

# CONTRATO TARJETA DE PAGO CON PROVISIÓN DE FONDOS NOMINATIVA "TAPP"

Elementos principales del contrato.

Elemento	Resumen	Cíausula.
Producto	Tapp es una tarjeta de prepago nominativa y recargable, asociada a una cuenta de provisión de fondos que recibirá abonos o transferencias del Titular o terceros, con el objeto de efectuar pagos de bienes y servicios en los comercios que la acepten tanto en Chile como en el extranjero. La cuenta de prepago y la tarjeta asociada a la misma no tendrá incorporada ninguna forma de crédito o línea de crédito, razón por la cual los pagos se procesarán sólo si cuenta con fondos	1.
Vigencia	La prestación del servicio de Tarjeta de Pago con Provisión de Fondos Tapp tendrá una duración de un mes desde su apertura, la que será renovable automáticamente por períodos iguales y sucesivos. El Cliente podrá dar término al contrato solicitando el cierre de la cuenta asociada a la tarjeta de prepago Tapp, en cualquier tiempo, llamando al Call Center 600 770 0077, disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, 365 días al año (24x7).	5.
Atención al Cliente	A través del Servicio de Atención al Cliente, el Cliente podrá realizar consultas relacionadas con el producto, comisiones, tarifas asociadas, consultar saldo y movimientos, formular reclamos, desconocimiento de transacciones, notificar emergencias en el uso de la tarjeta (bloqueo de tarjeta o), solicitar cierre de productos, y demás servicios que se habiliten por parte del Emisor. Call Center 600 770 0077 y Bloqueo 800 770 077, ambos disponibles 24 horas al día, 7 días a la semana, 365 días al año (24x7).	12.
Información del Cliente	El Titular autoriza el uso y tratamiento de sus datos personales para la realización de los pagos requeridos y para almacenar sus transacciones, pudiendo ser usados por el Emisor y por terceros contratados por éste para la verificación de la identidad del Titular, para el funcionamiento de la App en el dispositivo móvil del cliente y en general para la operación de la Tarjeta Tapp y para que el Emisor pueda cumplir con el servicio y prestaciones contratadas.	14.
Medidas de Seguridad	En caso de pérdida, hurto, robo, falsificación o adulteración de la Tarjeta, únicamente el Titular deberá dar aviso inmediato a Tapp, a través del número 800 770 077 (disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, 365 días al año), no siendo el Titular responsable por las operaciones efectuadas con posterioridad al aviso. En conformidad a la normativa y para facilitar dar el referido aviso y otorgar recibo al titular, el Emisor podrá disponer de otra funcionalidad al efecto.	9.

Gastos y comisiones - Cláusula 7 del Contrato y Anexo.

Servicio	Precio	Periodicidad
Mantención	\$0	No aplica.
Abonos a Tapp	\$0	Por evento
Transferencias Nacionales	\$0	Por evento
Compras Nacionales	\$0	Por evento
Compras Internacional	\$0	Por evento
Giro en puntos de Retiro (Recaudador)*	Primer giro del mes calendario \$0, segundo y siguientes \$300	Por evento
Giro en Cajero Automático Nacional**	Primer giro del mes calendario: \$0. Segundo y siguientes: UF 0,0164	Por evento
Giro en Cajero Automático Internacional	\$0	Por evento
Consulta Saldo en Cajero Automático Nacional	\$0	Por evento
Tarjeta Física***	\$1.890	Primera solicitud o reposición. El cobro se aplicará habiéndose solicitado la Tarjeta Física, independiente de si la misma sea retirada o no.
Delivery de Tarjeta Tapp	Precio según ubicación.	No aplica.

\* Giro en puntos de Retiro (Recaudador): actualmente, servicio no disponible.  
 \*\* Giro en Cajero Automático Nacional: Giros en cajeros automáticos costo \$0 hasta el 30 de Junio de 2026 inclusive.  
 \*\*\* Primera solicitud o Reposición: Costo \$0 Hasta el 31 de Enero de 2026 inclusive.  
 \*\*\*\* La tarjeta física podrá también ser retirada en los lugares y plazos habilitados por el Emisor, los que estarán informadas en el sitio Web de Tapp.

