

Términos y Condiciones versión 1.2

Vigentes a partir del Miércoles 26 de Febrero de 2020

Secciones:

- [1. Registro de Cuentas](#)
- [2. Cuenta de Flow](#)
- [3. Mandato Gestión de Pagos y Cobros](#)
- [4. Entrega, acreditación y retiro de fondos](#)
- [5. Condiciones Generales de Contratación](#)
- [6. Productos que permiten pagar en cuotas](#)
- [7. Servicios de reembolsos](#)

Importante: Cualquier persona que no acepte estos Términos y Condiciones, los cuales tienen un carácter obligatorio y vinculante, deberá abstenerse de utilizar la plataforma.

1. Registro de Cuentas:

Todo usuario que desee utilizar los servicios de FLOW debe registrarse en el Formulario de Registro de USUARIO y aceptar estas Condiciones Generales. Para registrarse es obligatorio completar la información del registro con datos exactos, precisos y verdaderos ("Datos Personales"). El USUARIO asume el compromiso de mantener actualizados los Datos Personales. FLOW no se responsabiliza por la veracidad de los Datos Personales provistos por el Usuario. Los Usuarios garantizan y responden, en cualquier caso, de la veracidad, exactitud, integridad, vigencia y autenticidad de los Datos Personales ingresados. Toda la información y los Datos Personales ingresados por el Usuario tienen carácter de declaración jurada.

FLOW se reserva el derecho de solicitar comprobantes y/o información adicional a efectos de corroborar o ampliar la información entregada por el USUARIO en materia de Datos Personales, así como de suspender temporal o definitivamente a aquellas Cuentas de Usuarios cuyos datos no hayan podido ser confirmados o que no haya sido provista la información adicional solicitada a estos por parte de FLOW.

FLOW se reserva el derecho de rechazar una solicitud de registro o de cancelar o suspender, temporal o definitivamente una cuenta, en caso de detectar incongruencias o inconsistencias en la información provista por un Usuario o en caso de detectar actividades sospechosas en los términos del punto 5. "Condiciones Generales de Contratación", letra b) "Declaraciones del Usuario. Usos Prohibidos" de este documento, sin que tal decisión genere para el Usuario derechos de indemnización o resarcimiento.

2. Cuenta de Flow:

Al registrarse en FLOW, el Usuario creará una cuenta (en adelante, la "Cuenta Flow" o "Cuenta"). La Cuenta FLOW permitirá al Usuario realizar pagos, recibir dinero de terceros o solicitar dinero a terceros.

El Usuario accederá a su Cuenta FLOW mediante el ingreso de su dirección de e-mail y clave de seguridad personal elegida ("Clave de Ingreso") al sistema informático que provee Flow a través de la plataforma

dispuesta para que los Usuarios puedan ver el historial de sus transacciones, realizar pagos, recibir dinero y otras transacciones (“LA PLATAFORMA”). El Usuario se obliga a mantener la confidencialidad de todas sus Claves. En virtud de ello, el Usuario será el único y exclusivo responsable por todas las operaciones efectuadas en su Cuenta. El Usuario se compromete a notificar a FLOW en forma inmediata y por medio idóneo y fehaciente, de cualquier uso no autorizado de su Cuenta, así como del ingreso o de intentos de ingreso por terceros no autorizados a la misma. FLOW se reserva el derecho de implementar mecanismos adicionales de verificación, los que serán comunicados al Usuario cuando estén disponibles. La activación y uso de estos mecanismos puede ser exigido por FLOW de forma obligatoria en un plazo que será comunicado desde que los controles adicionales estén disponibles.

