



# TÉRMINOS Y CONDICIONES

## TÉRMINOS Y CONDICIONES

Última actualización el 28 de noviembre de 2019.

¡Gracias por utilizar nuestro sitio web! Los productos y servicios son proporcionados por LIBREPAGO, C.A., ubicado en Las Mercedes, 1060, Caracas, Venezuela.

La diversidad de los productos y servicios que ofrece LIBREPAGO, C.A., en ocasiones amerita la aplicación de condiciones adicionales u otros requisitos o modificaciones a estos términos, que serán publicados en esta página y formarán parte de su contrato con nosotros al utilizar tales Servicios.

El acceso al Portal Web de LIBREPAGO, C.A., le atribuye la condición de Usuario del mismo e implica la aceptación plena y sin reserva de todos los términos y condiciones que se encuentren vigentes en el momento mismo en que acceda al Portal Web. Por favor, léalas detenidamente.

### I.- ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES PARTICULARES DE USO

Como se indicó anteriormente el acceso y el uso del portal de Internet de LIBREPAGO, C.A., le atribuye la condición de usuario en lo sucesivo, nos referiremos como EL USUARIO en singular, y LOS USUARIOS en plural. En consecuencia, EL USUARIO debe leer atentamente estos TÉRMINOS y CONDICIONES en cada una de las ocasiones en que haga uso de los recursos puestos a su disposición en el portal.

Dicha condición de usuario implica la aceptación y adhesión, plena y sin reservas, de estos TÉRMINOS y CONDICIONES, publicados en el portal, en el momento en que EL USUARIO o LOS USUARIOS accedan a los mismos.

El acceso a y/o la utilización de ciertos servicios y contenidos ofrecidos a los usuario en y/o a través de la página de Internet [www.librepago.com](http://www.librepago.com), se encuentra sometidos a Condiciones Particulares propias que, las cuales el usuario debe leer atentamente.

### II.- DEFINICIONES

Para los efectos de estos TÉRMINOS y CONDICIONES las palabras que se mencionan a continuación, sea que se expresen en plural o en singular, en el género femenino o masculino tendrán el siguiente significado:

**Actividad Sospechosa:** Aquella operación inusual, no convencional, o compleja, que después de analizada, se presume que involucra fondos derivados de una actividad ilegal, o se ha conducido o intentado efectuar con el propósito de esconder o disimular fondos o bienes derivados de actividades ilegales para violar una ley o reglamento contra legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva. Incluye también las actividades realizadas o intentos de realizarla por parte de los clientes, sobre las cuales el Sujeto Obligado, después de examinar los hechos, antecedentes y su posible propósito, no tiene una explicación razonable que la justifique.

**Cliente:** Toda persona natural o jurídica que contrata los productos y/o servicios de LIBREPAGOS, C.A., también se identifican como el usuario.

**Contraseña:** Código secreto que introduce la persona natural o jurídica en el momento de crear su cuenta.

**Compañías emisoras:** Son aquellas empresas que prestan de emisión y administración de tarjetas de pago electrónico o tarjetas preparadas.

**Conocimiento del cliente proveedor, empleados, entre otros:** Se refiere a las labores de investigación y análisis que realiza LIBREPAGO, C.A. para comprobar la verdadera identidad de la contraparte con quien se establece una relación contractual ocasional o permanente.

**Cuenta:** Es la cuenta creada por el usuario asociada a un monedero virtual en el Sistema LibrePago, y por medio del cual será realizado el pago. Este término también aplica en cuentas cuyo usuario no completó la información solicitada por el Sistema, a la que sólo se le permitirá realizar pagos de bajo valor, cuyo saldo no podrá exceder el monto equivalente en bolívares (Bs.) de un (04) salarios mínimos.

**Datos personales:** Es toda información que permite identificar o hacer identificable a una persona física.

**Debida Diligencia:** Es el conjunto de procesos que realiza de LIBREPAGO, C.A. que abarca la elaboración de la ficha del cliente en atención al tipo de persona, el requerimiento de documentación que exige la ley y que es suministrada por las personas naturales y jurídicas con quienes la empresa realizará una transacción, que hacen posible el conocimiento del cliente.

**Dispositivos PuntoPago:** Producto de alta tecnología con certificación PCI (Estándar de Seguridad de Datos) que le permite al Negocio o Comercio recibir pagos a través de una Tarjeta. Actualmente contamos con el dispositivo modelo PuntoPago MP70.

**LibrePago:** es un servicio no bancario a través de una billetera virtual encriptada y cifrada que permite de manera segura hacer transacciones electrónicas de fondos, a fin de realizar pagos y/o recargas a terceros por mandato del usuario a favor de otros.

**LIBREPAGO, C.A.:** Es la empresa prestadora de servicios electrónicos de pago, que incluye la instalación, servicio y programación del software y hardware necesario para el uso de los medios de pago, y es la operadora del Sistema LibrePago.

**Persona Expuesta Políticamente:** Es una persona natural que es o fue figura política de alto nivel, de confianza o afines, o sus familiares más cercanos o su círculo de colaboradores inmediatos, por ocupar cargos como funcionario o funcionaría importante de un órgano ejecutivo, legislativo, judicial o militar de un gobierno nacional o extranjero, elegido o no, un miembro de alto nivel de un partido político nacional o extranjero o un ejecutivo de alto nivel de una corporación, que sea propiedad de un gobierno extranjero, a los efectos de estos TÉRMINOS y CONDICIONES se denomina PEP.

