

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES APLICABLES A LA ADQUISICIÓN Y UTILIZACIÓN DE UNA “TARJETA TUC” Y EL SISTEMA-TISC**

El presente documento contiene los principales términos y condiciones generales (en adelante, los “Términos y Condiciones”) que regirán la adquisición y uso de las tarjetas inteligentes denominadas “TARJETA TUC”, el SISTEMA-TISC, así como la relación entre MPESO, S.A. y el adquirente y usuario de las mismas, según los siguientes términos:

1. **Definiciones.** a) **Agencia:** Establecimiento autorizado por MPESO para vender TARJETA TUC y/o distribuir Saldo TARJETA TUC, las mismas que se identifican mediante afiche con el logo de Sistema-TISC y/o TARJETA TUC; b) **APP:** Aplicación de teléfono inteligente denominada TARJETA TUC; c) **Centro de Atención MPESO (CAM):** Oficina que atiende requerimientos de Tarjetas TUC y de Servicio al Cliente; d) **Contraseña:** código alfanumérico utilizado para acceder al APP o la Página Web; e) **Empresas de Transporte Afiliadas:** Son empresas o cooperativas de transporte afiliadas al Sistema-TISC, las mismas que podrán ser identificadas por los Usuarios mediante el logo TARJETA TUC y/o el logo SISTEMA-TISC; f) **IVR:** es el sistema automatizado de respuesta interactiva orientado a entregar y/o capturar información a través del celular. Para acceder al IVR llamar al 8749-0700 (*Claro*) o 8589-0700 (*Movistar*); g) **MPESO:** es la sociedad nicaragüense MPESO S.A., la cual brinda y gestiona el Sistema-TISC; el cual permite a los Usuarios de TARJETA TUC pagar servicios de transporte brindados por empresas afiliadas a este servicio, fungiendo como un medio de pago para dichos efectos; h) **Página Web:** www.mpeso.net; i) **PIN:** código numérico de 4 a 8 dígitos que permiten al Usuario utilizar el IVR. j) **Saldo TARJETA TUC:** es la cantidad de dinero previamente recargado o recibido en TARJETA TUC y disponible para pagar el servicio de transporte con Empresas de Transporte Afiliadas a MPESO; k) **Servicio al Cliente:** servicio de asesoría telefónica que MPESO presta para relacionarse con sus Usuarios, recibir sugerencias y reclamos de los mismos, sus números son 8749-0700 (*Claro*) o 8589-0700 (*Movistar*); l) **SISTEMA-TISC:** Sistema integral para gestionar y controlar el cobro de servicios de transporte de pasajeros, cuyo uso importa la transferencia de dinero, previamente asignado por el usuario del servicio de transporte, hacia las cuentas administradas por MPeso para tal efecto. El SISTEMA-TISC permite a los Usuarios pagar servicios de transporte con la utilización de una TARJETA TUC; m) **TARJETA TUC:** tarjeta inteligente que puede ser recargada libremente, no tiene vencimiento y es utilizada como medio de pago en servicios de transporte con empresas de transporte afiliadas a MPESO. Existen dos modalidades de TARJETA TUC, “registrada” y “anónima”; n) **Usuario:** Persona que adquiere una TARJETA TUC y se encuentra sujeta a estos Términos y Condiciones.

2. **Objeto y alcances del sistema.** Este documento regula los términos y condiciones que rigen el uso de TARJETA TUC. Al adquirir una TARJETA TUC, el adquirente pasa a ostentar la condición de Usuario. Igualmente, contrata con MPESO los servicios de gestión de pago a través de la utilización de TARJETA TUC y el SISTEMA-TISC. Del mismo modo, con la adquisición de una TARJETA TUC, el Usuario expresamente acepta el contenido de estos Términos y Condiciones, que declara haber leído en forma previa. El Usuario declara conocer y acepta que cualquier actualización o modificación que MPESO realice sobre los Términos y Condiciones, será debidamente comunicado a través de la Página Web de MPESO, y otro medio electrónico, a elección de MPESO; siendo ello suficiente para efectos de que el Usuario tome conocimiento de dichas modificaciones. En caso que el Usuario no se encuentre conforme con cualesquiera modificaciones efectuadas, podrá desvincularse de su TARJETA TUC, de conformidad con lo dispuesto en estos Términos y Condiciones. El Usuario podrá solicitar su desvinculación en cualquier momento sin

penalización alguna mediante la presentación de una solicitud en los CAM. A fin de ser desvinculada, la tarjeta correspondiente deberá necesariamente contar con Saldo TARJETA TUC igual a C\$0.0 (00/100 Córdobas). La solicitud de desvinculación no importará devolución de Saldo TARJETA TUC. En ese sentido, el Usuario podrá: (i) hacer uso del Saldo TARJETA TUC remanente antes de solicitar su desvinculación; (ii) transferir dicho saldo a otro Usuario, a elección del Usuario. Queda expresamente establecido que no será posible el reembolso del Saldo TARJETA TUC en dinero. La transferencia de Saldo de TARJETA TUC se rige por el numeral 4 b) del presente documento.