3. Mandato Gestión de Pagos y Cobros:

- a. Contrato de gestión de pagos: El Usuario, podrá emitir por medio de LA PLATAFORMA una Solicitud de Pago o una Solicitud de Cobro y Recaudación, en adelante “Orden Flow” u “Orden”. La Orden incluirá las instrucciones para que FLOW realice la gestión de pago o cobro en su nombre.
- b. Mandato Irrevocable: La Orden es un mandato irrevocable que otorga el Usuario a favor de FLOW para disponer en su nombre Fondos de su Cuenta Flow y transferir los Fondos a un destinatario mediante su acreditación en una Cuenta FLOW designada de acuerdo con sus instrucciones. Asimismo, el mandato irrevocable implica una autorización del Usuario a favor de FLOW para recibir, cobrar y acreditar en su Cuenta FLOW los Fondos de acuerdo con sus instrucciones. FLOW mantendrá los Fondos del Usuario en su Cuenta en las condiciones y plazos establecidos en estas Condiciones Generales y/u otras condiciones especiales o particulares que se establezcan para cada producto o servicio de FLOW.
- c. Celebración de la Orden. La Orden se celebrará por medio del envío que realice el Usuario a través de LA PLATAFORMA, donde se detallarán las instrucciones respecto a los Fondos. FLOW se reserva el derecho de no procesar aquellas Ordenes que estén incompletas o en las cuales haya discrepancias entre los datos provistos por los Usuarios y los datos ingresados efectivamente a FLOW. El Usuario es el exclusivo responsable por las instrucciones contenidas en las Ordenes y sus consecuencias. FLOW no verificará la causa u obligación que originó la Orden, ni las demás circunstancias relativas a las instrucciones que la componen. Las instrucciones introducidas en una Orden sólo podrán efectuarse a través de la Plataforma y ninguna instrucción cursada será procesada ni reputada válida, por otros medios ajenos a la Plataforma.
- d. Responsabilidad de FLOW por la Orden. FLOW no será responsable ni verificará las causas, importe o cualquier otra circunstancia relativa a dicha Orden, así como respecto de la existencia, calidad, cantidad, funcionamiento, estado, integridad o legitimidad de los bienes o servicios ofrecidos, adquiridos o enajenados por los Usuarios. Flow tampoco será responsable por órdenes, instrucciones, y/o pagos equivocados o incompletos causados por el envío de información errónea en las instrucciones que conforman la Orden enviadas por el Usuario o de información errónea que ingrese el Pagador en el proceso de pago.

La Plataforma sólo facilita la recaudación de los pagos generados en una transacción anterior entre el Usuario y el Pagador.

En caso de que uno o más Usuarios o algún tercero inicien cualquier tipo de reclamo o acciones legales contra otro u otros Usuarios, todos y cada uno de los Usuarios involucrados en dichos reclamos o acciones eximen de toda responsabilidad a FLOW y a sus directores, gerentes, empleados, agentes, operarios, representantes y apoderados y renuncian a ejercer las acciones legales de cualquier naturaleza que les pudieran corresponder.

4. Entrega, acreditación y retiro de fondos:

- a. Entrega de Fondos. El Usuario podrá ingresar fondos en su cuenta FLOW. El Usuario entregará los Fondos a FLOW mediante la utilización de cualquiera de los medios disponibles a tal fin y autorizados por FLOW.
- b. Acreditación de Fondos. La acreditación de los Fondos en la Cuenta FLOW del Usuario se realizará una vez que FLOW reciba la autorización del medio de pago utilizado en la transacción. Este plazo podría ser mayor si el Usuario debiera cumplir con algún proceso de verificación requerido por FLOW para poder procesar la Orden. FLOW ingresará en la Cuenta del Usuario o en las Cuentas de los Usuarios, de acuerdo con las instrucciones enviada en la Orden, los montos correspondientes descontado el costo del servicio y los impuestos correspondientes, que efectivamente haya sido acreditado por el medio de pago utilizado.

Por razones de seguridad, los Fondos que se acrediten en la Cuenta del Usuario y/o que estén en proceso de ser acreditados (sin importar el medio de pago por el que se hubiera efectuado la transacción) podrán permanecer no disponibles cuando, a exclusivo criterio de FLOW, existan sospechas de: (i) actos contrarios a la ley, (ii) operaciones o transacciones cuya naturaleza, cantidad o frecuencia puedan ser fraudulentas, como por ejemplo excesivos pedidos de devoluciones y/o contracargos, (iii) y en general, cualquier otro acto contrario a los presentes Términos y Condiciones Generales de Uso y/o sospechas de violación de preceptos legales por los cuales FLOW deba responder.