## CONTRATO DE APERTURA DE TARJETA DE PAGO CON PROVISIÓN DE FONDOS NOMINATIVA "TAPP"

El presente Contrato y sus Anexos (en adelante el "Contrato"), establecen los términos y condiciones de la apertura y uso de una Cuenta y Tarjeta de pago con Provisión de Fondos cuyo titular es una persona natural mayor de 18 años, individualizado al final de este documento (en adelante el "Titular" o el "Cliente") recibirá de parte de Los Andes Tarjetas de Prepago S.A., R.U.T. N° 76.965.744-4 (en adelante, el "Emisor") sociedad autorizada para emitir tarjetas de pago con provisión de fondos de acuerdo a lo establecido por la Ley N° 20.950, y que se encuentra inscrita en el Registro de Emisores de Tarjetas de Pago que lleva la Comisión para el Mercado Financiero (en adelante "CMF"), domiciliada en General Calderón N° 121, Piso 7, comuna de Providencia, debidamente representada (en adelante "Emisor"). El Cliente deberá leer este Contrato detenidamente, dado que su aceptación representa su conformidad con cada uno de los términos y condiciones contenidos en el mismo, y que este instrumento regula sus derechos y obligaciones para con el Emisor. La aceptación y suscripción de este Contrato se realiza de manera electrónica, de acuerdo con lo establecido por la Ley 19.799 sobre firma y documento electrónico, previo registro de los datos personales del Titular y autenticación de su identidad por parte del Emisor, el que se reserva el derecho de solicitar datos adicionales a efectos de corroborar dicha identidad, activar la económica, origen de fondos u otra información que en conformidad a la normativa vigente sea necesaria para el debido conocimiento del cliente. El Emisor podrá rechazar la solicitud de apertura de una cuenta en conformidad a la normativa aplicable y según prescriben las condiciones objetivas y no discriminatorias vigentes e informadas previa y públicamente por el Emisor. El Emisor podrá exigir al Titular la debida identificación mediante procedimientos de validación o el requerimiento de antecedentes, datos o información fidedigna que puedan ser confirmados por el Emisor rechazando, por motivos de seguridad del propio Cliente, la solicitud que no cumpla con estos estándares. Entendido que la Cuenta y Tarjeta es personal e intransferible, sólo el Titular estará autorizado para hacer uso de ella y deberá dar aviso inmediato de hurto, robo, extravío y sospecha de fraude, ante lo cual el Emisor podrá reservarse el derecho de solicitar la respectiva denuncia y estará facultado para suspender el servicio a cualquier otro usuario que intente suplantar al Titular. Asimismo, en caso de verificar la suplantación de identidad en la apertura de una cuenta, estará facultado para proceder al cierre de la misma. Los datos personales que proporcione el Cliente se gestionarán en conformidad con lo establecido por la Ley N° 19.628, sobre protección de la vida privada. En caso de estimarse necesario, el Emisor propondrá al Cliente eventuales cambios y modificaciones del presente Contrato, incluyendo los cargos y comisiones aplicables, a través de la página web www.tapp.cl (en adelante, "Sitio Web") u otro medio fehaciente. Por su parte el Cliente deberá aceptar o rechazar dichas modificaciones por el mismo medio. Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente podrá dejar sin efecto este Contrato en cualquier momento, sin expresión de causa.

