



## TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE USO PARA PERSONAS EN PAYIO

Fecha de publicación: 04 de Julio 2016

Versión 1.0

***Le damos la Bienvenida PAYIO de Venezuela, C.A.***

**PAYIO de Venezuela C. A.**, R.I.F. N° J-40771192-0, es una empresa de vanguardia en soluciones tecnológicas, ofreciendo una amplia gama de herramientas basados en comercio electrónico, pasarela de pagos, operaciones financieras, entre otros, dirigido a cualquier persona en capacidad de realizar pagos por el consumo de servicios y adquisición de productos y bienes, proporcionando una novedosa plataforma para el pago electrónico facilitando y agilizando la vida cotidiana.

El presente documento establece los términos y condiciones generales de uso entre PAYIO de Venezuela C.A. de ahora en adelante **"PAYIO"** por una parte y por la otra parte el usuario, que lo denominaremos como **"Persona"**; quien debe leer cuidadosamente, entender y aceptar los términos y condiciones generales que a continuación se mencionan, ya que las mismas tienen un carácter obligatorio y vinculante, previo a su registro como usuario de **PAYIO** y la utilización de su servicio.

### **1.- CONDICIONES DE USO DE LAS PERSONAS**

La persona podrá utilizar la aplicación de **PAYIO-Persona** como su billetera digital para realizar cualquier tipo de pago por la adquisición de productos, bienes o consumo de servicios, donde quiera y cuando quiera, pudiendo hacer recargas al instante de saldo. Por consiguiente la persona deberá cumplir con las siguientes disposiciones de uso:

#### **1.1.- REQUISITOS DEL USUARIO**

Para afiliarse a la plataforma de pago electrónico **PAYIO** la **Persona** debe tener capacidad legal para contratar y realizar compras, es decir, no debe ser menor de edad, y debe poseer como requisitos obligatorios la siguiente información: nombres,



apellidos, cédula de identidad, Registro de Información Fiscal (RIF) personal, número de teléfono fijo o teléfono móvil, correo electrónico y para el registro debe crear un usuario y su contraseña para el acceso del perfil del usuario. Cada cuenta de **Personas** es única e intransferible por tal motivo los datos suscritos en el formato de registro de **Persona**, en caso de que exista una usurpación de identidad, el usuario está en la obligación de notificar de inmediato a **PAYIO** para realizar las experticias correspondiente al caso.

Asi mismo, la **Persona** se compromete a actualizar sus datos cada vez que resulte necesario. **PAYIO** por ningun motivo se hace responsable por la veracidad de los datos suministrados por la **Persona**, por lo tanto esta es la única responsable de la certeza, veracidad, vigencia y autenticidad de los datos suministrados, ya que los mismos poseen carácter de declaración jurada por parte de la **Persona**. Sin embargo **PAYIO** se reserva el derecho de solicitar comprobantes o información adicional a efectos de corroborar la información entregada, así como de suspender temporal o definitivamente a aquellas **Personas** cuyos datos no hayan podido ser confirmados.

## **1.2.- RECARGAS DE SALDO**

Las recargas se realizarán desde medios electrónicos disponibles la banca en línea y cajeros automáticos (ATM) de las entidades bancarias afiliadas a **PAYIO**, así como también las recargas de tarjeta de debito y credito. No se aceptan depositos, cheques, ni dinero efectivo. No se cobrará por las recargas que la persona acredite como saldo disponible en **PAYIO**.

## **1.3.- PAGOS A NEGOCIOS Y COMERCIOS (PYMES)**

La persona podrá realizar todo tipo de pagos por conceptos de compra de productos, adquisición de bienes y consumo de servicios, así como también el pago por gastos de facturas como agua, cable, tv, electricidad, alquiler, telefonía, entre otros en la misma plataforma de **PAYIO**.