- c. Retiro de los Fondos. FLOW transferirá los montos disponibles a la cuenta bancaria indicada por el Usuario en la Cuenta FLOW, en el plazo acordado según las Tarifas seleccionadas en la Cuenta Flow o en el contrato físico firmado. FLOW emitirá una liquidación de fondos, en adelante LIQUIDACIÓN cada vez que transfiera los fondos de la Cuenta FLOW.

FLOW realizará los esfuerzos razonables para asegurar el cumplimiento de los plazos antes indicados. No obstante, el Usuario entiende que, por determinados factores, en su mayoría externos a FLOW, se pueden originar retrasos, motivo por el cual el Usuario exime a FLOW de toda responsabilidad por los inconvenientes o perjuicios derivados.

- d. Contracargos, reversiones, desconocimiento o anulación de cargos efectuados, en adelante “Contracargos”. Consisten en la impugnación por parte del Pagador, entendiéndose por tal, a quien compra los bienes o utiliza los servicios prestados por el Usuario, o de la empresa procesadora de pagos a nombre del Pagador, de cargos efectuados por cualquier medio de pago utilizado. Si el Pagador, o la empresa procesadora del medio de pago realizara Contracargos sobre los importes involucrados en la operación, Flow notificará vía correo electrónico al Usuario y luego procederá a descontar dichos importes de los fondos pendientes de transferir al Usuario. En virtud de ello, el Usuario autoriza expresamente a Flow a descontar Fondos de la siguiente liquidación y así sucesivamente hasta la completa recuperación de los dineros para cubrir los Contracargos, y si no dispusiera de fondos suficientes, a debitarlos de cualquier otro ingreso futuro de Fondos a su cuenta, o el Usuario se compromete a pagarlos dentro de los diez (10) días siguientes al descuento de los Fondos. Se establece que, a efectos de impugnar los Contracargos, será importante cualquier prueba que el Usuario pudiera aportar a FLOW en su defensa, pero ello no implicará que los Fondos sean restituidos nuevamente ni que FLOW se comprometa a impugnar los Contracargos incluso si el Usuario ha proporcionado pruebas. En caso de Contracargos, El Usuario deberá responder ante FLOW por el importe involucrado más cualquier otro costo o gasto aplicable. FLOW podrá iniciar las medidas judiciales o extrajudiciales que estime pertinentes a los efectos de obtener el pago de dichos fondos. El Usuario se compromete a conservar la documentación respaldatoria de la operación de venta del bien, producto o servicio efectuado a través de FLOW, inclusive aquella que compruebe el envío o entrega del bien o producto en cuestión, por el plazo mínimo de un año contado a partir de la recepción de

los Fondos.

Las controversias entre el Usuario y el Pagador que dieron motivos a los Contracargos deberán ser resueltas directamente entre esas partes, sin intervención ni responsabilidad alguna de FLOW.

- e. Responsabilidad por los Fondos. Se establece que FLOW mantendrá los Fondos de las Cuentas FLOW en una o más cuentas bancarias a su nombre ("Cuentas Recaudadoras") y utilizará diversos agentes de transferencia de dinero. FLOW no será responsable en ningún caso por la insolvencia, por situaciones políticas o económicas que pudieran presentarse en el país o cualquier otra situación que pudieran afectar al Banco, entidad financiera o agente utilizado para la transferencia de los Fondos o cualquier cambio legal o regulatorio que afecte la cuenta en la cual los Fondos sean depositados por FLOW. En estos casos, los Usuarios no podrán imputarle responsabilidad alguna a FLOW, sus filiales o subsidiarias, empresas controlantes y/o controladas, ni exigir el reintegro del dinero o pago por lucro cesante, en virtud de perjuicios resultantes de este tipo de situaciones ni por órdenes de pago no procesadas por el sistema o rechazadas, cuentas suspendidas o canceladas.

