará ningún tipo de interés, no podrá ser intermediado y estará a disposición del cliente en todo momento.
- b. Los saldos serán administrados en dos cuentas virtuales, la cuales serán una moneda nacional y otra en moneda dólar. El saldo disponible estará resguardado en una cuenta bancaria a nombre de CashPak, la cual podrá incrementarse sólo por las Recargas o transferencias de dinero electrónico, de manera directa en la Billetera Electrónica y únicamente podrá reducirse para soportar los pagos, transferencias y compras de bienes y servicios realizadas por el Usuario en la billetera electrónica.
- c. El saldo disponible en la Tarjeta Prepago podrá ser utilizado por medio de la Billetera Electrónica, según lo descrito en la Sección con título "USO DE TARJETA PREPAGO MASTERCARD PAGALO TODO CON BILLETERA ELECTRÓNICA".

- 7. CENTROS DE ATENCIÓN:** Los centros de atención estarán plenamente identificados para que los **CLIENTES** puedan realizar las transacciones de cargas/recargas y descargas de la billetera electrónica a través de los agentes, Sub agentes, centros de transacciones autorizados o los corresponsales no Financieros habilitados, previa presentación del documento de identificación del **CLIENTE**. Los agentes, sub agentes, centros de transacciones autorizados y los Corresponsales no Financieros se encuentran detallados en la página web: [www.cashpak.com.ni](http://www.cashpak.com.ni)

**8. ASUNCIÓN DE RESPONSABILIDAD:**

- a. El **CLIENTE** asume la total y exclusiva responsabilidad por toda operación errónea que efectúe a través del servicio de Billetera Electrónica, liberando a CASHPAK de toda responsabilidad por dicha operación.

- b. El **CLIENTE** asume la total y exclusiva responsabilidad por toda la información proporcionada para efecto de obtener la billetera electrónica y brinda su autorización para que CASHPAK pueda verificar por cualquier medio legal toda la información que ha proveído.
  - c. El **CLIENTE** comprende que es el único responsable de su PIN de la "Billetera Electrónica", de manera que estas no podrán ser compartidas ni divulgadas bajo ningún medio ya sea escrito, electrónico o hablado.
  - d. Cualquier acción o transacción realizada por un tercero a quien el **CLIENTE** haya empoderado con el PIN y Contraseña es responsabilidad del **CLIENTE**.
  - e. El **CLIENTE** comprende que es responsable de cualquier acción o transacción realizada por un tercero desde una sesión en la billetera la cual no fue cerrada o finalizada por el mismo **CLIENTE**.
  - f. **EL CLIENTE** acepta que efectuará operaciones de mesa de cambio en la billetera por realizar transacciones de los concedentes y/o titulares de los servicios.
9. **RECLAMOS:** Deberán efectuarse a través de los Centros de Atención que tiene habilitado para tal fin CASHPAK. Los Centros de Atención habilitados son:
- a. Portal de Información a través del sitio de Internet: [www.cashpak.com.ni](http://www.cashpak.com.ni)
  - b. Call Center, cuyo número de teléfono es: 2266-8126
  - c. Oficinas de Servicio de Atención al Cliente desde los Agentes, Agencias y Centros de transacciones habilitados.

Los Puntos de Reclamos anteriormente señalados, estarán disponibles en los horarios que **CASHPAK** establezca, los mismos que estarán expuestos en lugares visibles de los Centros de Atención y/o serán dados a conocer al **CLIENTE** a través del sitio web: [www.cashpak.com.ni](http://www.cashpak.com.ni)

EL **CLIENTE** acepta que luego de pasado 30 días calendarios de haber ocurrido una transacción, la misma será aceptada y no estará sujeta a reclamo.

## 10. MEDIDAS DE SEGURIDAD

- a. **Código/Número de identificación personal (PIN):** Al ingresar y activar la billetera electrónica el **CLIENTE** definirá un PIN que será mediante el cual podrá hacer uso de los servicios y operaciones descritos en el punto 2.
- b. **Límites de Operaciones:** La Billetera electrónica tendrá restricciones en cuanto a límites de transacciones e importes diarios y mensuales, lo cual permitirá llevar un control al **CLIENTE** sobre las transacciones realizadas. Los límites estarán disponibles en la página web [www.cashpak.com.ni](http://www.cashpak.com.ni)
- c. **Bloqueo automático:** La Billetera Electrónica se bloqueará después de tres (3) intentos fallidos o erróneos en la digitación o introducción del código PIN. Para el reseteo del PIN el **USUARIO** podrá efectuarlo a través de la billetera electrónica o bien solicitarlo por medio del call center al número 22668126.
- d. Ante el extravío, hurto o robo del celular donde **EL CLIENTE** tiene descargada la billetera electrónica, el **CLIENTE** es responsable de comunicar el hecho a

CASHPAK para que se proceda al bloqueo correspondiente. Esta comunicación podrá efectuarse a través del call center (en los horarios establecidos por CASHPAK) o de manera presencial en cualquier Centro de Atención de CASHPAK, quien es el responsable de efectuar el bloqueo. El CLIENTE asume la responsabilidad de las operaciones efectuadas hasta que dé aviso de bloqueo.