Al referirse a familiares cercanos se incluye a los padres, hermanos, cónyuges, hijos o parientes políticos de la persona expuesta políticamente. También se incluye cualquier persona jurídica que como corporación, negocio u otra entidad que haya sido creada por dicho funcionario o funcionaría en su beneficio.

**PIN:** Es un número de identificación utilizado en el sistema LibrePago, para identificar cada tarjeta de un usuario.

**Portal:** La apariencia externa del sitio web de LIBREPAGO, C.A, incluyendo el contenido, los recursos en línea provistos a través del portal.

**Proveedor de Servicios de Telefonía Móvil o datos electrónicos:** Es la empresa operadora de servicios de telecomunicaciones, autorizada por los organismos competentes de la República Bolivariana de Venezuela.

**Punto de Venta:** dispositivo mediante el cual LIBREPAGO, C.A, gestionara el pago y recarga de las tarjetas.

**Registro de Usuario:** Es el suministro de los datos básicos y generales solicitados por el Sistema con la finalidad de afiliar el usuario en la plataforma de LibrePago.

**Validación de Usuario:** Es un proceso que permite verificar la identificación y datos de las personas naturales y jurídicas con la información que reflejan los documentos cargados en el Sistema en el momento del registro.

### III.- OBJETO DE ESTOS TERMINOS Y CONDICIONES

Estos TÉRMINOS y CONDICIONES regulan el acceso y la utilización del portal de Internet [www.librepago.com](http://www.librepago.com), contenidos, los recursos y los Servicios puestos a disposición de los usuarios a través de los mismos, por LIBREPAGO, C.A.

La utilización de algunos Servicios, exige el registro previo del USUARIO.

### IV.- ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

Para acceder a nuestros servicios y productos, el USUARIO deberá aceptar los TÉRMINOS y CONDICIONES tildando el botón de ACEPTAR, y LIBREPAGO, C.A. entenderá que el USUARIO ha leído y aprueba los TÉRMINOS y CONDICIONES. En todo caso, con la selección del botón ACEPTAR, Usted, como USUARIO entiende que está firmando un acuerdo electrónico, y reconoce los TÉRMINOS y CONDICIONES enunciados.

### V.- AFILIACIÓN AL SERVICIO

- ✓ La afiliación a nuestros servicios es **GRATUITA**.
- ✓ El USUARIO deberá suministrar la información básica y general solicitada por el Sistema.

### VI.- DE LOS DATOS SUMINISTRADOS POR EL USUARIO

#### a) Del Registro en General

En atención a la presunción buena fe, la información y documentación suministrada por EL USUARIO se considera cierta.

Es responsabilidad del USUARIO la exactitud del contenido de la información que suministra en el sistema, y declarar bajo fe de juramento su veracidad, lo que excluye a LIBREPAGO, C.A. de cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a la incorrecta identidad del USUARIO y a la falta de veracidad, vigencia, y/o autenticidad de la información que EL USUARIO proporciona acerca de sí mismo.

Así mismo, EL USUARIO en el uso de los Servicios y Productos se compromete a:

- No utilizar su cuenta con fines o actividades diferentes para los creados inicialmente.
- Conservar con diligencia y guardar con absoluta confidencialidad la contraseña y el pin de las tarjetas, evitando que otras personas tengan acceso a la misma.
- Comunicar inmediatamente a LIBREPAGO, C.A. cualquier uso indebido de su cuenta de usuario por terceras personas.

#### **b) Datos a registrar**

Para acceder y utilizar algunos de los Servicios es necesario que LOS USUARIOS proporcionen previamente ciertos datos de carácter personal. Así, al completar y enviar cualquier formulario con Datos Personales, el usuario autoriza expresamente a LIBREPAGO, C.A. al uso de dichos datos en los términos y condiciones aquí expresadas.

En el portal se podrá registrar toda Persona Natural Venezolana y Extranjera residente en el país, incluyendo las niñas, niños y adolescentes, personas con discapacidad y entredichos cedulados, así como las Personas Jurídicas.

El ingreso al sistema será única y exclusivamente introduciendo los datos de nacionalidad y documento de identidad para Personas Naturales, para el caso de las Personas Jurídicas ingresando el dato de Registro de Identificación Fiscal.

Cuando se registre en la plataforma EL USUARIO se compromete a hacer un uso diligente y a mantener en secreto la contraseña, para acceder a los Servicios, y responderá por los daños y perjuicios ocasionados por la utilización de los Servicios por cualquier tercero que emplee al efecto su contraseña, derivado de la una utilización no diligente o la pérdida de estos datos por el usuario.