### 1. TARJETA Y APERTURA DE CUENTA

El Emisor entrega una Tarjeta de Prepago con Provisión de Fondos, nominativa y recargable (en adelante la "Tarjeta"). La Tarjeta podrá ser digital, por medio de la App Tapp ("App Tapp" o "Aplicación") o física, en las condiciones que indica este Contrato. Salvo que se indique otra cosa, toda referencia en la Tarjeta que se señale en este instrumento referirá tanto a la tarjeta física como digital. La Tarjeta no considera modalidades de créditos o líneas de sobregiros asociados a ella, y por lo tanto, el uso que el Titular haga o pueda hacer de su Tarjeta no implica, en modo alguno, la concesión por parte del Emisor de operación de crédito alguna. La Tarjeta tendrá un número y una fecha de vigencia únicos, sin perjuicio de lo señalado en este Contrato respecto de su reposición, renovación o actualización de la App, en cuyo caso estos números podrían cambiar. En virtud de la celebración de este Contrato con el Titular, el Emisor abre además una cuenta de provisión de fondos (en adelante la "Cuenta") que tendrá asociada una Tarjeta, sea física o digital, a nombre del Titular, quien autoriza su apertura con el objeto exclusivo de recibir los fondos destinados a provisionar la Tarjeta para su utilización como medio de pago, al cargo de las comisiones correspondientes o reembolso de los recursos recibidos. La Cuenta es personal e intransferible, quedando únicamente el Titular autorizado para su uso teniendo que acreditar su identidad ante el Emisor y quedando expresamente prohibido su uso por cualquier otra persona que no sea el Titular. La Cuenta es única para cada Titular, quedando expresamente prohibido solicitar o abrir o utilizar más de una Cuenta. El Titular podrá usar como número de Cuenta su RUT sin puntos ni dígito verificador, en caso que así lo solicite. En su defecto, el Emisor le asignará un número único de Cuenta. En caso que Tapp detecte fehacientemente la existencia de una suplantación de identidad, es decir, que la verificación biométrica no coincida con los datos del Titular, podrá cerrar la cuenta dejando sin efecto el contrato. El Titular podrá realizar abonos en su Cuenta, mediante las siguientes modalidades: (i) la apertura o depósito de dinero en efectivo; (ii) el endoso de cheques, vales vista u otros documentos en que conste una obligación pagadera en dinero, cuyos fondos quedarán disponibles una vez que sean efectivamente pagados y el Emisor los acredite en la Cuenta; (iii) transferencias electrónicas de fondos; o (iv) con cargo a Tarjetas de Crédito o débito o con cargo a otras Tarjetas de Pago con Provisión de Fondos que se encuentren habilitadas por el Emisor. La información de los lugares en que los clientes podrán realizar abonos a la Cuenta estará disponible en el Sitio Web del Emisor. Los fondos que se mantengan en la Cuenta serán en moneda nacional y no devengarán reajustes ni intereses. El Emisor podrá, en cualquier momento, solicitar al Titular información y/o antecedentes acerca del origen de los fondos que se encuentren en la cuenta, estando el Cliente obligado a proporcionar la información debidamente acreditada dentro de los plazos que le sean informados. De acuerdo al artículo 6 de la ley N° 20.950, el Emisor tendrá derecho a solicitar, en cualquier momento, la restitución total o parcial de los fondos provisionados en la Cuenta, sin reajustes ni intereses, ya sea en efectivo, mediante el uso de cajeros automáticos o a través de las correspondencias para el retiro por caja que resulten aplicables, sólo que será comunicado oportunamente por el Emisor; o en caso de término del Contrato, mediante la transferencia del saldo disponible a una cuenta corriente, cuenta vista o bien, en otra cuenta de provisión de fondos que el Cliente tenga en Chile. A los saldos en las Cuentas le serán aplicables las normas sobre caducidad de los depósitos a que se refiere el artículo 156 de la Ley General de Bancos, es decir, transcurridos dos años desde que la cuenta respectiva no haya tenido movimiento o no haya sido cobrada la acreencia por el titular, el Emisor formará una lista en el mes de enero siguiente, la que fijará en su domicilio principal. Podrán omitirse de la lista las acreencias inferiores al equivalente de una unidad de fomento. Las que excedan individualmente del equivalente de cinco unidades de fomento deberán publicarse en el Diario Oficial en una día del mes de marzo siguiente. Transcurridos tres años desde el mes de enero en que corresponda formar la lista, la acreencia correspondiente caducará y se extinguirán a su respecto todos los derechos del titular, debiendo el Emisor pasar de pleno derecho a la Junta Nacional de Cuerpos de Bomberos de Chile las cantidades correspondientes, deducidos los gastos de publicación en su caso. El Emisor pondrá tales cantidades a disposición de la referida Junta Nacional, la que prorrateará y distribuirá íntegramente dichos dineros entre los Cuerpos de Bomberos de Chile, cuestión que el Titular declara conocer y aceptar, procurando el uso continuo de su Tarjeta.

### 2. SOLICITUD DE LA TARJETA Y APLICACIÓN MÓVIL

Para obtener la Tarjeta digital, el Cliente debe descargar la aplicación móvil del Emisor (en adelante "App Tapp"), ya sea desde Google Play o App Store, dependiendo si su smartphone cuenta con sistema operativo iOS o Android o bien el "Store" o sistema operativo que lo permita. El Titular deberá realizar un registro de sus datos, de su documentación de identidad y demás antecedentes que sean solicitados, siguiendo los pasos establecidos por el Emisor. Una vez finalizado el registro en forma exitosa y aceptado el Contrato en la forma señalada en el número 1 precedente, el Emisor estará habilitado para usar su Tarjeta digital. Para obtener la Tarjeta física, el Titular podrá solicitarla a través de la misma App Tapp u otro canal habilitado por el Emisor, sea físico o digital. La tarjeta podrá ser retirada en los lugares y plazos habilitados por el Emisor, los que estarán informados en el sitio Web de Tapp. El Titular deberá suscribir el comprobante de recepción de dicha Tarjeta que Tapp le requiera. Del mismo modo, el Titular podrá hacer uso exclusivamente de la tarjeta física sin descargar la App Tapp, pero con las limitaciones señaladas en el punto 3° del presente contrato. En caso que el Titular solicite y active únicamente su Tarjeta física a través de los medios establecidos por el Emisor, podrá utilizar dicha Tarjeta con las funcionalidades de uso que se encuentren disponibles. Entre estos, el Titular de la Tarjeta física podrá girar fondos en cajeros automáticos habilitados y realizar compras nacionales e internacionales en forma presencial. El Cliente usuario de la App Tapp deberá actualizar la aplicación cada vez que el Emisor lo requiera por razones de seguridad, para incluir nuevas funcionalidades y, en general, para optimizar o mejorar los servicios ofrecidos. En caso de que la actualización implique cambios en las condiciones de contratación, política de privacidad o nuevos permisos de acceso, estos serán informados al Titular, solicitando su aceptación en la misma App o por otro medio físico o electrónico que pudiere tener implementado el Emisor, que permita al cliente manifestar su consentimiento.

