

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL USO DEL SERVICIO ENVIEMOS

**ENVIEMOS** es un servicio de **GRUPO PAGO DIGITAL SAC**, RUC 20609618184, dedicada a proveer un servicio de recepción de pagos MEDIANTE LAS OPCIONES DE RECAUDO DE LOS BANCOS (pago de servicios, empresas o instituciones. Únicamente, se utilizan canales virtuales como aplicaciones y páginas web de los bancos. **ENVIEMOS** no utiliza canales presenciales de los bancos como ventanilla o agentes bancarios. **ENVIEMOS** en sí mismo, no tiene ningún canal directo de pago.

El registro en **ENVIEMOS** es gratuito y de forma electrónica. El tarifario del servicio y los plazos de depósito de los pagos recibidos se muestran en el numeral **7. TARIFARIO DEL SERVICIO Y TRANSFERENCIAS A CUENTAS**.

Todas las personas naturales mayores de 18 años o personas jurídicas pueden registrarse en **ENVIEMOS**, en adelante se denominarán **CLIENTES**.

Los términos y condiciones de uso del servicio **ENVIEMOS** define la relación entre **ENVIEMOS** y todos los **CÓDIGOS DE PAGO** afiliados.

### 1. DEFINICIONES

- **BANCO(S) O ENTIDAD(ES) RECAUDADORA(S)**

Banco, financiera u otra entidad recaudadora que reciba pagos dirigidos a los **CLIENTES** afiliados al servicio **ENVIEMOS**. En este documento pueden utilizarse los términos **BANCO(S)** o **ENTIDAD(ES) RECAUDADORA(S)** indistintamente, definiendo el mismo concepto.

- **USUARIOS**

Personas naturales o jurídicas que realizan pagos a través de **ENVIEMOS** destinados a los **CÓDIGOS DE PAGO** afiliados. **ENVIEMOS** no requiere que los **USUARIOS** se registren en su portal. Estas personas deben ser clientes de los **BANCOS** y están plenamente identificados y autenticados por las **ENTIDADES RECAUDADORAS**.

- **DÍAS ÚTILES O HÁBILES**

**ENVIEMOS** recibe pagos de lunes a domingo 24 x 7. No obstante, los depósitos de los pagos recibidos y la atención de consultas se realizan en **DÍAS ÚTILES**, es decir, de lunes a viernes de 9:00 AM a 6:00 PM y los sábados de 9:00 AM a 1:00 PM, excepto los días feriados.

- **CLIENTES**

Personas naturales o jurídicas que mantienen una relación con **ENVIEMOS** mediante los **CÓDIGOS DE PAGO** afiliados. **ENVIEMOS** requiere que los **CLIENTES** se registren en su portal. Estas personas deben ser clientes de los **BANCOS** y están plenamente identificados y autenticados por las **ENTIDADES RECAUDADORAS**.

## 2. **ACEPTACION**

Los **CLIENTES** que hacen uso de **ENVIEMOS** aceptan de manera total y plena todos los términos y condiciones de uso del servicio **ENVIEMOS** sin ningún tipo de restricción o exclusión. Su registro en y/o el uso del servicio por parte de los **CLIENTES**, es una manifestación de:

a. La aceptación plena y total de:

- I. Los términos y condiciones de uso del servicio **ENVIEMOS** expuestas en este documento;
- II. Las actualizaciones permanentes del presente documento y de la página web;
- III. El pleno conocimiento de las características y funcionalidades que **ENVIEMOS** ofrece a los **USUARIOS** y **CLIENTES**;
- IV. La legalidad y conformidad por parte de los **CÓDIGOS DE PAGO** a la ley y normatividad vigente de la República del Perú;
- V. El consentimiento expreso y conformidad por parte del **CLIENTE** para que **ENVIEMOS** utilice y almacene sus datos registrados en el “banco de datos”, para los fines y propósitos del servicio;
- VI. No hay ningún tipo de exclusión o restricción a los términos y condiciones del servicio **ENVIEMOS**.

b. Una declaración expresa de la veracidad y autenticidad de la información registrada por los **CLIENTES**, los cuales asumen toda la responsabilidad y obligaciones legales que implica el uso de un servicio como **ENVIEMOS**.