#### **c) Apertura y mantenimiento de Cuenta**

El USUARIO para abrir y mantener una Cuenta, debe proporcionarnos la siguiente información:

##### **Información de contacto**

Cuando se crea la Cuenta para utilizar nuestros Productos y Servicios es necesario que nos proporcione la siguiente información:

<b>Persona Natural</b>	<b>Personas Jurídicas</b>
Nombres y apellidos	Razón Social
Documento de Identificación	Registro de Identificación Fiscal.
Dirección	Domicilio
Número de Teléfono	Información de los Representantes Legales

Dirección de Correo Electrónico	Dirección de Correo Electrónico
---------------------------------	---------------------------------

Es responsabilidad de LOS USUARIOS mantener actualizado el correo electrónico y número de teléfono móvil, de manera que LIBREPAGO, C.A. pueda comunicarse de manera electrónica. En caso que LIBREPAGO, C.A. le envíe una Comunicación electrónica al USUARIO, y no la recibe debido a que la dirección principal de correo electrónico registrada es incorrecta, está desactualizada, bloqueada por su proveedor de servicio, o no es apta de cualquier otra forma para recibir Comunicaciones electrónicas, EL USUARIO reconoce y acepta que válidamente ha sido realizada.

**d) De la documentación digitalizada a suministrar**

EL USUARIO, debe adjuntar la siguiente documentación:

Persona Natural	Persona Jurídica
Documento de Identidad: Cédula de Identidad (venezolanos o extranjeros residentes) o pasaporte en caso de personas extranjeras en tránsito.	<b>Documentos de la Empresa:</b> Acta Constitutiva de la empresa y sus modificaciones.
Registro Único de Información Fiscal (RIF) vigente.	Registro Único de Información Fiscal (RIF) vigente.
	Emprendedor y Pequeña empresa: Referencia Bancaria.
	Mediana y Gran Empresa: Estados Financieros del último ejercicio económico.
	<b>Datos de los socios y/o el Representante Legal:</b> Cédula de Identidad, Nombre y Apellido, Registro Único de Información Fiscal (RIF)

De ser necesario, con relación al registro de las Personas Jurídicas LIBREPAGO, C.A., podrá:

- Realizar una verificación de la información in-situ, previa notificación.
- Suscribir un contrato en físico, para que sea suscrito por el o los representantes legales.

A fin de validar las cuentas de LOS USUARIOS, LIBREPAGO, C.A., utilizará progresivamente todos los medios idóneos, necesarios y suficientes, incluyendo los que permitan determinar si un USUARIO se corresponde a una Persona Expuesta Políticamente o si se trata de un familiar cercano de una PEP, o está asociado con una PEP.

LOS USUARIOS que completen el registro y activen su cuenta tendrán la categoría de USUARIO REGISTRADO ACTIVO, y estará asociado a una Cuenta LibrePago.

**e) De la Verificación de la información**

EL USUARIO adquirente de los Productos y Servicios, en su condición de CLIENTE autoriza a LIBREPAGO, C.A., directamente o a través de terceros, a realizar todas las consultas que considere necesarias para validar su identidad.

Dentro de estas consultas se incluye solicitarle más información o documentación, o comparar su información con bases de datos de terceros o a través de otras fuentes.

Los documentos cargados por el usuario en el Sistema LibrePago deben corresponderse con la información suministrada en el momento del registro. En caso de inconsistencia, no quedará aprobado el registro, pudiendo LIBREPAGO, C.A solicitar nuevamente el documento, y reportar la incidencia a la Unidad de Inteligencia Financiera (UNIF).

La empresa LIBREPAGO, C.A., en aras de garantizar la identidad de las personas con las que establece una relación comercial y/o contractual, se reserva el derecho de verificar y validar la identidad del USUARIO, por vía de los recursos idóneos y tecnológicos, en cumplimiento de las medidas de seguridad del sistema y una sana práctica de los servicios que presta, a fin de dar estricto cumplimiento a las políticas, procedimientos y mecanismos internos para prevenir la legitimación de capitales, el financiamiento al terrorismo y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva.

Cuando no sea posible la verificación de la identidad del USUARIO, por no completar el registro de la información en la plataforma, o por no corresponder la información suministrada con el soporte digitalizado, o porque no pudo validarse los datos en el documento soporte, EL USUARIO podrá continuar usando el Servicio o Producto, pero sin los privilegios de las personas validadas, lo cual le permitirá continuar realizando transacciones que no excedan el monto equivalente en bolívares (Bs.) de cuatro (04) salarios mínimos, salvo que se suspenda preventivamente por existir riesgo de fraude.

No se podrán validar los datos por:

- a.- Documento ilegible, imagen con baja resolución.
- b.- Información del documento que no se corresponde con la registrada en el sistema.
- c.- Persona Fallecida LIBREPAGO, C.A. se reserva el derecho de realizar la verificación de fe de Vida del usuario. Y por cualquier otra causa que justificadamente LIBREPAGO, C.A., considere que no es posible validar la verificación del usuario y genere el rechazo.

## **VII.- FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS**

Para LIBREPAGO, C.A. proteger la privacidad de LOS USUARIOS y CLIENTES es uno de nuestros objetivos, por ello cuenta con la Política de Privacidad que a continuación se detalla.

### **Política de Privacidad**

LIBREPAGO, C.A. ha desarrollado el presente **Aviso de Privacidad** para explicar cómo recopilamos, conservamos, procesamos, compartimos y transferimos sus **Datos personales** cuando visita nuestros **Sitios web** o utiliza nuestros **Servicios**.