### 3. USO DE LA TARJETA

La Tarjeta podrá ser utilizada como medio de pago para la adquisición de bienes, el pago de servicios o la extinción de otras obligaciones de pago en los comercios físicos o electrónicos que se encuentren afiliados al uso de la Tarjeta en el país o en el extranjero, en las condiciones establecidas en el presente documento. La Tarjeta se emite bajo licencia Mastercard. Sin perjuicio de lo anterior el Emisor podrá cambiar de proveedor respecto a la licencia de la tarjeta por razones justificadas y previamente informadas al consumidor. El Emisor, en cumplimiento de las disposiciones legales o en caso de ser requerido por un Tribunal de la República, se reserva el derecho a limitar transacciones en determinados comercios. Asimismo, y sólo en la medida que estén habilitados por el Emisor, la Tarjeta podrá emplearse para realizar giros, ya sea por caja, en cajeros automáticos (en Chile y en el extranjero) o a través de las correspondencias de que dispusiere el Emisor y para realizar transferencias electrónicas de fondos. En caso que el Titular decida sólo utilizar la tarjeta física y no activar la App, los servicios estarán limitados al giro en cajeros automáticos y a pagos presenciales tanto en comercios nacionales como extranjeros. Los pagos y desembolsos que realice el Emisor en pesos chilenos (CLP) por el Emisor, con cargo a los saldos disponibles en la Cuenta, en una cantidad igual al monto del pago o desembolso realizado por el Titular con su Tarjeta, más los cargos y comisiones. En consecuencia, el Emisor sólo realizará los descuentos de los montos asociados a una transacción si el saldo que el Titular mantiene en su Cuenta es suficiente para su ejecución y cubrir ésta íntegramente. Si la moneda de origen de la compra es distinta del dólar, será convertida a Dólares de los Estados Unidos de Norteamérica, según el tipo de cambio del día observado utilizado por Mastercard al momento de la compra. Esta información estará disponible para su consulta por el cliente en la web [www.mastercard.cl/es-cl/consumidores/sports/envervidor-moneda.html](http://www.mastercard.cl/es-cl/consumidores/sports/envervidor-moneda.html). Para la conversión de dólares a pesos y para el cálculo de comisiones por compras en el extranjero, se utilizará como base de conversión, el dólar observado a la fecha en que la compra es informada por Mastercard al Emisor. El Titular confirm, conforme a la normativa en la materia, al Emisor un mandato gratuito para adquirir, con cargos a los saldos disponibles en su Cuenta, la moneda al tipo de cambio vigente y a cobrar comisiones o tarifas asociadas al servicio de compraventa de divisas, pudiendo auto contratar al efecto.

### 4. CLAVES Y MEDIDAS DE SEGURIDAD

Para tener acceso y utilizar los Servicios que habilite el Emisor, el Titular deberá utilizar los procedimientos y/o medios de seguridad, identificación e integridad dispuestos por el Emisor, tales como número de RUT, códigos o claves secretas, sistemas biométricos de identificación, firmas electrónicas, avanzados o no, y cualquier otro mecanismo de seguridad o de firma electrónica que la normativa permita. El Emisor declara que podrá denegarse cualquier solicitud de operación si no cumple con los mecanismos de seguridad existentes. El Titular debe mantener en un lugar seguro su Tarjeta, física o virtual, así como en reserva su clave secreta y demás información de autenticación que le permita acceder, hacer uso de sus productos y/o ejecutar operaciones o transacciones, las que son personales e intransferibles. El Titular es responsable por las operaciones de una forma realizada con su Tarjeta y/o Cuenta, no obstante, podrá limitar su responsabilidad en los términos establecidos en la ley N° 21.234. Para ello, deberá dar aviso inmediato al Emisor, en caso de hurto, robo, extravío o sospecha de fraude efectuado con su Tarjeta y/o Cuenta, llamando al número 600 77 000 77, el que opera 24 horas los 7 días de la semana. El Emisor proveerá de manera permanente los canales que permitan efectuar y registrar dichos avisos. Para bloqueos de tarjeta, debe llamar al número 600770077, disponible las 24 horas los 7 días de la semana. El Emisor podrá enviar alertas de fraude, limitar, suspender y/o bloquear de manera permanente o transitoria la utilización de la Tarjeta y/o Cuenta en caso de detectar un uso sospechoso o poco frecuente de estos productos o transacciones que pudiesen revestir el carácter de fraudulentas, así como durante los procesos de investigación que se lleven a efecto para determinar la comisión de un delito. En caso que el Emisor detecte conductas que hagan presumir que la Cuenta fue aperturada por persona distinta al Titular, suplantándolo en forma fraudulenta, se encontrará facultado para bloquear y/o cerrar la misma, entre ellas, a modo meramente ejemplar, más no taxativo, conductas como la utilización cédulas de identidad extraviadas, hurtadas o robadas; la utilización y/o adulteración de fotografías y/o datos o información biométrica del titular o terceros; falta de coincidencia en la titularidad, datos y/o naturaleza de los antecedentes presentados por no corresponden al titular o arrojar diferencias al confrontar los antecedentes aportados, entre otros.