- c. Los **CLIENTES** son personas naturales mayores de 18 años, en plena capacidad de ejercicio y que se encuentren plenamente facultados para aceptar los términos y condiciones de **ENVIEMOS**, asumiendo toda responsabilidad de la veracidad de la información proporcionada. En caso sean personas menores de edad quienes han efectuado el registro o alguna persona incapaz de acuerdo con la normatividad peruana vigente, asumen plena responsabilidad los padres o los responsables designados legalmente.
- d. **ENVIEMOS** realiza un proceso de validación asegurando la identidad de nuestro **CLIENTE** y la titularidad de la cuenta bancaria destino. Además, cada **USUARIO** pagante se autentica en los canales de los bancos. Por ello, cualquier mal uso del servicio en casos de estafa, fraude o suplantación de identidad de un pagador o la ilegalidad de una(s) transacción (s) los cuáles son enteramente asumidos por el **CLIENTE**.

### 3. ACTUALIZACIÓN PERMANENTE DE LA PAGINA WEB Y OBLIGACIÓN DE LOS CÓDIGOS DE PAGO A MANTENERSE INFORMADOS

**ENVIEMOS** se reserva el derecho de actualizar el documento sin previo aviso, al ser una actividad de cambios permanentes lo que conlleva a actualizaciones en los Términos y Condiciones siendo obligación y responsabilidad de los **CÓDIGOS DE PAGO** afiliados revisarlo con frecuencia y verificar cambios.

## 4. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO ENVIEMOS CÓDIGO DE PAGO

### 4.1 REGISTRO GRATUITO DE LOS CÓDIGOS DE PAGO EN ENVIEMOS

#### a. Afiliarse al servicio ENVIEMOS

La afiliación se realiza electrónicamente mediante el portal web [www.ENVIEMOS.info](http://www.ENVIEMOS.info).

- Será enlazado con el chat de soporte **ENVIEMOS** el cual le solicitará los datos básicos del usuario.
- Luego se debe indicar:
  - Los datos personales completando la información.
  - Las cuentas bancarias donde se recibirán los abonos.
  - Los **CÓDIGOS DE PAGO** relacionados a una cuenta bancaria.
- Los datos registrados pasan por un proceso de validación. Cuando **ENVIEMOS** haya validado la información registrada, se da una conformidad o los datos pueden ser observados, luego de lo cual vuelven a ser revisados hasta su conformidad.

- **Una vez se dé la conformidad de los datos, se confirma el registro y los CÓDIGOS DE PAGO estarán disponibles para recibir pagos desde los bancos afiliados.**

**Importante: ENVIEMOS** se asegura que, en conformidad a buenas prácticas como KYC (conoce a tu cliente en español), los datos ingresados como: documentos de identidad o RUC, nombre de contacto y/o representante y cuentas bancarias; sean fidedignos y correspondan a la misma persona registrada. Para ello se consultan bases de datos autorizadas de SUNAT y de bancos.

Con ello, si hay un uso doloso del servicio, nuestro cliente está plenamente identificado y se pueden tomar las acciones correspondientes.

- Los **CLIENTES** recibirán un acceso a un sistema de mesa de ayuda para generar consultas, solicitar la atención de incidentes o presentar quejas o reclamos (Libro de Reclamaciones).

Ver tipos de solicitudes de atención en el numeral 6. **CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO ENVIEMOS, LIBRO DE RECLAMACIONES Y DISPUTAS.**

#### **b. Proceso de conciliación**

Al final del día o en el día siguiente (según el BANCO), los **BANCOS** envían a **ENVIEMOS** un archivo de texto con los pagos recibidos (archivo de conciliación) para que sean confirmados por **ENVIEMOS**. Este proceso puede generar diferencias que requieran:

- a. Agregar pagos en la recaudación del **CLIENTE**.
- b. Anular pagos en la recaudación del **CLIENTE**.

El **CLIENTE** puede estar seguro completamente del pago recibido si se cumplen dos condiciones:

- ✓ Recibe el comprobante electrónico de pago del banco otorgado al usuario pagante y;

- ✓ Valida dicha operación en **ENVIEMOS**. Esta validación la puede realizar entrando al portal en el menú “Consultas/Pagos Recibidos” o con el correo electrónico enviado por **ENVIEMOS**.

## 5. COMPROMISOS DE LOS CLIENTES AFILIADOS A ENVIEMOS

Los compromisos y responsabilidades que asumen, sin excepción, los **CLIENTES** desde el momento en que se registran y/o hacen uso del servicio **ENVIEMOS**, son los siguientes:

### 5.1 OPERACIONES LEGALES DEL USO DEL SERVICIO

Los **CLIENTES** declaran que:

- A. Los datos registrados son auténticos y vigentes y que los datos con que se suscribe corresponden a su identidad, ya sea persona natural o jurídica.
- B. Sólo utilizarán **ENVIEMOS** para realizar operaciones lícitas y de buena fe que favorezcan su uso y el tráfico económico respetando el marco legal peruano vigente.
- C. En caso se presente una denuncia por actos de dolo o fraude, el **CLIENTE** afiliado acepta que **ENVIEMOS** proporcione como un acto de transparencia información pertinente sobre los pagos, depósitos, datos del **CLIENTE** y comprobantes; a las autoridades, entidades bancarias y/o personas afectadas.