Este Aviso de Privacidad está diseñado para ayudarle a obtener más información acerca de nuestras prácticas al respecto y a entender las opciones de privacidad que tiene al utilizar nuestro Sitio Web, Productos y Servicios.

LIBREPAGO, C.A. no comparte, ni vende, ni negocia con nadie información personal de sus usuarios. Esta información se protege, encripta y almacena en servidores o medios magnéticos que mantienen altos estándares de seguridad.

En caso de dudas acerca de las prácticas de privacidad que no se aborden en este Aviso de Privacidad, comuníquese con nosotros.

### ¿Qué datos personales recopilamos?

Cuando visita nuestro Sitio web o utiliza nuestros Servicios, podemos recopilar información que incluye:

- **Información de registro y uso**

Cuando se registra para utilizar nuestros Servicios mediante la creación de una Cuenta en el sistema LibrePago, recopilaremos los **Datos personales** necesarios para ofrecer y proveer los Servicios que solicite. Según los Servicios que elija, podemos solicitar que nos proporcione su nombre, dirección, número de teléfono, dirección de correo electrónico e información de identificación para crear una Cuenta. Puede que le solicitemos nos proporcione Datos personales adicionales.

- **Información de transacción y experiencia de uso**

Cuando utiliza nuestros Servicios o accede al sistema LibrePago, para recibir dinero, procesar pagos o para enviar dinero a amigos y familiares, recopilamos información acerca de la transacción, además de otros datos asociados a la misma como el monto enviado o solicitado, el monto pagado, la información del usuario receptor, información del dispositivo, datos de uso técnico e Información de geolocalización.

- **Información de las partes de la transacción**

Cuando utiliza nuestros Servicios o accede al sistema LibrePago, recopilamos los Datos personales que nos proporciona acerca de los demás participantes asociados con sus transacciones.

- ✓ **Recargar saldo a sus cuentas y productos:** si utiliza nuestros Servicios para recargar saldo a su Cuenta o a cualquiera de nuestros productos que pudiera tener, podemos recopilar Datos personales de usted sobre la otra parte o de la otra parte sobre usted para facilitar la solicitud. Por ejemplo, si utiliza nuestros Servicios para recargar dinero en la cuenta o para solicitar que se



recargue saldo a sus productos, podemos recopilar Datos personales y otra información que incluye datos del otro participante.

### ¿Cuál es la finalidad de procesar los Datos personales?

Podemos **procesar** su información por los siguientes motivos:

- **Para operar los Sitios y proveer los Servicios**, que incluyen:
  - ✓ Realizar un pago, agregar Saldo de LibrePago a su cuenta o pagar.
  - ✓ Autenticar el acceso a una Cuenta.
  - ✓ Establecer comunicación con usted, acerca de su Cuenta, el uso del Sitio, así como de los Productos y los Servicios LibrePago.
  - ✓ Crear una conexión de cuentas entre su Cuenta y la cuenta o plataforma de un tercero.
  - ✓ Realizar comprobaciones de solvencia y otras verificaciones de solvencia financiera.
  - ✓ Evaluar aplicaciones y comparar información con fines de precisión y verificación.
  - ✓ Mantener su Cuenta e información personal actualizada.

### ¿Por qué conservamos los Datos personales?

Conservamos los Datos personales para cumplir con nuestras obligaciones legales y para fines relativos a nuestros Servicios. El uso que le da LIBREPAGO, C.A. a los Datos se especifica a continuación:

- Incorporar y almacenar en su base de datos la información.
- Ordenar, catalogar, clasificar, dividir o separar la información suministrada.
- Análisis y gestión de los Productos y Servicios de LIBREPAGO, C.A.
- Investigación de mercado.
- Auditorías
- Desarrollo de nuevos productos
- Mejorar la página de Internet [www.librepago.com](http://www.librepago.com), los servicios y productos.
- Identificar tendencias de uso.
- Determinar la eficacia de las campañas de publicidad de LIBREPAGO, C.A.
- Medir la satisfacción del cliente.
- Fines estadísticos.
- Transferirlos a los aliados estratégicos para que ejecuten actividades de marketing, publicidad y promociones asociadas con el objeto social, cumpliendo con la normativa aplicable.
- Presentar reportes ante las autoridades de inspección, vigilancia y control.
- Tramitar los requerimientos realizados por entidades administrativas.
- Diseñar políticas y métodos de seguridad y prevención en casos de fraude.

Esta información será conservada por un período de diez (10) años aun cuando haya finalizado la relación comercial y/o contractual. Dicho periodo se contará como se indica:

- A partir del día en que finalice la relación para el caso de la documentación y datos de identificación del cliente.
- A partir de la ejecución de una operación, en aquellos documentos que la acrediten.

Sin embargo, LIBREPAGO, C.A. podrá conservarla por un período superior al señalado. Estos datos y documentos son privados, no están disponibles al público, salvo:

- Que medie autorización escrita del USUARIO, o
- Cuando la información sea requerida para fines oficiales de conformidad con lo establecido en el artículo 87 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de las Instituciones del Sector Bancario, por tanto los usuarios garantizan y responden, en cualquier caso, de la veracidad, exactitud, vigencia y autenticidad de los Datos Personales facilitados, y se comprometen a mantenerlos debidamente actualizados.