## **1.4.- TRANSFERENCIAS ENTRE USUARIOS**



La aplicación **PAYIO-Persona** permite transferir saldo entre terceras personas en la misma plataforma de **PAYIO**. Pudiendo aplicar montos y número de recargas máximas por día, en la cual se aplicará recargos por el servicio de transferencia de saldo (ver enlace).

## 2.- PROHIBICIONES Y RESTRICCIONES

De las acciones indebidas y prohibidas por la empresa **PAYIO** en cuanto a la prestación de sus servicios en comercio electrónico, conlleva a la siguientes restricciones: La aplicación de personas no debe ser utilizada: **a)** para ilícitos de fondos financieros o de cualquier actividad sospechosa de la misma. **b)** por menores de edad, sólo podrá ser utilizado por aquellas personas que tengan capacidad legal para contratar y estén debidamente registrados como usuarios en **PAYIO**. **c)** para modificar o alterar cualquier aplicación o sistema perteneciente a **PAYIO**. **d)** para el comercio o promoción de contenido sexual de cualquier tipo en menores de 18 años de edad. **e)** para el comercio de sustancias psicotrópicas, estupefacientes o cualquier otra ilegal. **f)** para la venta ilícita de armas de fuego o cualquier otro tipo de material bélico de forma ilegal. **g)** para promover la violencia y la discriminación de cualquier tipo, la prostitución, tráfico de personas o animales. **h)** para ofrecer contenidos que violen cualquier legislación vigente, en especial aquellas que tratan derechos de propiedad intelectual, uso no autorizado de software, entre otros. **i)** para cualquier actividad contraria a derecho, a la moral y las buenas costumbres.

El desacato de cualquiera de las prohibiciones y restricciones conlleva a bloquear o suspender temporal o definitivamente la cuenta y fondos de la persona en **PAYIO**, sin que tales acciones genere para el usuario **Persona** derecho de indemnización o resarcimiento, así como también conlleva las consecuencias judiciales y penales establecidas por las leyes vigente.

A estos fines **PAYIO**, podrá considerar como actividad sospechosa aquella operacion no convencional, compleja, en tránsito o estructurada, que después de analizada, haga presumir que involucra fondos derivados de una actividad ilícita, o se ha conducido o intentado efectuar con el propósito de esconder o disimular fondos o bienes derivados de actividades ilícitas, y aquellas que sean definidas como tales por los órganos y entes de control señalados en el artículo 7 de la Ley Orgánica contra la Delincuencia Organizada y Financiamiento al Terrorismo.



### 3.- RETIRO DE FONDOS

La Persona puede realizar el retiro de fondos de saldo a la cuenta de banco que tenga afiliada, el saldo deberá ser un monto en moneda distinto de cero (0) y la cuenta de banco debe estar activa para el pase de los fondos. **PAYIO** no se hace responsable por los datos suministrados por el usuario en el equívoco o error de los números de la cuenta de banco en su configuración. La disminución del monto por el concepto de retiro de fondos es inmediata y para la acreditación de los fondos en la cuenta bancaria del comercio se procesara en un tiempo no mayor a setenta y dos (72) horas de los días hábiles bancarios. **PAYIO** no se responsabiliza por las fallas o interrupciones que la entidad de la bancaria pueda presentar ó por fallas en el servicio de interconexión con el banco respectivo. Así mismo, **PAYIO** declara que realizará los esfuerzos comercialmente razonables para asegurar el cumplimiento del plazo indicado anteriormente, más sin embargo la **Persona** entiende que por determinados factores, en su mayoría externos a **PAYIO**, se pueden originar retrasos, motivo por el cual exime a **PAYIO** de toda responsabilidad por los perjuicios e inconvenientes que pudiera presentar.

### 4.- TARIFAS DE COMISIONES

Las transacciones que se lleven a cabo mediante la plataforma de servicios de **PAYIO** serán tarifados según lo dispuesto en la siguiente tabla de valores y su respectivo concepto. Todas las tarifas incluyen los impuestos exigidos y en conformidad con la ley y las disposiciones del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT).