### OPERACIONES NO PERMITIDAS

En consecuencia, los **CLIENTES** se comprometen a no utilizar **ENVIEMOS** para comerciar ningún bien y/o servicio de índole ilegal, ofensivo, discriminatorio, reñido con la moral, las buenas costumbres y lavado de dinero u otras causas que sean consideradas ilícitas dentro de la normativa legal peruana vigente; asumiendo toda la responsabilidad legal por el uso del servicio.

### 5.2 AUTORIZACIÓN DE LAS CUENTAS BANCARIAS

El **CLIENTE** -la persona natural o jurídica inscrita- debe ser titular de las cuentas bancarias registradas en [www.ENVIEMOS.info](http://www.ENVIEMOS.info). En caso contrario, **ENVIEMOS** podría retener los depósitos correspondientes al **CLIENTE**

hasta que registre una cuenta de su propiedad validada con el documento de identidad registrado.

### **5.3 RELACIÓN CON LOS USUARIOS PAGANTES Y CONOCIMIENTO DE LOS CÓDIGOS DE PAGO**

5.3.1 **ENVIEMOS** solo es un servicio facilitador de pagos, en el cual los **CLIENTES** asumen total responsabilidad respecto a la relación contractual por los bienes y/o servicios prestados a sus clientes (quienes efectúan pagos), en todos los aspectos como: calidad, conformidad, integridad, oportunidad, precio, devoluciones, reclamos, etc. Cualquier consulta o reclamo de sus clientes debe ser dirigida por este hacia el **CLIENTE**.

5.3.2 Con el fin de conocer mejor a nuestros **CLIENTES** afiliados: sus actividades y giro de negocio. Además de apoyarlos en el uso de nuestro servicio; **ENVIEMOS** convocará a algunos de ellos a una reunión virtual de mutuo conocimiento. La selección de clientes se hará de manera arbitraria e inopinada.

Los **CÓDIGOS DE PAGO** están obligados asistir a esta convocatoria. La inasistencia o rechazo de nuestra invitación puede ser tomada por **ENVIEMOS** como una señal sospechosa y poco transparente. Causal de desafiliación de nuestro servicio.

### **5.4 DEVOLUCIONES DE DINERO AL CLIENTE**

#### **a) CASO DISCRECIONAL**

Cuando un **USUARIO** solicita directamente la devolución de su dinero a un **CLIENTE** por un pago realizado mediante **ENVIEMOS**. Es potestad del **CLIENTE** atender ese reclamo según sus compromisos de servicio asumidos con sus propios clientes. En este caso, **ENVIEMOS** se encuentra ajeno a la situación planteada entre los **CLIENTES** y sus clientes.

#### **b) CASO OBLIGATORIO**

Si un **CLIENTE 1** reporta que uno de sus clientes realizó un pago por error a otro **CLIENTE 2**. El **CLIENTE 2** está obligado a devolver directamente al pagante la totalidad del monto recibido en

un plazo máximo de 2 días hábiles, contados desde el día siguiente de recibir la comunicación de **ENVIEMOS**.

## **5.5 PAGO DE IMPUESTOS Y COMPROBANTES DE PAGO**

5.5.1 Los importes que cobra **ENVIEMOS** por el uso de su servicio incluyen todos los impuestos de ley. Es responsabilidad exclusiva de los **CLIENTES** el pago de sus impuestos por los bienes y/o servicios que proveen a sus **CLIENTES**, procediendo de acuerdo con la ley.

5.5.2 En caso de requerirlo, los **CLIENTES** están obligados a enviar a **ENVIEMOS**, los comprobantes de pago (boletas de venta y facturas) emitidos por la venta de sus productos o servicios que hayan sido cobrados con **ENVIEMOS**.

## **5.6 INDEMNIZACIÓN**

Los **CLIENTES** se comprometen a indemnizar a **GRUPO PAGO DIGITAL SAC** si incumplen con las obligaciones y condiciones descritas en los Términos y Condiciones del uso de **ENVIEMOS**; asimismo, si realizan operaciones no permitidas que contravengan la normativa legal peruana vigente, generándole perjuicios económicos o que afecte su imagen, deberán resarcirlo por los daños y perjuicios que le ocasione.

