

Enviar dinero vía Kash

Actualizado al 26 de Junio del 2022

Estos Términos y Condiciones (en adelante “Términos y Condiciones”) se establecen entre Credomatic de Guatemala, S.A., sociedad inscrita bajo las leyes de la República de Guatemala, debidamente inscrita en el Registro Mercantil General de la República bajo el registro número tres mil trescientos veintiséis (3326), folio ciento noventa y nueve (199) y doscientos (200) del Libro veintiuno (21) de Sociedades Mercantiles, en adelante denominada como “BAC Credomatic”; y, el “Cliente”, para el uso de los servicios de pago provisto por BAC Credomatic a través de los dispositivos permitidos de Enviar dinero vía Kash a través de los Dispositivos permitidos denominado como el “Servicio”. La no aceptación de estos Términos y Condiciones por parte del Cliente, le imposibilitan completamente la posibilidad de utilizar los servicios ofrecidos por BAC Credomatic a través de la Aplicación. La aceptación pura y simple de los Términos y Condiciones vigentes por parte del Usuario, es requisito indispensable para el uso de los servicios, por ende, su no aceptación, le impedirá al Usuario utilizar los mismos. De no estar usted de acuerdo con lo aquí expresado, se le ruega no utilizar los servicios, así como abstenerse de accederlos, de lo contrario, se entenderá que el Usuario ha emitido su voluntad pura y simple, de regirse enteramente, por lo aquí estipulado.

TITULO PRIMERO: TÉRMINOS Y CONDICIONES

PRIMERA. DEFINICIONES:

- 1.1. Servicio:** Se refiere a la posibilidad de realizar envíos de dinero simples y rápidos a través de una serie de requerimientos, que ofrece BAC Credomatic al Cliente. El Cliente debe contar con una cuenta bancaria asociada de BAC Credomatic para poder hacer uso del Servicio.
- 1.2. Kash:** Es una aplicación para dispositivos inteligentes creada por la empresa Namutek, la cual permite por medio de su tecnología desarrollada hacer envíos de dinero entre 2 usuarios.
- 1.3. Aplicación:** Es la funcionalidad proporcionada por BAC Credomatic reconocida como Banca Móvil disponible en Apple Store, Google Play o Huawei App Gallery, que el Cliente debe descargar en su Dispositivo para hacer uso del Servicio.
- 1.4. Cliente/Usuario:** Es toda aquella persona física que tenga en su titularidad un Dispositivo y cuente con una cuenta bancaria asociada de BAC Credomatic y haya aceptado los presentes Términos y Condiciones para el uso del Servicio.

- 1.5. Dispositivo Móvil:** Se refiere a cualquier medio autorizado en la Aplicación para enviar dinero y poder hacer uso del Servicio.
- 1.6. Contacto:** Es un tercero que se encuentre en la agenda telefónica del Cliente que se registró previamente a Enviar dinero vía Kash.
- 1.7. Directorio:** Conjunto de contactos registrados por el Cliente en la funcionalidad de Enviar dinero vía Kash.
- 1.8. Enviar dinero Vía Kash:** Transferencia en la cual el Cliente envía dinero al destinatario bajo el número de teléfono móvil.
- 1.9. Canales Digitales:** Plataforma digital en la cual un Cliente puede autoservirse para realizar transacciones financieras. Para BAC Credomatic los canales digitales son los siguientes: Sitio Web Banca en Línea y Aplicación Banca Móvil BAC Credomatic.

SEGUNDA: PROCESO DE REGISTRO EN ENVIAR DINERO VÍA KASH: El Cliente deberá contar con un Dispositivo Móvil y descargar la Aplicación Banca Móvil BAC Credomatic en la tienda autorizada de acuerdo con su sistema operativo. El Cliente deberá contar con un usuario y contraseña para el ingreso a los Canales Digitales, además un número de teléfono móvil válido en la República de Guatemala, con conectividad de acceso a datos o internet en su Dispositivo para descargar la Aplicación de acuerdo con su sistema operativo, de lo cual el Cliente en este momento acepta que es el único responsable del pago de los cargos por el uso de internet. Una vez descargada la Aplicación, el Cliente deberá iniciar con el proceso de registro a la funcionalidad de Enviar dinero Vía Kash donde será necesario proporcionar, en la Aplicación, su número de teléfono móvil y deberá brindar acceso a los números telefónicos registrados en su Dispositivo móvil, los cuales en este momento el Cliente acepta y comprende que BAC Credomatic los almacenará en los sistemas de BAC Credomatic con el nombre que el Cliente mantiene en su agenda telefónica y número registrado de manera cifrada o encriptada y serán utilizados única y exclusivamente en referencia al uso del Servicio. El Cliente acepta los presentes Términos y Condiciones de BAC Credomatic de acuerdo con lo indicado. El Usuario entiende y acepta que, con el fin de que los servicios puedan funcionar correctamente, se requiere habilitar la “funcionalidad de contactos”, por ende, BAC Credomatic solicitará acceso a los contactos del Usuario en el teléfono móvil registrado, debiendo el Usuario habilitar el acceso a los mismos. Una vez que se comparten los contactos, la información se almacena con controles de seguridad, permitiendo futuros envíos de dinero a los contactos del Usuario identificados.