### 5. VIGENCIA

El presente Contrato tendrá una duración de un mes a contar de la fecha de su suscripción, y se renovará automáticamente por períodos iguales y sucesivos, salvo aviso previo en contrario de cualquiera de las Partes por el siguiente medio: cliente: por medio del call center 6007700077; Tapp: vía correo electrónico enviado al cliente. El Titular podrá además poner término anticipado al Contrato en cualquier momento, solicitando el cierre de la cuenta asociada a la tarjeta de prepago Tapp, en cualquier tiempo, mediante la solicitud de cierre de productos llamando al Call Center número 6007700077, disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, 365 días al año. Será obligación del Titular la destrucción o inutilización de la tarjeta física que haya recibido, en caso de terminación del presente Contrato, por cualquier motivo. Sin perjuicio de lo anterior, en el evento que la apertura de la Cuenta se hubiere realizado por algún canal remoto distinto a la aplicación móvil de Tapp, el presente Contrato quedará sujeto a la condición suspensiva que el Cliente, dentro del plazo de 30 días desde que ha finalizado el proceso de apertura y uso de la Tarjeta por un canal remoto distinto a la aplicación de Tapp, finalice de manera correcta y exitosa el proceso de verificación de identidad y de enrolamiento en la App Tapp, por lo cual, en caso de no ejecutarse dicha condición, el Contrato podrá no ser activado por el Emisor, caso en el cual no producirá efecto alguno. Para aquellos casos en que la Cuenta se abra de forma presencial, y no a través de la aplicación móvil de Tapp o de un canal remoto, el Cliente podrá hacer uso de la Tarjeta física que le será entregada al momento de la apertura, debiendo finalizar de manera correcta y exitosa el proceso de verificación de identidad y de enrolamiento en la App Tapp para acceder a la Tarjeta digital y las funcionalidades que la misma otorga. Las instrucciones para completar dichos trámites serán entregadas por Tapp al momento de la entrega de la Tarjeta física.

### 6. TÉRMINO ANTICIPADO DEL CONTRATO POR INCUMPLIMIENTO

El Emisor podrá poner término anticipado al Contrato en cualquier momento, informando a través de los medios establecidos, en los casos siguientes: i. Si el Titular provisiona la Cuenta con dineros provenientes de actividades desconocidas, riesgosas o contrarias a la ley; si no acredita el origen de los fondos depositados en su Cuenta, cuando el Emisor lo haya solicitado o no entrega los antecedentes e información que el Emisor le solicite a fin de que este tenga un adecuado conocimiento de las actividades que desarrolla o de sus ingresos o de la razonabilidad de las operaciones y demás transacciones que el Titular realice, para dar cumplimiento a la normativa sobre prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo y, en general, si se encuentra incorporado en cualquier lista o nómina de personas con las cuales el Emisor se encuentre en proceso de operar; ii. Si el Titular incurre en omisiones, errores o falsedades en la información proporcionada que hayan influido de manera significativa y/o que por ellas se haya dado lugar a la celebración de este Contrato; iii. Si el Titular hace uso indebido o fraudulento de la Tarjeta, Cuenta o App Tapp, incluyendo las intervenciones maliciosas a las plataformas o sistemas del Emisor que afecten las medidas de seguridad implementadas, así como el normal y adecuado funcionamiento del Emisor que permitan suponer por antecedentes graves que hubo suplantación del Titular; iv. Si el Titular es declarado interdicto, cae en insolvencia o es sometido a un Procedimiento Concursal de liquidación; v. Si el Titular, en un contexto de consumo, incurre en acciones o conductas, verbales o físicas que sean constitutivos de ofensa, violencia física o psíquica a cualquier persona que dependa o preste servicios al Emisor v. Por mantener inactiva o sin uso la Cuenta y/o Tarjeta por más de 6 meses; vi. Si el Titular no acepta las modificaciones realizadas al Contrato y/o Política de Privacidad, dentro del plazo de 30 días hábiles contados desde que fue requerida su aceptación; vii. La revocación por parte del Titular de cualquier autorización o mandato necesario para prestar los servicios contratados; ix. Por fallecimiento del Titular; y x. En los demás casos que la ley señale. Las causales precedentes habilitan también al Emisor para suspender el servicio y/o bloquear la Tarjeta, sin que ello suponga necesariamente la terminación del presente Contrato. El no ejercicio por parte del Emisor de las facultades previamente mencionadas no supone la renuncia para ejercerlas a futuro.