El plazo del presente documento es indefinido.

3. **Adquisición de TARJETA TUC.** a) TARJETA TUC “registrada” se adquiere en los CAM y en ciertas Agencias debidamente rotuladas como “Compra Aquí”, es necesario presentar cédula de identidad, carné INSS, pasaporte o cédula CA-4 para adquirirla y su costo es de C\$50.00 (cincuenta Córdobas); b) TARJETA TUC “anónima” se adquiere en ciertas Agencias debidamente rotuladas como “Tarjeta TUC Anónima Aquí”, no es necesario presentar identificación para adquirirla y su costo es de C\$50.00 (cincuenta Córdobas); c) Ninguna Agencia está autorizada a vender TARJETA TUC a un precio mayor a los señalados. El precio de adquisición de TARJETA TUC puede variar de tiempo en tiempo. Dichas variaciones se verán reflejados registradas en los presentes Términos y Condiciones; d) La TARJETA TUC “registrada” puede acceder a las herramientas en la APP y Página Web, entre otras: i) visualizar Saldo TARJETA TUC, ii) visualizar Historial de Transacciones, y iii) transferir Saldo TARJETA TUC a otros Usuarios. La TARJETA TUC “anónima” no tiene esta funcionalidad, sin embargo el Usuario que adquiere una TARJETA TUC “anónima” puede de manera posterior registrarla y crear, a través de la APP, su Contraseña, lo cual convertirá su TARJETA TUC en “registrada”.

4. **Modos de adquirir Saldo TARJETA TUC.** a) Se puede recargar Saldo TARJETA TUC en Agencias o en un CAM; b) Se puede recibir Saldo TARJETA TUC de transferencias hechas por terceros mediante la utilización de la Página Web o la APP.

5. **Modos de disponer de Saldo TARJETA TUC.** El Saldo de TARJETA TUC recargado por el Usuario se encontrará disponible en la cuenta del Usuario una vez que la recarga haya sido habilitada por la Agencia o CAM. MPESO no será responsable por el retraso en efectuar la recarga respectiva y/o por la recarga parcial o defectuosamente efectuada por las Agencias. Los fondos acreditados por los Usuarios en TARJETA TUC no generan intereses a su favor, ni ningún otro beneficio asociado a su permanencia y se mantendrán en un fideicomiso y/o cuentas bancarias administradas por MPESO para tales efectos. Los Usuarios utilizarán TARJETA TUC como medio de pago por servicios de transporte brindado por las Empresas de Transporte Afiliadas, para lo cual se debitará su Saldo TARJETA TUC. El Saldo TARJETA TUC podrá ser dispuesto o debitado en razón de: a) Debitando Saldo TARJETA TUC mediante su utilización como medio de pago para el servicio de transporte brindado por Empresas de Transporte Afiliadas a MPESO. Para ello, se colocará TARJETA TUC frente al validador de cobro; b) Transfiriendo Saldo TARJETA TUC desde la Página Web o la APP c) por el cobro de comisiones o gastos de parte de MPESO, según lo aplicable.

6. **Duración del Saldo TARJETA TUC.** a) El Saldo TARJETA TUC corresponde al pago adelantado de prestaciones de servicio que se realizarán a favor de los Usuarios por parte de las Empresas de Transporte Afiliadas. b) El Saldo TARJETA TUC no tiene fecha de vencimiento, estando a disposición del Usuario de manera indefinida.

7. **Acceso a Historial de Transacciones.** El Usuario podrá obtener información individualizada de los usos

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES APLICABLES A LA ADQUISICIÓN Y UTILIZACIÓN DE UNA “TARJETA TUC” Y EL SISTEMA-TISC**

efectuados del saldo en TARJETA TUC, así como de su Saldo TARJETA TUC, sus recargas, transferencias, pagos efectuados y cobro de comisiones en la Página Web o en la APP.

8. **Límite de Responsabilidad.** a) Bajo ningún supuesto MPESO será responsable por el servicio de transporte prestado por las Empresas de Transporte Afiliadas, en cuanto este es prestado por empresas de transporte independientes a MPESO, tampoco será responsable por la negativa de las Empresa de Transporte Afiliada a prestar sus servicios a Usuarios determinados, cualquiera sea su causa; b) MPESO no será responsable por el rechazo de las transacciones por insuficiencia de Saldo TARJETA TUC; c) MPESO no será responsable por el stock de unidades de TARJETA TUC en una Agencia determinada; ni por la disponibilidad de recargas en ninguna Agencia determinada. d) En general, MPESO no será responsable de ningún daño y/o perjuicio ocasionado a los usuarios a partir de la adquisición y/o uso de TARJETA TUC, indistintamente de su causa, con la única excepción de aquellos daños que, siendo imputables a MPESO, deriven de dolo y/o negligencia grave de parte de esta última. Por otro lado, el Usuario se obliga a indemnizar y mantener indemne a MPESO y/o a los demás Usuarios por todo daño y/o perjuicio (incluyendo costas y costos) que MPESO y/o cualquier Usuario pudieran sufrir como consecuencia, directa o indirecta de cualquier uso o manipulación indebida de una TARJETA TUC, o de los demás sistemas que integran el SISTEMA-TISC.