TERCERA: USO DEL SERVICIO: Una vez que el Cliente haya cumplido con el Proceso de Registro en Enviar dinero Vía Kash correctamente según la Cláusula anterior, podrá hacer uso del Servicio a través de su Dispositivo, donde podrá

realizar envíos de dinero ingresando a la Aplicación mediante el nombre de usuario registrado y la contraseña de Banca Móvil o Aplicación. BAC Credomatic no se hará responsable de ninguna manera por el mal uso y disposición que el Cliente realice sobre sus credenciales o su información personal, tampoco se hará responsable por la información que revele el Cliente a terceras personas para el uso del Dispositivo o Servicio, entre ellas que cuenten con el acceso de la tarjeta o cuenta ingresada en la Aplicación, como el uso inadecuado del Servicio. El Cliente se compromete a ingresar a la Aplicación de manera personal y nunca a través de un tercero, *bot*, o cualquier otro medio de ingreso distinto al ingreso de una persona física o jurídica por medio de su representante legal utilizando su Dispositivo Móvil, del cual BAC Credomatic dispone de utilizar los medios de requerimiento para validación de información que considere, para garantizar el correcto uso de la Aplicación.

CUARTA: El Cliente podrá acceder al Servicio a través de la Aplicación autorizada en el App Store, Google Play y Huawei App Gallery según sea el caso a razón de su sistema operativo. Además, el Cliente entiende y acepta en este momento que, podrá encontrar información detallada de los presentes Términos y Condiciones a través de la página web de BAC Credomatic o por medio de la Aplicación.

QUINTA: Para garantizar continuidad en el Servicio, BAC Credomatic cuenta con procesos de contingencia que permitirán el acceso continuo del Cliente a la Aplicación. No obstante, el Cliente acepta que, al ejecutarse estos procesos algunos servicios podrán ser temporalmente suspendidos, sin que eso suponga responsabilidad alguna para BAC Credomatic, por falta temporal del servicio de la aplicación móvil.

SEXTA: Durante el uso del Servicio, la Aplicación podrá solicitarle al Cliente códigos de verificación de identidad para comprobar la titularidad del número de teléfono que utiliza. La Aplicación solicitará una validación de un código de verificación que se enviará por medio de un mensaje SMS a un teléfono móvil con una línea telefónica válida confirmada anteriormente por el Cliente o por medio del correo electrónico. El Cliente entiende y acepta que el Servicio se brindará de acuerdo con el número telefónico que proporcione, por lo que si cambia de número o de Dispositivo deberá notificar a BAC Credomatic según se disponga en la Aplicación, quien no se hace responsable de la suspensión del Servicio que se genere por esta causa.

SETIMA: Al utilizar el Servicio el Cliente deberá tomar en cuenta los siguientes aspectos:

7.1 El Sistema Operativo del Dispositivo Móvil no debe tener ningún tipo de vulnerabilidad aplicada.

- 7.2** La Aplicación solicitará acceso a los contactos de la agenda telefónica del Cliente con el fin de que el Servicio funcione de manera correcta. Esta información será guardada en los sistemas de BAC Credomatic para permitir que las futuros envíos de dinero se efectúen de manera rápida y sencilla a otros contactos.
- 7.3** La Aplicación solicitará una validación por medio de envío de un mensaje SMS a un teléfono móvil con una línea telefónica en la República de Guatemala con el fin de validar que la titularidad del Dispositivo y la información proporcionada corresponda al Cliente.
- 7.4** No se garantiza que los envíos de dinero a cuentas bancarias de otros bancos se acrediten en tiempo real, sin que eso suponga responsabilidad alguna para BAC Credomatic, suponiendo alguna falla del servicio de la Aplicación móvil.
- 7.5** Que el Servicio está disponible única y exclusivamente para transacciones nacionales entre cuentas de BAC Credomatic; y,
- 7.6** La moneda para enviar dinero será únicamente en la moneda local del país (quetzales). Pudiendo BAC Credomatic, en el futuro, permitir el envío de dinero utilizando otro tipo de monedas; para el efecto, BAC Credomatic estará comunicándole al Cliente de la forma que considere más conveniente.