## **6. CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO ENVIEMOS, LIBRO DE RECLAMACIONES Y DISPUTAS**

Las condiciones que aceptan los **CLIENTES**, sin excepción, desde el momento en que se registran y/o hacen uso del servicio **ENVIEMOS**, son las siguientes:

6.1. **ENVIEMOS** se reserva el pleno derecho de cancelar la afiliación de un **CLIENTE** en cualquier momento, sin previo aviso y sin cuestionamiento alguno.

De producirse una cancelación, **ENVIEMOS** abonará los pagos pendientes confirmados por los **BANCOS** en su cuenta bancaria hasta antes de la cancelación del **CLIENTES**.

6.2. Dado que la continuidad y disponibilidad del servicio **ENVIEMOS** depende de otros servicios y entidades como: componentes de hardware,

software y comunicaciones, empresas externas como los bancos, etc. Agentes sobre los cuales **ENVIEMOS** no tiene control, **ENVIEMOS** no garantiza un servicio libre de errores o fallos de ningún tipo ni se hace responsable de los mismos, excepto, por el abono de los pagos confirmados por los **BANCOS** plenamente identificados.

- 6.3. Los **CLIENTES** son exclusivamente responsables de la atención a sus clientes para todo efecto (comercial, posventa, quejas y reclamos). **ENVIEMOS** sólo establece una relación comercial con los **CLIENTES**, **ENVIEMOS** no atiende a los **USUARIOS** en ningún caso.

ENVIEMOS enviará un correo con el asunto Bienvenido a ENVIEMOS ITSM ZIGLEET (Welcome to ENVIEMOS ITSM ZIGLEET) que lo direccionará al registro en nuestro portal de solicitudes de atención.

Los tipos de solicitudes y compromisos de atención que pueden generar los **CLIENTES** y los SLAs del servicio son:

<b>Etapas</b>	<b>Tipo de Solicitud</b>	<b>Objetivo</b>	<b>SLA (compromiso)</b>
<b>Consulta sobre la afiliación a ENVIEMOS</b>	Acerca de los datos de la afiliación	Consulta sobre los datos que se ingresan en el registro.	24 horas
	Problemas en el registro	Errores o problemas presentados en el registro.	24 horas



<b>Consulta sobre los pagos</b>	Disponibilidad del servicio	GRUPO PAGO DIGITAL ofrece a los CLIENTES una disponibilidad anual de % 99.50	99.5% anual
	<i>*Excepto mantenimientos programados</i>		
	Información de Pagos	Tiempo de atención para cualquier Información relacionada a los pagos recibidos	24 horas
	Problemas con el pago	Tiempo en que se dará atención hacia un incidente de operación presentado	24 horas
	Información de fraude	Reporte de presunto fraude en los pagos	24 horas
<b>Consulta sobre los depósitos y la facturación</b>	Problemas con el depósito	Tiempo máximo en que se atenderá un incidente presentado con los depósitos.	24 horas
	Problemas con la facturación	Tiempo máximo en que se atenderá un incidente presentado en la facturación.	24 horas
<b>Queja o Reclamo</b>	Queja o Reclamo	Tiempo en que se dará atención a una queja o reclamo de parte del CÓDIGO DE PAGO	120 horas
<p>Nuestro sistema de atención contabiliza los SLAs comprometidos en los siguientes horarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De lunes a viernes de 9:00 AM a 6:00 PM</li> <li>- Sábados de 9:00 AM a 1:00 PM</li> </ul> <p>No se contabilizan los días feriados.</p>			

- 6.4. RESOLUCIÓN DE DISPUTAS.** - De surgir algún hecho materia de discrepancia entre **ENVIEMOS** y el **CLIENTE**, se solucionará en lo posible, con el trato directo. Para estos hechos, el **CLIENTE** deberá contactarse con **ENVIEMOS** a través de una solicitud de queja/reclamo en nuestra mesa de ayuda; el cual será atendido por personal autorizado de **ENVIEMOS**. Solo en caso de no encontrarse una solución amigable las partes recurrirán a una conciliación y, en su defecto, a la vía judicial.