Si su cuenta se cierra, podemos tomar medidas para que sus Datos personales y otra información se oculten, pero nos reservamos la posibilidad de conservar y tener acceso a los datos por tanto tiempo como se requiera para cumplir con las leyes aplicables. Seguiremos utilizando y divulgando dichos Datos personales de acuerdo con este Aviso de Privacidad.

## **VIII.- DEL PORTAL WEB Y SU USO**

### **a) Disponibilidad y requisitos técnicos para el acceso al portal de Internet**

LIBREPAGO, C.A. garantiza la disponibilidad y la accesibilidad al portal las veinticuatro (24) horas al día, los trescientos sesenta y cinco (365) días al año.

LIBREPAGO, C.A. se reserva el derecho de actualizar, modificar o eliminar la información contenida en el portal web, pudiendo incluso limitar o no permitir el acceso a dicha información sin previo aviso; así como en caso de ser necesario por razones de orden técnico, fallas en el servicio eléctrico, o de cualquier otra naturaleza, suspender de manera temporal o definitiva, en cualquier momento el acceso al Portal.

EL USUARIO entiende y acepta que en ocasiones podrán producirse interrupciones en el acceso a la plataforma debido a causas no programadas (caso fortuito y/o de fuerza mayor), y programadas relacionadas con la actualización de la plataforma o labores de mantenimiento de la misma. En caso de tratarse de interrupciones programadas, LIBREPAGO, C.A. notificará en un lapso prudencial el lapso de la suspensión.

Para ingresar al portal EL USUARIO debe contar con un servicio de acceso a Internet y disponer de un equipo y de sistemas informáticos necesarios para establecer la conexión a la red de Internet.

## **b) Del uso del portal**

EL USUARIO está obligado de abstenerse de utilizar el portal web de LIBREPAGO, C.A., con fines ilícitos, lesivos de los derechos e intereses de terceros, o que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar los mismos, y se compromete a utilizarlo conforme a la ley, la moral, las buenas costumbres generalmente aceptadas, y lo dispuesto en estos TÉRMINOS y CONDICIONES, y en las Condiciones Particulares respectivas. Así mismo, EL USUARIO se obliga a abstenerse de utilizar los contenidos, Productos y Servicios de cualquier forma que pueda dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar el portal de web de LIBREPAGO, C.A., o impedir su normal utilización o el disfrute de los mismos.

EL USUARIO reconoce y acepta que la utilización del portal antes identificado será efectuada con fines estrictamente personales, privados y particulares o corporativos, según sea el caso.

Queda expresamente prohibido el uso o aplicación de cualesquiera recursos técnicos, lógicos o tecnológicos en cuya virtud LOS USUARIOS puedan beneficiarse, directa o indirectamente, con o sin lucro, de la explotación no autorizada de los contenidos, Productos o Servicios provistos en el portal de web de LIBREPAGO, C.A.

LIBREPAGO, C.A. se reserva el derecho a modificar unilateralmente, en cualquier momento, la presentación y configuración del portal Internet.

## **c) Del logo, marcas e iconografía del portal**

Los logotipos, marcas relacionadas, combinaciones de colores, archivos de audio, archivos de software y la iconografía que conforman el portal web son propiedad de LIBREPAGO, C.A., y se encuentran protegidos por la normativa de Derecho de Autor, no pudiendo ser objeto de explotación, reproducción, distribución, comercialización, modificación, cesión, transformación o cualquier otra forma de difusión no autorizada expresamente, quedando obligado EL USUARIO a usar los contenidos de forma diligente, correcta y lícita y se compromete en abstenerse de:

- Reproducir o copiar, distribuir, transformar o modificar los contenidos, a menos que se cuente con la autorización del titular de los correspondientes derechos.
- Suprimir, eludir o manipular el "copyright" y demás datos identificativos de los derechos de LIBREPAGO, C.A., incorporados a los Contenidos.
- Emplear los Contenidos y, en particular, la información de cualquier clase obtenida a través del portal, Internet de LIBREPAGO, C.A., para remitir publicidad, comunicaciones con fines de venta directa o con cualquier otra clase de finalidad comercial, mensajes no solicitados dirigidos a una pluralidad de personas con independencia de su finalidad, así como a abstenerse de comercializar o divulgar de cualquier modo dicha información.

Por tanto, el acceso a este portal web, no otorga al USUARIO titularidad alguna sobre los contenidos que alberga este sitio web.

## **d) Responsabilidad por daños y perjuicios**

EL USUARIO responderá por los daños y perjuicios de toda naturaleza que LIBREPAGO, C.A., o cualquier tercero pueda sufrir como consecuencia del incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a las que queda sometido por estos TÉRMINOS y CONDICIONES, o por la Condiciones Particulares respectivas.

LIBREPAGO, C.A. no controla el acceso ni la utilización que los usuarios hacen de la página de Internet [www.librepago.com](http://www.librepago.com), por tanto, no garantiza que los usuarios utilicen el Portal, y los Contenidos de forma diligente y prudente, de conformidad con la ley, estos TÉRMINOS y CONDICIONES, y en su caso, las Condiciones Particulares, la moral y buenas costumbres generalmente aceptadas y el orden público, lo que excluye a LIBREPAGO, C.A. de cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que pudieran deberse a la utilización por parte de LOS USUARIOS de los servicios y de los contenidos.