### 7. GASTOS Y COMISIONES

El Titular autoriza y mandata al Emisor a cargar en su Cuenta las tarifas y comisiones que se detallan en el Anexo de este Contrato, que forma parte integrante de este documento. El Emisor podrá no cobrar comisiones para determinadas transacciones por los períodos de tiempo que determine, lo que será informado al Titular.

### 8. SALDOS Y MOVIMIENTOS

El Emisor informará al Titular a través de la App Tapp y/o los demás medios que el Emisor disponga al efecto, el saldo disponible en su Cuenta y los movimientos efectuados, con expresión de sus fechas. Sin perjuicio de lo anterior, el Emisor enviará mensualmente al correo electrónico informado por el Titular un Estado de Cuenta que contendrá un resumen de toda la información relacionada con el uso de la Tarjeta y la Cuenta en el periodo indicado.

### 9. COMPORTAMIENTO INUSUAL DE LA TARJETA

Cuando haya antecedentes claros y fidedignos que den cuenta de un uso indebido por parte de un tercero que no es titular de la cuenta, se adoptarán las medidas inmediatas, entre ellas, denunciar o poner en conocimiento de la autoridad caso en que podrá resguardar los bienes que fueron productos de una eventual delicto. Los Andes Tarjetas de Prepago S.A. podrá bloquear el medio de pago de conformidad a la legislación, especialmente en aquellos casos en que el mismo se encuentre inactivo o previa solicitud del Titular, debiendo el Emisor notificar al mismo de conformidad al inciso tercero del artículo segundo de la ley N°20.009. Por su parte, el Emisor podrá bloquear la aplicación Tapp en caso de no lograr corroborar la identidad del Titular y/o no lograr tomar comunicación con el Cliente en casos sospechosos, ante lo cual se adoptarán las medidas referidas anteriormente.

### 10. BLOQUEO DE LA TARJETA

En caso de pérdida, hurto, robo, falsificación o adulteración de la Tarjeta, el Titular, en conformidad con la ley N° 21.234, deberá inmediatamente dar aviso telefónico o por cualquier otro medio remoto que el Emisor haya puesto a su disposición, quedando el Emisor expresamente autorizado para realizar el bloqueo de la Tarjeta en forma inmediata, entregando un código de recepción, hora y fecha del aviso. El Titular no tendrá responsabilidad por las operaciones realizadas por terceros con posterioridad al aviso antes indicado, salvo que se acredite que ha actuado de mala fe o simulando el evento denunciado.

### 11. REPOSICIONES

Ante cualquier bloqueo de la Tarjeta (física o digital), el Titular podrá solicitar la reposición de ésta en la App Tapp en caso que el emisor tuviere habilitada la funcionalidad o a través del Servicio de Atención al Cliente u otros canales que Tapp comunique. La Tarjeta física deberá ser retirada en los lugares y plazos habilitados por el Emisor, los que estarán informados en el Sitio Web. El Titular deberá suscribir el comprobante de recepción de dicha Tarjeta que Tapp le requiera. La Tarjeta tendrá una vigencia determinada, lo que implica que antes de llegada de la fecha de vencimiento, y para continuar con el correcto funcionamiento del producto, deberá ser renovada.

### 12. MODIFICACIONES

El Emisor podrá suprimir, variar y/o modificar los servicios brindados o adicionar nuevos que estime necesario incorporar al sistema de la Tarjeta, con el objetivo de mejorar la experiencia del Cliente y de conformidad a la finalidad del presente contrato, debiendo informar al Titular dichas modificaciones, y solicitar su aceptación. El Cliente deberá actualizar las aplicaciones cada vez que el Emisor lo requiera para incluir nuevas funcionalidades y, en general, para optimizar o mejorar los servicios ofrecidos. En caso de que la actualización implique cambios en las condiciones de contratación, política de privacidad o nuevos permisos de acceso, estos serán informados al Titular, solicitando su aceptación en la misma App o por otro medio físico o electrónico. Por su parte, el Cliente deberá aceptar o rechazar dichas modificaciones por el mismo medio que le fueron comunicadas. Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente podrá dejar sin efecto este Contrato en cualquier momento, sin expresión de causa.

### 13. SERVICIO AL CLIENTE

Ante cualquier consulta o reclamo el Titular podrá contactar al Emisor llamando al número 600 770 0077; en caso de emergencias al número 800 770 077. Además, dispondrá de información de las características, uso y condiciones del producto accediendo a la App Tapp y Sitio Web.