TABLA DE TARIFAS <i>PAYIO</i> -Personas		
Concepto	Porcentaje (%)	Monto en Bs.
Transferencias entre usuarios	2	Por transacción



Retiro a Banco	1	Por transacción
----------------	---	-----------------

Las tarifas especificadas podrían estar sujetas a modificaciones o variaciones en la misma proporción y tiempo en que se actualice el índice de inflación en el País establecido por el Banco Central de Venezuela (BCV) sin previo aviso de las mismas.

## 5.- RESPONSABILIDAD DE LAS PERSONAS

Toda **Persona** se compromete a cumplir y adherirse a las disposiciones basadas en el presente contrato de acuerdo a las cláusulas de **PAYIO**, por tal motivo todas las acciones legales y normativas están en concordancia con las leyes nacionales vigentes.

Mediante el presente acuerdo la **Persona** que sea usuario de los servicios de **PAYIO** utiliza el sistema de pago por su cuenta y riesgo y se obliga a cancelar los cargos por la utilización de la plataforma, según la tabla de tarifas especificados (ver enlace) sin que haya incurrido en desconocimiento u omisión de la tasación por los servicios prestados. Igualmente se obliga a no incurrir en ninguna de las prohibiciones o restricciones especificadas anteriormente.

Se considera la **Persona** como un cliente de **PAYIO** y su relación es estrictamente comercial brindando el medio de pasarela y pago electrónico, billetera electrónico, entre otras herramientas las cuales serán utilizadas de manera lícita y concienzuda, sin embargo **PAYIO** no se hace responsable por las actividades o de la conducta del usuario de las **Personas** en la plataforma de **PAYIO** que se originen o vinculen con información fraudulenta procedente de fuentes externas que sean enviados por terceros ajenos o no a **PAYIO**, así como tampoco responderá por daños y perjuicios generados por tales conductas.

En este sentido **PAYIO** declara que no garantiza la legalidad de las transacciones que se procesan en su plataforma de pago, ya que el riesgo de fraude por suplantación de identidad de un pagador o el de ilegalidad de una transacción son enteramente asumidos por la **Persona** y este asume hacerse responsable. Igualmente declara que no garantiza la disponibilidad o las demoras de la plataforma procesando las transacciones, así como el correcto ni oportuno procesamiento de las mismas, ni la



seguridad de la plataforma, sobretodo la no ocurrencia de fraudes con la información del tarjetahabiente.

A su vez la Persona exime a **PAYIO** de responsabilidad en relación con los bienes o servicios ofrecidos, calidad, seguridad e idoneidad y tiempo de entrega de los mismos; así como por el incumplimiento de las obligaciones relacionado con el manejo de sus datos personales; y por último no se hace responsable por el pago de los tributos que se causen como consecuencia de la relación contractual entre la **Pymes** y la **Persona**.

## 6.- DEVOLUCIONES Y REEMBOLSOS

Sobre los reembolsos de la persona puede reclamar la devolución de cualquier factura se realizará mediante la aplicación **PAYIO-Pymes** y cuyo monto será acreditado y disponible a la misma Persona en su cuenta **PAYIO-Personas** de forma inmediata. Por su parte **PAYIO** revertirá el cobro de la comisiones por venta a la **Pymes**, por motivo de reversiones y reembolsos tal sea el caso, en el cual esta acción se realizará automáticamente por la plataforma de **PAYIO**.

**PAYIO** no se hace responsable por las fallas que puedan ocurrir en el proceso las reversiones y reembolsos realizadas por la **Pymes** y deberá ser informada mediante correo electrónico de la **Pymes** reportando la falla de la misma en un periodo no mayor a setenta y dos (72) horas luego de la emisión de la facturación por la compra.

## 7.- LIMITACIONES DE PAYIO

**PAYIO** no es una entidad financiera o bancaria por lo tanto no realiza operaciones mercantiles en materia de créditos, inversiones, préstamos o cualquiera de sus formas, así como también cuentas de colocación en monedas.