OCTAVA: LÍMITE DE LOS MONTOS PARA ENVIAR Y RECIBIR. El Cliente entiende, comprende y acepta que, BAC Credomatic se reservará el derecho de establecer límites diarios en la aplicación en cuanto a montos para enviar y recibir de dinero por parte del Cliente dentro de los rangos que se señalan en el siguiente link:

- Guatemala: <https://www.baccredomatic.com/es-gt/personas/banca-digital/kash>

Estos límites a los montos para enviar o recibir podrían variar de acuerdo con las necesidades de negocio de BAC Credomatic comunicándole al Cliente de acuerdo con lo que considere apropiado, por lo que el Cliente entiende y acepta que BAC Credomatic puede modificar en cualquier momento estos límites sin previo aviso al Cliente.

NOVENA: RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE. El Cliente entiende, comprende y se compromete a:

- 9.1** Autorizar, de forma expresa a BAC Credomatic para que se efectúen débitos o créditos en su cuenta bancaria como consecuencia de la operación del servicio que presta la Aplicación.

- 9.2 Aceptar como plena prueba, cualquiera de los registros digitales, que refleje BAC Credomatic cuando se efectúen transacciones por medio de la Aplicación.
- 9.3 El Cliente reconoce, entiende y acepta que, en el caso de recibir depósitos que no reconozca o sean irregulares en general, deberá informarlo a BAC Credomatic y que el error en cualquier transacción no generará un derecho a su favor.
- 9.4 Autorizar en forma expresa e irrevocable a BAC Credomatic, como en efecto lo hace, para que efectúe débitos o créditos en la cuenta bancaria, en virtud de los Servicios que consume el Cliente.
- 9.5 Asumir todos los riesgos que puedan llegar a afectar la ejecución o no ejecución de los traslados de dinero realizados por el Cliente hacia cuentas propias y/o de terceros, eximiendo a BAC Credomatic de toda responsabilidad por ello, independientemente de la razón productora del riesgo de que se trate, ni del tipo de riesgo involucrado.
- 9.6 Aceptar y honrar, en tiempo, monto y forma, las comisiones y costos asociados que, con ocasión de la prestación de los Servicios, BAC CREDOMATIC establezca y le comunique por escrito de tiempo en tiempo por cualquier medio idóneo, a criterio de BAC Credomatic.
- Leer cuidadosamente los Términos y Condiciones y entender los mismos. De no entenderlos y/o tener duda acerca de ellos y/o su alcance, podrá comunicarse con servicio al cliente para que se le ayude, llamando al call center al número de teléfono: 2361-0909

DÉCIMA: Bajo ninguna circunstancia BAC Credomatic tendrá responsabilidad penal o civil derivada de la imposibilidad para realizar transacciones, sin importar si la transacción no se pudiera realizar por insuficiencia de fondos, falta de coincidencia con la cuenta receptora, errores en las instrucciones brindadas por el Cliente, servicio suspendido de la Aplicación, problemas de conexión a internet, defectos temporales o permanentes en el móvil del Cliente, infraestructura propia BAC Credomatic, o de terceros, así como cualquier transacción sospecha, insegura o fraudulenta. En virtud de lo anterior, el usuario entiende y acepta también, que en ningún caso BAC Credomatic será responsable por daños directos, indirectos, especiales, incidentales o consecuentes, de cualesquier índole, incluyendo, pero sin limitarse éstos a pérdidas de utilidades, pérdidas de oportunidades de negocio, daños en equipos y/o sistemas, causados y/o acaecidos en virtud del uso, imposibilidad de uso y/o falla de los servicios.

DÉCIMA PRIMERA: El detalle de las operaciones efectuadas utilizando el Servicio se reflejarán en los movimientos de las cuentas bancarias utilizadas por el Cliente

en el Servicio, la cual permitirá visualizar los envíos y recepciones de dinero por un tiempo máximo de UN (1) MES y se mantendrá un registro en los sistemas de BAC Credomatic por un tiempo máximo de TRES (3) AÑOS, ambos plazos corren a partir de la transacción realizada. Vencido el plazo anteriormente estipulado, las transacciones podrían eliminarse del historial según lo disponga BAC Credomatic, de lo cual el Cliente entiende y acepta. El Cliente entiende y acepta que independientemente de lo anterior, es su responsabilidad tomar las medidas que estime convenientes para realizar sus propios respaldos de información de las transacciones de su interés, por el medio que considere conveniente (sean estos físicos, digitales o cualesquier otros).

