

## 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 (córdobas) y otra en moneda extranjera (Dólares de los Estados Unidos de América) 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. Consulta de Agencias y Centros de Transacción Cercanos y Autorizados
  - f. Transferencias de dinero entre cuentas propias
  - g. Bloqueo y desbloqueo temporal de la Tarjeta Prepago
  - h. Cambio de Pin de Tarjeta para Retiro en ATMs
  - i. Recepción o pago de remesas desde la billetera electrónica. Cuando el cliente realice esta operación la remesa será acreditada conforme a la moneda origen de la remesa. Las remesas en moneda dólar serán acreditadas a CashPak Dólares y las remesas en moneda córdobas serán acreditadas a CashPak Córdobas.

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 términos y condiciones de uso de la Billetera Electrónica podrán ser compartidos para propósitos comerciales (promociones, descuentos) así mismo también podrán ser compartidos para fines de prevención y detección del delito, enjuiciamiento de delincuentes, a los fines de seguridad nacional o cuando fuera requerido por las autoridades competentes.
- 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.

J. CASHPAK se reserva el derecho a no permitir que EL CLIENTE pueda fondear y/o recargar su Billetera Electrónica con tarjetas de crédito o débito cuando este no sea el titular de dichas tarjetas.

**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 CASHPAK CON BILLETERA ELECTRÓNICA:**

- a. **SALDOS INDEPENDIENTES:** Al activar tu Tarjeta Prepago Cashpak, 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 Prepago Cashpak 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 (córdobas) y otra en moneda extranjera (Dólares de los Estados Unidos de América). 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 CASHPAK 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 e rrónea que efectúe a través del servicio de Billetera Electrónica, liberando a CASHPAK de toda responsabilidad por dicha operación.
- b. **EI CLIENTE** asume la total y exclusiva responsabilidad por toda la información proporcionada e ingresada 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. **EI 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** asume la total y exclusiva responsabilidad por todas las operaciones o medios de pago electrónico utilizados para hacer el fondeo y/o recargas a su billetera electrónica, liberando a CASHPAK de cualquier responsabilidad o reclamo de terceros por tales operaciones.

**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 calendario 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 en un plazo máximo de 24 horas después de ocurrido el hecho, para que se proceda al bloqueo correspondiente.  
 Esta comunicación podrá efectuarse a través del centro de atención telefónica (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. 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:**

<b>BILLETERA DIGITAL CASHPAK MONEDA DÓLARES EEUU Y CÓRDOBAS</b>	
<b>Tipo de Transacción</b>	<b>Costo Asociado</b>
Descarga y Activación de Billetera Digital en Moneda Dólar y/o Córdoba	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	\$ 0.50 USD por transacción * Si la transacción de envío es una moneda córdoba se aplicará el tipo de cambio promedio del mes																
Envíos de dinero desde Nicaragua a Costa Rica (Entre Billeteras)	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Rango en \$ EEUU</th> <th>Tarifa</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0 - 100</td> <td>\$3.50</td> </tr> <tr> <td>100.01-200</td> <td>\$4.00</td> </tr> <tr> <td>200.01-250</td> <td>\$8.00</td> </tr> <tr> <td>250.01-300</td> <td>\$10.00</td> </tr> <tr> <td>300.01-450</td> <td>\$12.00</td> </tr> <tr> <td>450.01-700</td> <td>\$15.00</td> </tr> <tr> <td>700.01-7500</td> <td>\$20.00</td> </tr> </tbody> </table> <p>*Si la transacción de envío es en moneda córdobas se aplicará el tipo de cambio promedio del mes.</p>	Rango en \$ EEUU	Tarifa	0 - 100	\$3.50	100.01-200	\$4.00	200.01-250	\$8.00	250.01-300	\$10.00	300.01-450	\$12.00	450.01-700	\$15.00	700.01-7500	\$20.00
Rango en \$ EEUU	Tarifa																
0 - 100	\$3.50																
100.01-200	\$4.00																
200.01-250	\$8.00																
250.01-300	\$10.00																
300.01-450	\$12.00																
450.01-700	\$15.00																
700.01-7500	\$20.00																
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	\$2.00 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)

**13. BENEFICIARIOS:** Cuando el titular de la Billetera Electrónica fuere una persona natural podrá designar uno o varios beneficiarios en caso de fallecimiento. El o los beneficiarios, deberán ser personas naturales e identificarse conforme a Ley, acompañando el acta de defunción correspondiente.

En cualquier caso, que Cashpak tuviere que pagar a los beneficiarios, el pago a estos no requerirá trámite judicial cuando éstos gozaren del ejercicio de su capacidad jurídica. Cuando los beneficiarios fueren menores o incapaces, CASHPAK pagará al designado entre ambos padres, el padre o madre que ejerza la autoridad parental, o el tercero que conforme resolución judicial firme ejerza la tutela o representación legal.

Es obligación de EL CLIENTE notificar a CASHPAK cualquier cambio de beneficiario. La falta de notificación a Cashpak liberará a éste de toda responsabilidad por los fondos que entregue a los beneficiarios designados en el expediente de la Billetera Electrónica del cliente.