5. Condiciones Generales de Contratación:

- a. Capacidad. Sólo podrán ser Usuarios, y por tanto, celebrar una Orden las personas que tengan capacidad legal para contratar y estén debidamente registrados en FLOW. No podrán ser Usuarios menores de edad, personas que no tengan capacidad para contratar o aquellos Usuarios que hayan sido suspendidos o inhabilitados del sistema de FLOW, temporal o definitivamente.
- b. Declaraciones del Usuario. Usos Prohibidos. El Usuario manifiesta que el objeto por el cual se celebra la Orden no infringe ninguna ley aplicable, ni es por un servicio, venta o transmisión que está prohibida por la ley o por estos Términos y Condiciones Generales, tales como y sin limitarse a: (i) juegos de azar, apuestas, prohibidas por la legislación local.; (ii) tráfico de armas, de personas, de animales, etc.; (iii) lavado de dinero y/o terrorismo; (iv) prostitución o pedofilia; y/o (v) cualquier tipo de actividad que pueda ser considerada fraudulenta o ilegal o sospechosa de serlo o que sea considerada por Flow como contraria a la moral y las buenas costumbres.

El Usuario no utilizará la Plataforma para transmitir material que constituya un delito o bien que pueda dar lugar, directa o indirectamente a responsabilidades civiles o que infrinjan estos Términos y Condiciones Generales.

Si FLOW considera que hay una sospecha o indicio de la utilización de la Plataforma para alguna actividad prohibida por la ley o estos Términos y Condiciones Generales, podrá rechazar, cancelar o suspender una Orden, y/o bloquear temporalmente el acceso a un Usuario y/o la utilización o disponibilidad de funcionalidades y/o cancelar definitivamente un Registro de Usuario. En tal caso, el Usuario responderá por los daños y perjuicios que pueda haber ocasionado a FLOW sus controlantes, controladas, filiales o subsidiarias, funcionarios, empleados, directores, agentes, y/o empleados, a cuyos efectos FLOW se reserva el derecho de iniciar las acciones judiciales o extrajudiciales que estime pertinentes.

El Usuario será exclusiva e ilimitadamente responsable por los perjuicios que su conducta pueda causar a FLOW o a los restantes Usuarios de la Plataforma.

- c. Flow no es entidad financiera. Se deja expresamente aclarado que FLOW no es una entidad financiera ni presta al Usuario ningún servicio bancario o cambiario, sólo brinda un servicio de pago o recaudación por orden de los Usuarios Mandantes según las condiciones establecidas en los Términos y Condiciones del servicio que da cuenta este instrumento.
- d. Tarifas por Servicios de Flow. El Usuario acepta pagar una comisión por los servicios de recaudación,

según las Tarifas que contrató en su Cuenta Flow o las Tarifas contratadas por medio de un contrato firmado, facultando a FLOW en forma expresa para que deduzca, al momento de la recaudación, los dineros equivalentes al servicio acordado por cada transacción comercial. Las tarifas por otros servicios de Flow, distintos al de recaudación, serán adicionales y complementarios a estos y serán publicados en la página de Tarifas vigentes, rigiendo la que se encuentre vigente al momento de prestar el servicio.