LOS USUARIOS menores de edad deben solicitar y obtener el permiso de sus padres, tutor o representante legal antes de poder acceder a los portales de Internet. Queda entendido que desde el momento en que un menor de edad accede al portal web de LIBREPAGO, C.A., cuenta con el permiso de sus representantes.

#### **e) Terminación**

La prestación del servicio de la página de Internet [www.librepago.com](http://www.librepago.com) tiene una duración indefinida, no obstante LIBREPAGO, C.A. estará facultada para dar por terminada, suspender o interrumpir unilateralmente, en cualquier momento y previo aviso, la prestación del servicio del Portal de Internet referida y de cualquiera de los Servicios, sin perjuicio de lo que se hubiere dispuesto al respecto en las correspondientes Condiciones Particulares.

### **IX.- LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN**

Estos TÉRMINOS y CONDICIONES se regirán y se interpretarán de conformidad con las leyes de la República Bolivariana de Venezuela. Si alguna parte o disposición de los TÉRMINOS y CONDICIONES, fuese imposible de cumplir o estuviese en conflicto con la legislación vigente en el ámbito de su aplicación, ello no afectará el cumplimiento de las restantes disposiciones ni la validez de las mismas.

En caso de determinarse que cualquiera de las indemnizaciones y/o responsabilidades contenidas en los presentes TÉRMINOS y CONDICIONES, excediese los importes monetarios permitidos por la legislación correspondiente, se acuerda expresamente que dichas disposiciones se modificaran automáticamente y sin recurso alguno para ajustarse a los límites permitidos por la ley.

Se elige como domicilio especial la ciudad de Caracas, a la jurisdicción de cuyos tribunales acuerdan someterse.

Para cualquier sugerencia o propuesta escribanos por correo electrónico a la dirección: [info@librepago.com](mailto:info@librepago.com).

### **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE OPERACIONES**

Última actualización el 24 de enero de 2020.

Este documento constituye los términos y condiciones entre EL CLIENTE y LIBREPAGO, C.A., relacionados con la creación y uso de la Cuenta Virtual, en lo sucesivo Cuenta. Usted, a partir de la aceptación del presente adquiere la condición de CLIENTE.

La regla clave que EL CLIENTE necesita entender y aceptar es que LIBREPAGO, C.A. le proporciona productos y servicios, pero EL CLIENTE sigue siendo responsable del uso y utilidad que le da a los mismos. Si EL CLIENTE viola estos Términos, ya no tiene derecho a usar el servicio de LIBREPAGO, C.A., y la empresa tiene el derecho de tomar cualquier acción apropiada para evitar que EL CLIENTE use el servicio.

Nuestros servicios están disponibles para personas de todas las edades, pero los niños, niñas y entredichos sólo deben usar el servicio bajo la supervisión de sus padres o tutores. Si está utilizando el servicio como persona jurídica comercial, usted como representante declara que tiene la autoridad para vincular a la empresa a estos Términos.

Con el fin de prestar este servicio, LIBREPAGO, C.A. ha celebrado acuerdos con Todoticket y los bancos que denomina aliados, y es posible que realice acuerdos con otras empresas encargadas de la administración y gestión de beneficios sociales a través de tarjetas pre-pagadas y con otras entidades bancarias.

## **DE LA CREACIÓN DE LA CUENTA**

Como adquirente de las tarjetas así como de los dispositivos PuntoPago EL CLIENTE deberá:

- a. Crear una Cuenta utilizando su número de cédula y creando una contraseña.
- b. Suministrar todos los datos solicitados en la plataforma.
- c. Asumir el compromiso de actualizar los datos o información suministrada en cada oportunidad que resulte necesario o a requerimiento expreso de LIBREPAGO, C.A.

## **DE LA ACTIVACIÓN DE LA CUENTA**

La Cuenta estará activa cuando el usuario adquiere su primera tarjeta o cuando se registra directamente desde el sistema en el portal Web, y la podrá empezar a usar de inmediato.

Al activar la Cuenta EL CLIENTE declara y nos garantiza que:

- a. Es mayor de 18 años de edad, o en caso de tratarse de un menor de edad cuenta con el permiso de sus padres, tutor o representante legal para acceder y usar la cuenta.
- b. La información personal que nos proporcione en relación con la Cuenta es verdadera, correcta y completa.
- c. La información del domicilio que nos ha proporcionado es verificable.
- d. Dio lectura a los términos y condiciones, y acepta regirse por ellos y cumplirlos.

## **DEL USO DE LA CUENTA**

La Cuenta no se trata de ninguna cuenta bancaria y no se puede usar fuera de Venezuela. Independientemente del número de tarjetas que adquiera, EL CLIENTE sólo creará una Cuenta en la que tendrá su saldo disponible.

EL CLIENTE mediante el uso de la cuenta en la plataforma podrá:

- ✓ Pagar con el saldo reflejado en cuenta el servicio de transporte mediante el uso de la tarjeta.
- ✓ Consultar historial de sus transacciones de pago.
- ✓ Editar perfil del Usuario.

Esta cuenta no es una cuenta de crédito, ni está diseñada para el uso comercial, por ello LIBREPAGO, C.A. puede cerrar la Cuenta Virtual si determina que se está usando con fines comerciales.