DÉCIMA SEGUNDA: El Cliente es responsable de conocer y aplicar en forma correcta las instrucciones de la funcionalidad ofrecidos por BAC Credomatic, el cual queda relevado de toda responsabilidad por los daños que al Cliente le puedan resultar a causa del desconocimiento o mal uso de Enviar dinero vía Kash.

DÉCIMA TERCERA: BAC Credomatic sin necesidad de dar previo aviso o explicación y sin responsabilidad de su parte, podrá suspender temporal o indefinidamente la utilización de cualquiera de los servicios, cuentas o productos contemplados en estos *Términos y Condiciones* y, sus anexos o modificaciones futuras, ya sea por cambio en las políticas internas o cualquier caso fortuito o fuerza mayor existente, o bien, cuando hubiere incumplimiento por parte del Cliente a cualquiera de las cláusulas.

DÉCIMA CUARTA: El Cliente acepta que BAC Credomatic podrá requerir actualizar y ampliar la información suministrada por él y cualquier otra información que requiera en el futuro, por lo cual entiende y acepta que se le podrá cerrar la cuenta o suspender el respectivo Servicio en caso de que se rehúse a actualizar o ampliar la información en los términos requeridos.

DÉCIMA QUINTA: BAC Credomatic queda facultado para introducir las reformas y/o modificaciones que considere convenientes y pertinentes en cualquier momento a los Términos y Condiciones de los Servicios que brinde al Cliente, las cuales hará del conocimiento del Cliente a través de los medios que considere pertinentes. A su vez, el Cliente declara, expresamente, que acepta desde ya, que BAC Credomatic podrá realizar las modificaciones que considere convenientes tanto en los Términos y Condiciones como en los Servicios brindados y que podrán variar en cualquier momento. El Usuario en todo caso entiende que en última instancia es su responsabilidad revisar los Términos y Condiciones periódicamente, a fin de conocer y regirse plenamente por la versión vigente, de modo que BAC Credomatic entenderá que el Usuario ha aceptado los cambios operados, en el evento en que

el Usuario haya continuado utilizando los Servicios luego de que las modificaciones respectivas entraran en vigor. Si el Usuario no estuviera de acuerdo con las modificaciones propuestas a los Términos y Condiciones, el Usuario podrá dejar de utilizar los servicios de previo a que los cambios tengan efecto.

DÉCIMA SEXTA: Las Partes reconocen que los tributos (impuestos, tasas, retenciones y contribuciones) que lleguen a aplicar serán cubiertos por la Parte a quien corresponda de conformidad con lo establecido en la legislación vigente. Es del conocimiento de BAC Credomatic que el Cliente no asumirá ningún tributo que por ley le corresponda a BAC Credomatic, de igual forma, es de conocimiento del Cliente que BAC Credomatic no asumirá ningún tributo que por ley le corresponda a Cliente.

DÉCIMA SÉTIMA: El Cliente, al aceptar electrónicamente el presente documento, expresamente acepta que sus ingresos y activos provienen de actividades enteramente lícitas y legítimas y, que no está involucrado en lavado de dinero u otras actividades ilegales en el país, asimismo, conoce de la existencia de las leyes anti-lavado y anti-corrupción, donde cualquier tipo de fraude o ilegalidad que pretenda podría acarrearle la cancelación y terminación del servicio por parte de BAC Credomatic.

DÉCIMA OCTAVA: El Cliente entiende que en el caso de recibir depósitos que no reconozca o sean irregulares en general, deberá informarlo, de forma inmediata a BAC Credomatic, además acepta que es el legítimo titular de las cuentas bancarias que digite en la Aplicación. Todas las transacciones realizadas a través de la Aplicación serán efectuadas por su persona, sin intervención de terceros. El Cliente entiende y acepta que podrá resolver sus quejas, inconformidades y demás asuntos a través de mensajería vía WhatsApp oficial de BAC Credomatic mediante el número que aparece en el siguiente link: <https://www.baccredomatic.com/es-gt/personas/banca-digital/kash>