El cobro mediante la aplicación **PAYIO-Personas** no podrán realizarse recibiendo en dinero efectivo, depósito bancario, nota de crédito o transferencia, las ventas serán pagadas con la aplicación de **PAYIO** para personas en la cual ya el usuario cliente deberá poseer saldo suficiente y disponible para realizar la compra o consumo ofrecido por la **Pymes**.



Así mismo, **PAYIO** tendrá las siguientes limitaciones con relación a los montos mínimos y máximos que pueden pagar a la **Pymes** y del monto a retirar en bancos (ver enlace).

## 8.- RESPONSABILIDAD POR LOS FONDOS

Se establece que **PAYIO** mantendrá los fondos de la Cuentas **PAYIO** en las diferentes cuentas bancarias afiliadas a su nombre y utilizará diversos agentes de transferencia de dinero. En este caso **PAYIO** no se hace responsable por la insolvencia de los bancos, entidades financieras, o agentes utilizados para la transferencia de los fondos o cualquier cambio legal o regulatorio que afecte las cuentas en la cual los fondos sean depositados por **PAYIO**. A su vez, las **Personas** eximen de responsabilidad a **PAYIO** por situaciones que pudieran afectar a los bancos, entidades financieras, o agente donde están depositados los fondos de las cuentas, como por situaciones políticas o económicas que pudieran presentarse en el País, y que sean ajenas a **PAYIO**. Por lo tanto las **Personas** no podrán imputarle responsabilidad alguna a **PAYIO**, 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.

Por otra parte, las **Personas** reconocen que **PAYIO** depositará los fondos entregados bajo las Solicitudes de Gestión de Pago en las cuentas bancarias que esta posea, y no se obligará a seguir las instrucciones de la **Persona** en caso de existir distintas opciones de reprogramación, canje, disposición, conversión o devolución de los fondos; en estos casos **PAYIO** decidirá la opción que considere sea la más conveniente, incluso pudiendo optar por aquella que considere más adecuada a fin de liquidar de manera rápida, sencilla y ordenada los fondos depositados en los Bancos aun cuando implique reducciones, quitas o esperas en los montos depositados.

Es importante destacar que los fondos mencionados anteriormente y que son acreditados en las Cuentas de **PAYIO** no generan ningún interés y las **Personas** podrán disponer de ellos sin limitación alguna una vez que dichos fondos resulten acreditados en su cuenta y conforme a los plazos, mecanismos y reglas determinados por **PAYIO**.



## 9.- MODIFICACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO PARA PERSONAS EN PAYIO

**PAYIO** podrá modificar en cualquier momento los Términos y Condiciones Generales de sus servicios en comercio electrónico entre otros. Por lo tanto **PAYIO** notificará los cambios a las **Personas** a través del correo electrónico u otro medios suministrado por esta y publicando una versión actualizada de dichos términos y condiciones en su portal con expresión de la fecha de la última modificación. En caso de no estar de acuerdo con las nuevas modificaciones, las **Personas** deberán notificarle a **PAYIO** la no aceptación de las mismas y por ende quedará resuelto el presente contrato; el silencio por parte de las **Personas** con relación a este particular se entenderá que acepta en toda y cada una de sus partes las nuevas modificaciones. Todos los términos modificados entrarán en vigor una vez publicados.

## 10.- PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

**PAYIO** de Venezuela C.A. ejerce propiedad intelectual y moral de todas los softwares y productos ofrecidos a sus clientes, así como cualquier otro contenido que sea susceptible de protección bajo la Ley sobre el Derecho de Autor; caso en el cual ninguna persona natural o jurídica podrá copiar, modificar, reproducir o comercializar los productos de marca de **PAYIO**, a excepción de convenios oficiales con la empresa. Asimismo, las **Personas** sólo utilizarán la marca de **PAYIO** para los fines que sean aprobados y suministrados por **PAYIO**. **PAYIO** autoriza a las **Personas** para la licencia del uso de sus productos, por lo tanto puede utilizar y mostrar públicamente sus marcas, nombres, logotipos, dominios y demás designaciones que sean de su uso o de su propiedad, con el fin de dar a conocer que es una persona que utiliza el servicio de **PAYIO**, durante la vigencia de este contrato.