### 14. SERVICIOS AUTOMATIZADOS, TRANSACCIONES ELECTRÓNICAS, TRANSMISIÓN DE DATOS Y FONDOS

Los Servicios para la operación de la Tarjeta podrán ser realizados total o parcialmente por una o más empresas contratadas por el Emisor, por cuenta y en representación del Titular, respecto de los cuales el Emisor adopta las medidas a su alcance para resguardar su correcto funcionamiento. El Emisor está autorizado para transferir, transmitir, procesar y mantener dentro y fuera del territorio nacional, toda o parte de la información y/o datos relacionados con los productos y servicios que el Emisor otorgue al Titular, toda vez que el receptor sea una institución u otro tercero con quien el Emisor tenga acuerdos que tengan por objeto el procesamiento, mantención y/o custodia de la información o datos, debiendo obligarse el receptor de la información o datos a mantener la confidencialidad de éstos. Todo lo anterior se formula especialmente en relación con las disposiciones del capítulo 20-7 de la Recopilación Actualizada de Normas de la CMF, del artículo 154 de la Ley General de Bancos sobre secreto y reserva bancaria, y a las normas contenidas en la Ley N°19.628 sobre Protección de Datos de Carácter Personal. El Emisor queda facultado para suspender el funcionamiento de los sistemas y/o la entrega de los servicios en forma total o parcial cuando se deban realizar mantenimientos en los Sistemas, se detectaren operaciones o intento de operaciones que pudieran revestir el carácter de fraudulentas, por uso indebido, por problemas técnicos, corte operacional, corte de energía eléctrica y, en general, por cualquier caso fortuito o de fuerza mayor u otras circunstancias graves que por su particularidad hagan presumir que pueda estar en riesgo la seguridad de los sistemas informáticos o los intereses de los Titulares y/o del Emisor. No serán de responsabilidad del Emisor las interrupciones, alteraciones o errores que se produzcan en los Servicios contratados si éstas provienen de fuerza mayor o caso fortuito.

### 15. PRIVACIDAD Y DATOS PERSONALES

El Cliente autoriza el tratamiento de sus datos personales al Emisor en conformidad con la Política de Privacidad de Tapp, la que se encuentra en <https://www.tapp.cl/politica-de-privacidad> y que ha sido debida y expresamente aceptada por este al acceder y registrarse en la App Tapp. El Emisor podrá acceder a cualquier momento a la Política de Privacidad del Emisor que se encuentra permanentemente publicada en su página web y en la App Tapp, y que regula las categorías de datos personales que se tratan, los responsables del tratamiento, las fuentes de recolección de los datos, los escenarios de comunicación o cesión a terceros, las medidas de seguridad implementadas para el resguardo de la integridad, confidencialidad, disponibilidad y autenticidad de los datos, y, en general, todas las condiciones de tratamiento de los datos personales del Cliente. El Emisor está comprometido con el resguardo de la privacidad del Cliente y realizará en todo momento el tratamiento de sus datos personales en conformidad con la Ley N°19.628 sobre protección de la vida privada y cualquier cuerpo normativo que la complemente, modifique o reemplace. El Cliente se obliga a registrar y a mantener permanentemente actualizados los datos recopilados en la App Tapp, e informar de inmediato cualquier cambio en su información personal y de contacto proporcionados a Los Andes Tarjetas de Prepago S.A. Para todos los efectos a que hubiere lugar, Tapp podrá contar en la veracidad de la información proporcionada por el Cliente y que mantenga registrada en sus sistemas, de manera tal que no será responsable de los perjuicios que al Cliente o a cualquier tercero puedan ocasionarse producto del incumplimiento, por parte del Cliente, de su obligación de mantener permanentemente actualizados sus datos personales e información de contacto en conformidad a lo dispuesto precedentemente.

### 16. MANDATOS

Toda vez que el Emisor asuma la calidad de mandatario del Cliente a fin de ejecutarse el presente contrato, se entenderá que para todos los efectos legales cumplirá plenamente con la obligación de rendirle cuenta de su gestión a través de la comunicación efectuada e información contenida en la App Tapp, a lo menos trimestralmente, entendiéndose para ello el medio tecnológico ideado según el Cliente. Para todos los efectos legales la revocación de cualquiera de los mandatos, al ser necesarios para la prestación del servicio, podrá efectuarse una vez que estén totalmente extinguidas las obligaciones y permitirá al Emisor poner término inmediato al Contrato en conformidad con la cláusula 6° del presente contrato.

### 17. IMPUESTOS

Los impuestos que graven todas y cada una de las operaciones, el uso de la Tarjeta o la App Tapp, serán de cuenta del Titular, el que autoriza y mandata al Emisor a descontar dichos montos de su Cuenta. Si la legislación tributaria, nacional o extranjera, actual o futura, requiere que se deje constancia del descuento del impuesto que se grave en las operaciones, esto se reflejará en los movimientos del Titular.

### 18. SELLO SERNAC

Este Contrato no cuenta con Sello SERNAC.