- e. **Modificación de Tarifas.** FLOW podrá modificar en cualquier momento las Tarifas vigentes de sus Servicios. FLOW notificará de los cambios al Usuario publicando una versión actualizada de Tarifas, además, enviará un correo electrónico a la dirección del Usuario registrado en la Cuenta FLOW notificando del cambio realizado. El Usuario podrá suscribir las nuevas tarifas en su Cuenta FLOW a partir de la notificación. Pasados 10 (diez) días de enviada la notificación al Usuario, FLOW se reserva el derecho de actualizar las tarifas contratadas en la cuenta del Usuario por las nuevas tarifas vigentes. El Usuario deberá comunicar por e-mail si no acepta las nuevas tarifas y deberá abstenerse de utilizar los servicios de FLOW, en ese caso, quedará disuelto el vínculo contractual. Vencido este plazo, se considerará que el Usuario acepta las nuevas tarifas y faculta a FLOW para modificar las tarifas contratados en su Cuenta FLOW por las nuevas tarifas vigentes.
- f. **Modificaciones de los Términos y Condiciones de los Servicios.** FLOW podrá modificar en cualquier momento los Términos y Condiciones de sus Servicios. FLOW notificará los cambios al Usuario publicando una versión actualizada de dichos Términos y Condiciones en la Plataforma con expresión de la fecha de la última modificación y enviará un correo electrónico a la dirección del Usuario registrada en la Cuenta FLOW informando cuales fueron los cambios realizados, además de enviar un hipervínculo que permita al Usuario acceder y descargar los nuevos términos y condiciones. Dentro de los 10 (diez) días siguientes a la publicación de las modificaciones introducidas, el Usuario deberá comunicar por e-mail si no acepta las mismas y deberá abstenerse de utilizar los servicios de FLOW; en ese caso quedará disuelto el vínculo contractual. Vencido este plazo, se considerará que el Usuario acepta los nuevos términos y el contrato continuará vinculando a ambas partes. Los Términos y Condiciones de los Servicios modificados serán aplicables a toda Orden que se celebre con posterioridad a la notificación al Usuario.
- g. **Terminación del Contrato.** FLOW y el Usuario del Servicio podrán en cualquier oportunidad de vigencia del presente contrato terminarlo sin expresión de causa alguna, lo que implicará el cierre de la Cuenta del Usuario. A los efectos de ejercer esta facultad, es necesario que la parte que pretende la terminación del contrato no adeude a la otra ni a terceros involucrados en las operaciones el cumplimiento de alguna obligación.

Asimismo, FLOW podrá, en caso de incumplimiento del Usuario a las condiciones del presente contrato o a la legislación aplicable en la materia, dar por terminada la prestación del Servicio sin ningún tipo de aviso previo, reservándose el derecho de reclamar los daños y perjuicios que tal incumplimiento le haya causado.

- h. **Limitación de Responsabilidad por el Servicio y/o la Plataforma.** FLOW no garantiza el acceso y uso continuado o ininterrumpido de La Plataforma ni sus servicios. El sistema puede eventualmente no estar disponible debido a dificultades técnicas o fallas de Internet en los links o Herramientas de Venta o por cualquier otra circunstancia ajena a FLOW. Los Usuarios NO podrán imputarle responsabilidad alguna a FLOW, ni exigir resarcimiento alguno, en virtud de perjuicios resultantes de las mencionadas dificultades, así como por cualquier otra clase de daños, incluyendo daños indirectos, especiales o consecuentes que surjan o experimenten los Usuarios, incluso en el caso que dichas fallas afecten los montos que deban ser pagados o acreditados. FLOW no garantiza la disponibilidad ni la continuidad operacional de los Operadores de Medios de Pago. Flow puede discrecionalmente poner término al contrato con los Operadores sin que esto conlleve alguna responsabilidad para Flow. El pagador utilizará los servicios que proveen los Operadores de Medios de Pago que estén disponibles en la plataforma al momento de realizar el pago.
- i. **Notificaciones.** Serán válidas todas las notificaciones realizadas a los Usuarios por FLOW en la dirección

de correo electrónico de notificación registrada por éstos.

- j. Notificaciones de reclamo. Sin perjuicio del punto 3 letra d) Responsabilidad de FLOW por la Orden, FLOW podría emitir una "Notificación de reclamo" a un determinado Usuario ante la solicitud de un Pagador producto de la disconformidad asociada a la recepción de un producto o servicio adquirido. En dicho caso, FLOW utilizará el siguiente protocolo, el cual es aceptado y entendido por ambos usuarios:

Notificación de reclamo. Flow enviará mediante correo electrónico una "Notificación de reclamo" al Usuario, en la cual se indica el detalle del pago asociado al reclamo y también una descripción del reclamo. En dicha "Notificación de reclamo" se solicita al Usuario lo siguiente:

- i. Contactar al cliente y dar respuesta satisfactoria a su reclamo, en un plazo máximo de 24 Hrs.
- ii. Responder a la "Notificación de reclamo" emitida por FLOW, en un plazo máximo de 24 Hrs.