### **USUARIO AUTORIZADO**

Conforme a los presentes términos y condiciones, EL CLIENTE es el único autorizado y responsable por:

- a. El uso de la Cuenta.
- b. Todas las transacciones autorizadas iniciadas
- c. Los cargos incurridos por el uso de la Cuenta.

Si EL CLIENTE permite que otra persona tenga su Cuenta, LIBREPAGO, C.A. asumirá que EL CLIENTE autorizó dicho uso y será responsable por todas las transacciones y cargos incurridos por dicha persona.

### **DEL SALDO DE LA CUENTA**

EL CLIENTE reconoce y acepta que el valor disponible en la Cuenta se limita a los fondos que están cargados a la Cuenta en su nombre. Esta cuenta se trata de una cuenta prepagada, no está relacionada de ninguna manera a ninguna otra cuenta.

EL CLIENTE no recibirá intereses sobre los fondos en la Cuenta, ni puede canjear su saldo por efectivo. LIBREPAGO, C.A. puede rehusarse a procesar cualquier transacción que considere que infringe los términos de este Acuerdo.

Queda entendido que las tarjetas recargables innominadas a favor del CLIENTE, no se emplean para retirar dinero en efectivo de un cajero automático ("ATM"), dispositivo de punto de venta ("POS") o por ningún otro medio.

Por razones de seguridad, LIBREPAGO, C.A. puede limitar el monto o cantidad de transacciones que pueda hacer con la Cuenta. Cada vez que use los dispositivos PuntoPago EL CLIENTE nos autoriza a reducir el valor disponible de la Cuenta por el monto de la transacción y cualquier cargo que corresponda. Las operaciones realizadas por tratarse de servicios de pago prepagados no constituyen crédito ni producto bancario, y por tanto EL CLIENTE deberá asegurarse de que tiene suficiente saldo disponible en cada momento para abonar sus transacciones y cargos aplicables.

## **PROTECCIÓN DE LA CUENTA**

EL CLIENTE será responsable de salvaguardar la contraseña de su Cuenta y el número de identificación personal de cada una de sus tarjetas ("PIN"). No puede compartir la contraseña ni el PIN de cada tarjeta con nadie, ni escribirlo en la tarjeta.

Debe memorizar la contraseña y el PIN de todas las tarjetas, y mantener el PIN siempre en secreto.

Si EL CLIENTE olvido la contraseña debe ingresar al portal web [www.librepago.com](http://www.librepago.com) y realizar el proceso de autogestión para actualizarla. En caso de no recordar el PIN de alguna de sus tarjetas deberá dirigirse a un pregonero y solicitar el cambio de PIN.

EL CLIENTE no deberá darle la Tarjeta a ningún tercero ni permitir que otras personas hagan uso de los Servicios de Pago. Usted deberá guardar la Tarjeta en un lugar seguro.

## **VERIFICACIÓN DE LA IDENTIDAD**

Debe tener presente que LIBREPAGO, C.A. aplicará la Debida Diligencia en el Conocimiento del Cliente de manera diferenciada de acuerdo con la sensibilidad y nivel de riesgo de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva y solicitará la documentación establecida en el Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.

En caso de surgir cambios en los datos personales o de domicilio, usted deberá notificarnos en un plazo no mayor de siete (07) días cualquier cambio, comunicándolo a la dirección de correo electrónico: [legal@librepago.com](mailto:legal@librepago.com).

LIBREPAGO, C.A. se reserva el derecho a verificar en cualquier momento su identidad y domicilio, usted nos autoriza a realizar verificaciones de su identidad directamente o empleando a terceros.

## **DE LAS RECARGAS**

### **RECARGAS DE TARJETAS**

#### **Recarga presencial mediante Punto de Venta**

Para realizar la recarga de la tarjeta:

1. Diríjase a cualquiera de los pregoneros o comercios autorizados, y solicita una recarga de saldo a Tarjeta.
2. Paga al pregonero el monto de la recarga a través de medios electrónicos como: débito, crédito, pago móvil u otros.
3. Una vez efectuado el pago el pregonero selecciona la opción Recarga PuntoPago y habilita el dispositivo para introducir el monto a recargar.
4. El cliente acerca la Tarjeta a recargar e ingresa el PIN de la misma.
5. El sistema validará los datos ingresados. Si son válidos, automáticamente se acreditará el dinero en tu tarjeta.
6. Espera la confirmación del dispositivo, y retira tu tarjeta.

## **Recarga presencial mediante Cuenta virtual**

La recarga de la tarjeta se realiza:

1. Diríjase a cualquiera de los pregoneros o comercios autorizados, y solicita una recarga de saldo a Tarjeta mediante billetera.
2. El pregonero selecciona la opción Recarga Billetera y habilita el dispositivo para introducir el monto a recargar.
3. El cliente acerca la Tarjeta a recargar e ingresa el PIN de la misma.
4. El sistema validará los datos ingresados. Si son válidos, automáticamente se acreditará el dinero en tu tarjeta y el monto se debitará de su billetera.
5. Espera la confirmación del dispositivo, y retira tu tarjeta.