DÉCIMA NOVENA: CLÁUSULA DE ARBITRAJE. Todas las controversias, diferencias, disputas o reclamos que pudieran derivarse de los presentes Términos y Condiciones, o el negocio y la materia a la que se refiere, su ejecución, incumplimiento, liquidación, interpretación o validez, se resolverán por medio de arbitraje de conformidad con las leyes de la República de Guatemala y los procedimientos previstos en el Reglamento de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Guatemala -CENAC- que se encuentre vigente al momento de surgir el conflicto, el cual las partes aceptan desde ahora en forma irrevocable y, se

someten de forma voluntaria e incondicional. El arbitraje será administrado por el Centro de Arbitraje y Conciliación relacionado y se llevará a cabo en la ciudad de Guatemala. El tribunal será compuesto por tres árbitros, un árbitro nombrado por cada una de las partes y el tercer árbitro será designado por el "CENAC", de conformidad con sus reglamentos; el idioma del arbitraje será el español. El laudo será impugnabile y deberá ser cumplido de buena fe y sin demora alguna por las partes. Asimismo, ambas partes aceptan pagar los gastos y honorarios propios en que se incurran cada una de ellas, derivados de la aplicación de esta cláusula, sin perjuicio de la condena en costas que al final del arbitraje deberán efectuar los árbitros designados.

VIGÉSIMA: El Cliente entiende y comprende que BAC Credomatic podrá realizar cobros con relación a los servicios de envío de dinero aquí descritos y el derecho de su uso y comisiones, así como los gastos incurridos en el trámite de gestiones relacionadas con el uso de la Aplicación. El Cliente entiende y acepta que BAC Credomatic podrá realizar según conveniencia y por necesidad de negocio un cobro por concepto de gastos, gestiones o comisiones por uso del Servicio o demás funcionalidades que se realicen y se permitan dentro de la Aplicación. BAC Credomatic tendrá por aceptado los montos a cobrar en el evento en que el Cliente haya utilizado el Servicio luego de la entrada en vigor de dichos cobros.

VIGÉSIMA PRIMERA: El Cliente manifiesta que ha leído y acepta, en su totalidad los Términos y Condiciones aquí establecidos y que reconoce que BAC Credomatic se reserva el derecho de aceptar o rechazar el uso del Servicio, aunque se cumpla con los requisitos del presente documento. Debe entenderse que toda manifestación transmitida por un medio electrónico por parte del Cliente será equivalente a los documentos que se otorguen por medios físicos.

VIGÉSIMA SEGUNDA: CONSENTIMIENTO INFORMADO. El Cliente autoriza a BAC Credomatic, para recopilar, almacenar y tratar en sus sistemas la información de sus datos personales únicamente para el uso del Servicio. A su vez autoriza a BAC Credomatic para compartir su información personal con todas las empresas del Grupo Financiero BAC Credomatic para manejo de información, envíos de estados de cuenta y que dicha información podrá ser almacenada o replicada en servidores ubicados dentro o fuera del territorio. El Cliente entiende que puede ejercer los derechos de acceso, rectificación y cancelación. Asimismo, esta autorización engloba servicios de Soporte, Chat, Call Center, mensajes de texto, avisos, anuncios, transacciones, correos, entre otros.

El Cliente entiende y acepta que, toda la data e información que ingrese o a la que de tratamiento a través de Banca Móvil y que éste ponga a disposición de BAC Credomatic por medio de ella, no sólo estará cubierta por una presunción de autorización hacia BAC Credomatic en lo referente a los usos permitidos autorización que será aplicable y defendible tanto a nivel nacional como internacional, sino que el Usuario al utilizar el Servicio y aceptar los presentes Términos y Condiciones expresamente faculta a BAC Credomatic, encargados y demás intermediarios tecnológicos a utilizarla en el contexto de los Términos y Condiciones vigentes.

El Usuario autoriza a que BAC Credomatic para: i) recolectar, copiar, almacenar, consultar, adquirir, registrar, ceder, trasladar, organizar, comunicar, transferir, usar, extraer, acceder, cotejar, interconectar, conservar por el período de ley, eliminar, suspender, destruir y en general, dar tratamiento a sus datos personales de acceso irrestricto y restringido. ii) dar tratamiento a los datos personales, incluso de carácter sensible con la finalidad de habilitar controles de seguridad iii) El Autorizado queda debidamente facultado para tratar, almacenar o replicar en servidores ubicados dentro o fuera del territorio nacional los datos personales, sea directamente o por medio de proveedores de servicios y/o intermediarios tecnológicos.

El Cliente declara haber leído y aceptado los presentes Términos y Condiciones en virtud de su aceptación a través de la Aplicación o sitio web oficial de BAC Credomatic.