- e. Preguntas de Seguridad: Ante el bloqueo del PIN, el CLIENTE podrá realizar la reconfiguración de su PIN correspondiente desde la billetera electrónica contestando las preguntas de seguridad que configuró al momento de registro. Si estas preguntas no son contestadas satisfactoriamente el CLIENTE no podrá reconfigurar su PIN para ingresar a la billetera electrónica, para hacerlo deberá llamar al call center al número de atención 22668126.
- f. El CLIENTE reconoce a favor CASHPAK la facultad de adoptar otras medidas de seguridad, cuando fueran necesarias.

**11. COMISIONES: A continuación, se establecen las comisiones aplicables:**

Tipo de Transacción	Costo Asociado
Descarga y Activación de Billetera Digital en Moneda Dólar y/o Córdobas	Sin Costo
Recarga Dinero Electrónico en Agencias, Sub Agencias y Centros de Transacción Autorizados	Sin Costo
Retiro Dinero Electrónico desde Agencias, Sub Agencias y Centros de Transacción Autorizados	Sin Costo
Recarga Tiempo Aire con Billetera Digital	Sin Costo
Pago de Servicios Básicos con Billetera Digital	Sin Costo
Comisión en dólares EEUU por Transacción de Envíos de dinero entre Billeteras Digitales Locales	<p>\$0.50 USD por transacción</p> <p>*Si la transacción de envío es en moneda córdobas se aplicará el tipo de cambio promedio del mes.</p>

Envíos de dinero desde Nicaragua a Costa Rica (Entre Billeteras)	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Rango \$ EEUU</th> <th>Tarifa</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>0-100</td><td>\$4.50</td></tr> <tr><td>100.01 - 150</td><td>\$5.50</td></tr> <tr><td>150.01 - 200</td><td>\$7.50</td></tr> <tr><td>200.01 - 250</td><td>\$9.50</td></tr> <tr><td>250.01-300</td><td>\$11.50</td></tr> <tr><td>300.01-350</td><td>\$13.50</td></tr> <tr><td>350.01-400</td><td>\$15.50</td></tr> <tr><td>400.01-450</td><td>\$17.50</td></tr> <tr><td>450.01-500</td><td>\$19.50</td></tr> <tr><td>500.01-600</td><td>\$22.50</td></tr> <tr><td>600.01-700</td><td>\$26.50</td></tr> <tr><td>700.01-800</td><td>\$30.50</td></tr> <tr><td>800.01-900</td><td>\$34.50</td></tr> <tr><td>900.01-1000</td><td>\$38.50</td></tr> <tr><td>1000.01-7500</td><td>\$169.50</td></tr> </tbody> </table>	Rango \$ EEUU	Tarifa	0-100	\$4.50	100.01 - 150	\$5.50	150.01 - 200	\$7.50	200.01 - 250	\$9.50	250.01-300	\$11.50	300.01-350	\$13.50	350.01-400	\$15.50	400.01-450	\$17.50	450.01-500	\$19.50	500.01-600	\$22.50	600.01-700	\$26.50	700.01-800	\$30.50	800.01-900	\$34.50	900.01-1000	\$38.50	1000.01-7500	\$169.50
	Rango \$ EEUU	Tarifa																															
	0-100	\$4.50																															
	100.01 - 150	\$5.50																															
	150.01 - 200	\$7.50																															
	200.01 - 250	\$9.50																															
	250.01-300	\$11.50																															
	300.01-350	\$13.50																															
	350.01-400	\$15.50																															
	400.01-450	\$17.50																															
	450.01-500	\$19.50																															
	500.01-600	\$22.50																															
	600.01-700	\$26.50																															
	700.01-800	\$30.50																															
800.01-900	\$34.50																																
900.01-1000	\$38.50																																
1000.01-7500	\$169.50																																
	*Si la transacción de envío es en moneda córdobas se aplicará el tipo de cambio promedio del mes.																																
Comisión de Recarga de Dinero Electrónico a Billetera utilizando tarjeta de crédito, débito y prepago Mastercard o Visa	4.5% sobre el monto a recargar																																
Consulta de Saldo de la Billetera Digital y/o Tarjeta Prepago CashPak Págalo Todo	Sin Costo																																
Consulta de Últimos 15 días de Movimientos de la Billetera Digital y/o Tarjeta Págalo Todo	Sin Costo																																
Retiro de Dinero Electrónico desde Billetera CashPak a Cuenta Bancaria	\$1.00 dólar EEUU por transacción de retiro *Si la transacción de retiro es en moneda córdobas se aplicará el tipo de cambio promedio del mes																																
Compras con Billetera Electrónica en Comercios Nacionales afiliados por CashPak	Sin Costo																																

- EL CLIENTE reconoce que CASHPAK puede modificar la tabla de costos, informando por medio de su portal web [www.CashPak.com.ni](http://www.CashPak.com.ni), las nuevas tarifas aplicables.
- EL CLIENTE tiene el derecho de rechazar la modificación de la tabla de costos, cancelando el producto como señal de rechazo. En caso de hacer uso del producto se entenderá por aceptada la nueva tabla de costo por EL CLIENTE.

**12. MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES:** Cualquier modificación a los términos y condiciones del servicio de Billetera Electrónica será de conocimiento del USUARIO, mediante comunicación a través de su página web: [www.CashPak.com.ni](http://www.CashPak.com.ni)