## **RECARGAS DE CUENTA**

### **Mediante los Bancos afiliados**

El cliente debe ser el titular de una cuenta bancaria en las entidades aliadas.

Ingresa al Banco afiliado y accede a tu cuenta con tu contraseña habitual.

1. Si el servicio LibreTransporte no está afiliado a tu cuenta
  - a) Seleccionar la opción afiliar el servicio.
  - b) Elije el Tipo de Servicio en el listado, presiona la opción LibreTransporte.
  - c) Presiona la opción Pagar.
  - d) Completa la información solicitada y haz clic en Continuar.
  - e) Verifica los datos y presiona Aceptar.

El dinero se encontrará disponible para que aplique cualquiera de las modalidades de recarga de tarjeta.

2. Si el servicio LibreTransporte ya está afiliado a tu cuenta
  - a) Selecciona la pestaña Transferencias y Pagos.
  - b) Presiona la opción Pagar y luego LibreTransporte.
  - c) Completa la información solicitada y haz clic en Continuar.
  - d) Verifica los datos y presiona Aceptar.

El dinero se encontrará disponible para que aplique cualquiera de las modalidades de recarga de tarjeta.

## **DEL PAGO DEL SERVICIO DE TRANSPORTE**

EL CLIENTE para disfrutar del servicio de pago de transporte mediante las tarjetas deberá:

- a) Realizar la recarga de la tarjeta mediante las opciones que LibrePago ha dispuesto para ello. La recarga de la tarjeta se debe realizar antes de que se consuma la totalidad del monto recargado, para evitar quedarte sin saldo en la cuenta.
- b) Suministrar los datos que requiere la plataforma, y autorizar a LIBREPAGO, C.A. para que realice en cualquier momento la verificación pertinente.



- c) Declarar que los fondos con los que se adquieren los productos y servicios, así como los fondos que ingresen a la plataforma de LIBREPAGO, C.A son de procedencia legal y lícita, y los mismos serán destinados para el pago del servicio de transporte.
- d) Notificar de inmediato cuando se produzcan cambios en los datos personales.
- e) Solicitar el bloqueo de tarjeta en caso de pérdida o robo.
- f) Aceptar los términos y condiciones generales, la política de privacidad y los términos y condiciones de las operaciones.

El transportista, se encuentra en la obligación de:

- g) Utilizar exclusivamente para el cobro del pago de su servicio el dispositivo PuntoPago adquirido.
- h) Abstenerse de utilizar los dispositivos PuntoPago con intenciones lucrativas o no, para fines diferentes al cobro de servicio de transporte.
- i) Realizar el cobro del servicio al público sin establecer recargos por el uso de tarjeta como forma de pago.
- j) Operar el dispositivo para el cobro del servicio en la ruta y horario indicados a LIBREPAGO, C.A.
- k) Efectuar un cierre mínimo diario.
- l) Reportar cualquier señal de alerta que detecte durante la prestación del servicio.
- m) Pagar el servicio de interconexión entre el PuntoPago y la plataforma tecnológica certificada, y la plataforma tecnológica de la entidad bancaria indicada por el transportista.
- n) Aceptar los términos y condiciones generales, la política de privacidad y los términos y condiciones de las operaciones.
- o) Cumplir con todas las obligaciones y estipulaciones establecidas en el contrato que suscriba con LIBREPAGO, C.A. y la legislación vigente.

#### **DE LA PREVENCIÓN DE LEGITIMACIÓN DE CAPITALES, FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y FINANCIAMIENTO DE LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA**

EL CLIENTE se obliga con LIBREPAGO, C.A. a implementar las medidas tendientes a evitar que sus operaciones puedan ser utilizadas como instrumentos para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento en cualquier forma de dinero u otros bienes provenientes de actividades ilícitas o para dar apariencia de legalidad a estas actividades.

En tal sentido, EL CLIENTE conoce y acepta que LIBREPAGO, C.A. podrá suspender, sin que haya lugar al pago de indemnización alguna por parte de LIBREPAGO, C.A., cuando EL CLIENTE sea:

- a. Investigado por parte de las autoridades competentes por la comisión de delitos de narcotráfico, terrorismo, secuestro, legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo, financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, y administración de recursos relacionados con actividades terroristas u otros delitos relacionados con la legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva.
- b. Condenado por parte de las autoridades competentes en cualquier tipo de proceso judicial relacionado con la comisión de los anteriores delitos.

## **DE LOS RECLAMOS, QUEJAS, SUGERENCIAS Y SERVICIO AL CLIENTE**

Información de contacto de Servicio al Cliente

Avenida Veracruz. Edificio Keope, piso 1, Oficina 15-A. Urbanización Las Mercedes. Municipio Baruta. Estado Miranda.

Teléfono: 0212 994

Correo electrónico a la dirección: [info@librepago.com](mailto:info@librepago.com).

En caso de reclamos, quejas o sugerencias deberá comunicarse mediante escrito a esa misma dirección de correo electrónico.

### **VIGENCIA**

El Servicio regulado por los presentes términos y condiciones tendrá una duración indefinida; no obstante, EL CLIENTE podrá darlo por terminado en cualquier tiempo, y sin que medie justa causa, notificando formalmente a LIBREPAGO, C.A. mediante los canales habilitados para tal fin.