## 11.- CONFIDENCIALIDAD

Tanto **PAYIO** como las **Personas** se comprometen a guardar absoluta reserva sobre toda la información que sea suministrada entre ellas como información financiera, técnica, conocimiento, métodos o procesos empresariales, que sea denominada confidencial o que por su naturaleza lo sea; caso en el cual se abstendrán de utilizar la información confidencial para fines distintos a este contrato con terceras personas. Si





la parte que recibe la información debe revelar por alguna orden de una autoridad competente, solo debera hacerla en la medida de lo solicitado.

## 12.- DURACIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

Este contrato tendrá una duración indefinida. **PAYIO** y las **Personas** podrán en cualquier momento terminar el contrato sin necesidad de expresar alguna causa, lo que traería como consecuencia el cierre de la cuenta del usuario de la **Persona**, pero no suspenderá el cumplimiento a todas las Solicitudes de Gestión de Pago ya autorizadas por el Usuario al momento de notificar la rescisión del contrato. A los fines de que esto ocurra 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.

En caso de incumplimiento de la **Persona** a los términos y condiciones aquí establecidas o a la legislación aplicable en la materia, **PAYIO** podrá dar por terminada la prestación del Servicio sin previo aviso, reservándose el derecho de reclamar los daños y perjuicios que tal incumplimiento le haya causado.

## 13.- DOCUMENTACION

La **Persona** podrá hacer copias de la documentación relativa al Contrato, así mismo autoriza en forma irrevocable a **PAYIO**, a grabar las operaciones realizadas por ella con relación a los servicios prestados por **PAYIO**, y a utilizar dichas grabaciones como medio probatorio ante autoridades administrativas y judiciales. Por lo tanto todas las constancias que sean emitidas por **PAYIO** serán consideradas prueba suficiente del cumplimiento de las instrucciones y Solicitud de la Gestión de Pago, y sustituyen la necesidad de cualquier recibo y son plenamente oponibles al Usuario. A tales efectos, las partes acuerdan otorgarle valor probatorio a las constancias que se emitan como consecuencia de las aprobaciones o instrucciones dadas por la **Persona**, con el alcance establecido en la legislación vigente.

## 14.- ANEXOS

Forman parte integrante e inseparable de los Términos y Condiciones Generales de Uso para **Personas** incorporados en este acuerdo, los siguientes documentos, los cuales se



podrán consultar dentro de la plataforma mediante el enlace provisto dentro del mismo documento o accediendo directamente a las páginas correspondientes:

- Tarifas del Servicio.
- Política de Privacidad de **PAYIO**.

## **15.- NOTIFICACIONES, JURISDICCIÓN Y LEY APLICABLE**

La **Persona** al momento de realizar cualquier notificación a **PAYIO** lo hará al siguiente correo electrónico: **soporte@payio.net** ; cualquier notificación via correo electrónico se presumirá efectuada el día de su envío y se responderá por la misma via al remitente de la misiva.

Este contrato estará regido en todos sus aspectos por las leyes y reglamentos orgánicos vigentes en la República Bolivariana de Venezuela. Cualquier controversia derivada del presente acuerdo, su existencia, validez, interpretación, alcance o cumplimiento, será sometida a los tribunales ordinarios de la Ciudad de Santa Ana de Coro, Estado Falcón.

Se fija como domicilio de PAYIO de Venezuela C. A., Av Manaure esq Av Josefa Camejo, Edificio Don Vicente, Piso 1, Oficina 06, Coro, Estado Falcón Venezuela.