Notificación de reclamo sin respuesta: De no tener respuesta satisfactoria en las 24 Hrs indicadas en el punto anterior, el Usuario autoriza FLOW a:

- i. suspender y/o cancelar la cuenta del Usuario y cualquier otra Cuenta de Usuario relacionada a ella.
 - ii. entregar los datos del Usuario registrado en FLOW al Pagador: los datos de contacto del comercio y los datos de la cuenta bancaria donde se le han depositado los montos pagados. Siendo el objetivo de la entrega de esta información, permitir al Pagador perseguir la devolución del dinero directamente del Usuario, lo que este último acepta expresamente.
 - iii. Reembolsar o anular cualquier pago no transferido o cualquier pago futuro realizado a la cuenta del Usuario o a cualquier otra relacionada a ella.
- k. Cambio de antecedentes de el Usuario. El Usuario deberá modificar en forma inmediata, en el sistema Flow, cualquier cambio relativo a los antecedentes registrados en él y que sean necesarios para la correcta ejecución del mandato. El Usuario es responsable exclusivo de informar oportunamente a Flow de cualquier cambio en la forma de pago, especialmente tratándose de la cuenta bancaria en la que se debe depositar los montos recaudados. En ese sentido, Flow no será responsable por los perjuicios que dicha falta de actualización de la información le pudiera causar.
- l. Controversia Usuario y Pagador. Cualquier controversia o dificultad entre el Usuario y el Pagador, especialmente las relativas a la calidad, cantidad o cualquier característica del servicio y/o bien prestado por el Usuario, deberá ser resuelta directamente entre esas partes, sin intervención ni responsabilidad alguna de Flow.
- m. No exclusividad. La aceptación de este instrumento no implica exclusividad ni significa, en caso alguno, que las Partes se encuentren impedidas de celebrar otros contratos de similar o igual naturaleza con otras personas naturales o jurídicas.
- n. Propiedad de los fondos. El Usuario declara conocer que las sumas de dinero que Flow percibe de El Pagador y paga al Usuario en razón de las operaciones descritas en este acuerdo no son de propiedad de Flow, siendo éste un mero tenedor de ellas, sin perjuicio de lo concerniente a los pagos que por el uso del Sistema de cobro correspondan, de conformidad a los señalado en el presente instrumento.
- o. Modelo de prevención de delitos. El Usuario, en representación de sus trabajadores, ejecutivos principales, socios o accionistas, directores y demás relacionados, declara dar, actualmente y en el futuro, cumplimiento total y oportuno a las leyes, reglamentos, normas y disposiciones, legales o administrativas, relacionadas con materias de lavado y blanqueo de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho, receptación y los demás delitos contemplados en la Ley número veinte mil trescientos noventa y tres. En relación a lo anterior, efectúa las siguientes declaraciones, cuya veracidad, corrección e integridad se eleva a condición de esencial:
1. Que directa o indirectamente, no han ofrecido, prometido, pagado, o entregado, y que en el futuro, no ofrecerán, prometerán, pagarán, o entregarán, dinero o especies, a ningún funcionario de