### 19. LEGISLACIÓN APLICABLE, DOMICILIO Y COMPETENCIA

Este Contrato se rige por las leyes de la República de Chile. Para todos los efectos legales que deriven de este Contrato, las partes fijan domicilio especial en la ciudad y comuna de Santiago. Cualquier controversia que se produzca estará sometida al conocimiento y fallo de los Tribunales Ordinarios de Justicia de la comuna y ciudad de Santiago, sin perjuicio de lo establecido en leyes especiales, como aquello establecido en el artículo 50 A de la Ley 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores y sin perjuicio del derecho para poder acudir a los Tribunales de Justicia competentes, en conformidad con lo dispuesto por el artículo 3 letra g), inciso segundo, del mismo cuerpo normativo.

INFORMÉSE SOBRE LAS ENTIDADES AUTORIZADAS PARA EMITIR TARJETAS DE PAGO EN EL PAÍS, QUIENES SE ENCUENTRAN INSCRITAS EN LOS REGISTROS DE EMISORES DE TARJETAS QUE LLEVA LA CMF, EN [WWW.CMFCHILE.CL](http://WWW.CMFCHILE.CL).

ANEXO COMISIONES		
Servicio	Precio	Periodicidad
Mantención	\$0	No aplica.
Abonos a Tapp	\$0	Por evento
Transferencias Nacionales	\$0	Por evento
Compras Nacionales	\$0	Por evento
Compra Internacional	\$0	Por evento
Giro en puntos de Retiro (Recaudador)*	Primer giro del mes calendario \$0, segundo y siguientes \$300.	Por evento
Giro en Cajero Automático Nacional**	Primer giro del mes calendario: \$0. Segundo y siguientes: UF 0,0164.	Por evento
Giro en Cajero Automático Internacional	\$0	Por evento
Consulta Saldo en Cajero Automático Nacional	\$0	Por evento
Tarjeta Física***	\$1.890	Primera solicitud o reposición. El cobro se aplicará habiéndose solicitado la Tarjeta Física, independiente de si la misma sea retirada o no.
Delivery de Tarjeta Tapp	Precio según ubicación.	No aplica.

\* Giro en puntos de Retiro (Recaudador): actualmente, servicio no disponible.  
 \*\* Giro en Cajero Automático Nacional: Giros en cajeros automáticos costo \$0 hasta el 30 de Junio de 2026 inclusive.  
 \*\*\* Primera solicitud o Reposición: Costo \$0 Hasta el 31 de Enero de 2026 inclusive.  
 \*\*\*\* La tarjeta física podrá también ser retirada en los lugares y plazos habilitados por el Emisor, los que estarán informadas en el sitio Web de Tapp.

ANEXO COMISIONES		
Servicio	Precio	Periodicidad
Mantención	\$0	No aplica.
Abonos a Tapp	\$0	Por evento

Servicio	Precio	Periodicidad
Mantención	\$0	No aplica.
Abonos a Tapp	\$0	Por evento
Transferencias Nacionales	\$0	Por evento
Compras Nacionales	\$0	Por evento
Compra Internacional	\$0	Por evento
Giro en puntos de Retiro (Recaudador)*	Primer giro del mes calendario \$0, segundo y siguientes \$300.	Por evento
Giro en Cajero Automático Nacional**	Primer giro del mes calendario: \$0. Segundo y siguientes: UF 0,0164.	Por evento
Giro en Cajero Automático Internacional	\$0	Por evento
Consulta Saldo en Cajero Automático Nacional	\$0	Por evento
Tarjeta Física***	\$1.890	Primera solicitud o reposición. El cobro se aplicará habiéndose solicitado la Tarjeta Física, independiente de si la misma sea retirada o no.
Delivery de Tarjeta Tapp	Precio según ubicación.	No aplica.

\* Giro en puntos de Retiro (Recaudador): actualmente, servicio no disponible.  
 \*\* Giro en Cajero Automático Nacional: Giros en cajeros automáticos costo \$0 hasta el 30 de Junio de 2026 inclusive.  
 \*\*\* Primera solicitud o Reposición: Costo \$0 Hasta el 31 de Enero de 2026 inclusive.  
 \*\*\*\* La tarjeta física podrá también ser retirada en los lugares y plazos habilitados por el Emisor, los que estarán informadas en el sitio Web de Tapp.

## ANEXO – SERVICIO AL CLIENTE

En caso de consultas y/o reclamos, el Cliente dispondrá de los siguientes canales de comunicación: (i) Call Center, al número 800 770 077, disponible de lunes a domingo, las 24 horas del día, solo para bloqueo de tarjeta; (ii) Call Center, al número 600 770 0077, disponible en los horarios de atención en el sitio Web del Emisor; y (iii) Aplicación Móvil, disponible de lunes a domingo, las 24 horas del día. Tanto ante los requerimientos telefónicos como aquellos efectuados por la App, el equipo de Tapp dará una solución en línea o generará una incidencia con un número de solicitud de atención. La fecha estimada de respuesta, que se informará en el transcurso de la llamada o vía Email, según corresponda. A través de los Canales de Atención, el Cliente podrá realizar consultas relacionadas con el producto, comisiones y tarifas asociadas, consultar su saldo y movimientos, formar