## 7. TARIFARIO DEL SERVICIO Y TRANSFERENCIAS A CLIENTES

### 7.1 COBRO POR PAGOS CONFIRMADOS POR LOS BANCOS

**ENVIEMOS** cobrará los siguientes importes por pagos en BANCOS. Los montos incluyen IGV.

Rango de pago soles	Comisión
	Todos los Bancos
Hasta S/ 30,000.00	% 3.00

### 7.2 POR TRANSFERENCIAS A LA CUENTAS BANCARIAS DE LOS CLIENTES

**ENVIEMOS** realizará el abono a las cuentas bancarias de los **CLIENTES** descontando los montos de comisión indicados en el tarifario del numeral **7.1. COBRO POR PAGOS CONFIRMADOS POR LOS BANCOS.**

Los depósitos se realizan desde las cuentas bancarias de **GRUPO PAGO DIGITAL SAC** en el mismo banco consignado por el **CLIENTE**. **ENVIEMOS** no realiza transferencias interbancarias a los **CLIENTE**.

**ENVIEMOS** hace depósitos a los **CLIENTES** únicamente:

1. **Para cuentas bancarias de provincias:** cuentas bancarias del BCP
2. **Para cuentas bancarias de Lima:** BCP, Interbank, BBVA.

### 7.3 REGULARIZACIONES DE TRANSFERENCIAS A CLIENTE

#### a) A favor del **CLIENTE**

Si un **BANCO** reporta tardíamente un pago no recibido por **ENVIEMOS**. **ENVIEMOS** procederá a regularizar el abono correspondiente al **CLIENTE**.

#### b) Con cargo al **CLIENTE**

Si un pago abonado por **ENVIEMOS** al **CLIENTE**, no es confirmado por el **BANCO**. **ENVIEMOS** procederá a descontar el abono realizado al **CLIENTE** en la siguiente transferencia o solicitar su devolución.

## 8. PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

**ENVIEMOS** se compromete a guardar confidencialidad con el objeto de proteger la privacidad de la información registrada de sus **CÓDIGOS DE PAGO**, de acuerdo con la finalidad del uso de la información del servicio y los acuerdos de confidencialidad descritos en este documento.

### **8.1. FINALIDAD DEL USO DE LA INFORMACIÓN EN ENVIEMOS**

- A. La información registrada por los **CLIENTES** será ingresada en los “bancos de datos” de **ENVIEMOS** y utilizada para los fines de servicio, los cuales son:
  - 1. Proveer el servicio de pagos en **BANCOS** a los **CLIENTES**.
  - 2. Cumplir con las obligaciones comerciales y contractuales con los **CLIENTES** y **BANCOS**.
  - 3. Mejora continua del servicio mediante el análisis de datos de los **CLIENTES** y el comportamiento de los pagos.
- B. Por la naturaleza del servicio, al realizar un pago los **BANCOS** muestran: el identificador del **CLIENTE**, el **RUC** o documento de identidad, la descripción del **CÓDIGO DE PAGO** y el monto del pago realizado. Situación sobre la cual los **CLIENTES** brindan su consentimiento y conformidad.

C. En caso de cese de la relación comercial entre **ENVIEMOS** y el **CÓDIGO DE PAGO**, la información será conservada en los “bancos de datos” por:

1. Cumplimiento de obligaciones del servicio (cobros y abonos pendientes u otro similar).
2. Fines estadísticos e históricos.

Excepto que el **CÓDIGO DE PAGO** solicite la supresión de sus datos y hayan finalizado el cumplimiento de obligaciones. **ENVIEMOS** no tiene competencia sobre la información proporcionada en los **BANCOS**, en todo caso deberá pedirlo directamente en el **BANCO** respectivo.

## **8.2. ACUERDOS DE CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN**

A. **ENVIEMOS** no compartirá, ni cederá ni comercializará la información registrada con ninguna entidad externa, salvo expreso consentimiento de los **CLIENTES**, excepto en los siguientes casos:

1. Por resolución judicial.
2. Tercerización total o parcial de la operación del servicio **ENVIEMOS** por parte de **GRUPO PAGO DIGITAL S.A.C.**
3. Contratación de proveedores externos para el soporte técnico y/o mejora del servicio **ENVIEMOS**.
4. Venta, fusión o cesión de la posición contractual por parte de **GRUPO PAGO DIGITAL S.A.C.**
5. Lo indicado en ítem 5.1.C.

B. **ENVIEMOS** hará uso de los recursos tecnológicos necesarios para cautelar y proteger la información de los **CÓDIGOS DE PAGO**. No obstante, no asume responsabilidad por las **acciones ilegales** de terceros en cuanto a robo de información, violación de la privacidad e interrupciones del servicio.

Ver. 3.0 28/09/2023 22:00:00