- gobierno, público o municipal; partido político, o candidato a cargo político y en general, a cualquier persona que trabaje en alguna entidad gubernamental, o a cualquiera de los familiares de éstos, con el fin de: i) asegurar cualquier ventaja indebida, y/o ii) influir en un acto o decisión de autoridad, con el fin de obtener o mantener un negocio relacionado directa o indirectamente con el presente contrato.
2. Que no poseen fondos, bienes o dineros que provengan, directa o indirectamente, de actividades ilícitas, y tampoco afectos a alguno de los delitos contemplados en el artículo veintisiete de la Ley número diecinueve mil novecientos trece, o la que la sustituya o reemplace.
 3. Que ni ellos, ni ninguna de sus personas naturales o jurídicas relacionadas, ni ningún gerente o representante legal, es terrorista o miembro de organizaciones terroristas;
 4. Que no mantienen en su poder, transportan, compran, venden, transforman ni comercializan, de ninguna forma, especies hurtadas, robadas u objetos de abigeato, de receptación o de apropiación indebida; y
 5. Que el personal de su dependencia, así como aquellos terceros que participan bajo su control, dependencia y/o a petición del mismo en actuaciones que supongan desarrollo del presente acuerdo, se encuentran en debido conocimiento de la Ley N° 20.393 y están debidamente capacitados en la referida ley y en el correspondiente Modelo de Prevención.
 6. Que iguales acciones de capacitación se desarrollarán y/o exigirán respecto de todo otro nuevo dependiente o tercero que en el futuro se incorpore o tenga intervención en la ejecución de las actividades del Usuario.
 7. Que, todas las declaraciones precedentes son completamente fidedignas y que no se ha omitido ningún hecho relevante o no, que incida o pueda incidir en las materias descritas en la presente cláusula.

6. Productos que permiten pagar en cuotas:

Flow pone a disposición del Usuario a través de su Plataforma, productos que permiten al Pagador la opción de realizar el pago en cuotas. Debe tenerse presente que el Pagador podría tener costos asociados por cuenta del emisor de la tarjeta. La terminación del contrato implicará el término automático de este producto.

7. Servicios de reembolsos:

Los reembolsos son un servicio adicional prestado por Flow a los Usuarios para devolver los gastos en que hubiese incurrido un Pagador por la adquisición de un servicio o producto. El servicio de Reembolso constituye un servicio adicional al de pago o recaudación y en ningún caso representa la anulación del servicio de pago o recaudación prestado ni su costo.

a. Condiciones para solicitar un reembolso

- Debe estar registrado en FLOW como Usuario y su cuenta debe estar activa.
 - Debe disponer de fondos en la plataforma por pagos aún no transferidos a su cuenta bancaria que cubran el monto solicitado a reembolsar.
 - El monto del reembolso no debe superar en más de un 50% el monto original pagado, en caso de que el Usuario desee brindar una indemnización.
- Procedimiento de Reembolso
 - Emitir una solicitud de Reembolso por medio de página Web de la plataforma o su API de integración.
 - FLOW descontará al Usuario el monto del reembolso y su cargo por servicio de la siguiente liquidación de recaudación a transferir y retendrá los fondos hasta que el reembolso se materialice.

- FLOW contactará vía email al Pagador para solicitarle la aceptación o rechazo del reembolso. Una vez que el Pagador ha manifestado su decisión, esta información será notificada al Usuario que solicitó el reembolso.
 - El reembolso se materializará vía transferencia de fondos a la cuenta bancaria que señale el Pagador. En el caso que la transacción original fuese realizada por medio de Tarjeta de Crédito, FLOW ofrecerá, como alternativa de reembolso, la anulación parcial o total del cargo efectuado en la tarjeta de crédito.
 - En el caso de que el Pagador rechace el reembolso, FLOW notificará vía email al Usuario de esta situación, y el dinero previamente descontado en la liquidación del Usuario, será agregado a la siguiente liquidación y transferido a la cuenta bancaria del Usuario.
- Estados de una solicitud de Reembolso
 - Solicitado La Plataforma ha recibido la solicitud de Reembolso.
 - Aceptado El Usuario Pagador ha aceptado el reembolso.
 - Rechazado El Usuario Pagador ha rechazado el reembolso.
 - Reembolsado El reembolso se concretó.
 - Anulado La solicitud de reembolso ha sido anulada.
 - Costo de Reembolso

El servicio de Reembolso tiene un costo por cada Reembolso efectuado, y su tarifa será la publicada en la página de Tarifas vigentes al momento de efectuarse el Reembolso. Este monto será descontado de la siguiente liquidación y será facturado una vez que el reembolso ha sido aceptado por el Pagador.