9. **Cobros y Cargos.** a) No aplica ningún cobro de comisiones y/o cargos por recargas y/o el uso del Saldo TARJETA TUC sobre el monto recargado; b) MPESO no efectúa ningún cobro al Usuario por utilizar TARJETA TUC como medio de pago en el servicio de transporte; c) MPESO no efectúa ningún cobro por consultar cualquier información en la Página Web o en la APP; d) Cada transferencia de Saldo TARJETA TUC a un tercero está sujeta al cobro de una comisión de C\$ 0.50 (50/100 cincuenta centavos de Córdoba), cantidad que incluye el IVA correspondiente; e) En el caso que una TARJETA TUC “anónima” permanezca seis meses sin uso (ya sea recarga, pago o transferencia) aplicará un cargo mensual de mantenimiento equivalente a C\$ 4.99 (cuatro Córdobas con 99/100 noventa y nueve centavos de Córdoba), cantidad que incluye el IVA correspondiente. Dicho cargo aplicará el primer día hábil de cada mes a partir del séptimo mes sin uso. El cargo mensual de mantenimiento solamente aplicará mientras la TARJETA TUC “anónima” permanezca sin uso, y cesará en cuanto el Usuario vuelva a utilizar su TARJETA TUC o la registre. El Usuario autoriza a MPESO a modificar, alterar, introducir, incrementar y, en general, modificar las comisiones y cargos relacionados a la utilización de TARJETA TUC, dejando a salvo su derecho de desvincularse de los Términos y Condiciones en caso no esté de acuerdo al tomar conocimiento de los mismos.

10. **Bloqueo y Desbloqueo de TARJETA TUC.** a) En caso de pérdida, robo o hurto de TARJETA TUC, ésta se puede bloquear en la APP, en un CAM o llamando a Servicio Al Cliente, o escribiendo un mensaje directo en facebook.com/mpeso.ni/; b) Todas las operaciones anteriores al bloqueo de TARJETA TUC son responsabilidad del Usuario. MPESO no será responsable ni devolverá el Saldo TARJETA TUC utilizado de manera anterior al bloqueo de la tarjeta; c) De manera posterior a un desbloqueo de TARJETA TUC, cambio de número de celular asociado o adquisición de nueva TARJETA TUC, el Saldo TARJETA TUC que existió al momento del bloqueo será restablecido. MPESO procurará que el restablecimiento se produzca de manera inmediata al desbloqueo, siendo que, en cualquier caso, el restablecimiento se acreditará como máximo en cinco (5) minutos de efectuado; d) TARJETA TUC “anónima” no son sujetas a bloqueo.

11. **Reinicio o cambio de Contraseña o PIN.** El reinicio o modificación de la Contraseña o PIN se efectuarán a través de la Página Web o en la APP, visitando un CAM o llamando a Servicio Al Cliente .

12. **Manejo de información.** Cuando el Usuario voluntariamente proporcione información personal a MPESO (“la información”), resultarán las siguientes disposiciones: (i) Cuando el Usuario proporcione su dirección de correo electrónico y/o número de celular, MPESO podrá enviarle promociones u ofertas, propias o de terceros, mediante correo electrónico o SMS, medir el interés del Usuario respecto de diversos servicios o informarle acerca de productos y servicios. MPESO no podrá vender la información a terceros.; (ii) La Información es de uso estrictamente personal, por lo cual el Usuario deberá adoptar las precauciones necesarias, ya sea a través del cambio de PIN, Contraseña o protección u otras medidas de seguridad, para que una vez recibida, la Información no sea visualizada y conocida por terceros. La información será enviada en formato plano, HTML o SMS, sin encriptación, circunstancia que es reconocida y aceptada por el Usuario; (iii) el Usuario declara conocer que la aceptación de los presentes Términos y Condiciones conlleva el consentimiento que prevé la legislación nicaragüense de la materia.

13. **Arbitraje.** (a) Toda desavenencia, diferencia, conflicto, controversia o disputa que surja entre el Usuario y MPESO, relativa a la ejecución, interpretación o cualquier otro asunto relacionado con estos Términos y Condiciones de uso de MPESO, deberá ser decidida por un tribunal arbitral de conformidad a las normas de procedimiento del Centro de Mediación y Arbitraje Antonio Leiva Pérez de la Cámara de Comercio de Nicaragua y se designa a dicho órgano para la administración del proceso arbitral. (b) El arbitraje será de derecho y en lo que no resulte incompatible con lo dispuesto en este documento, el Usuario y MPESO se comprometen a seguir cumpliendo diligentemente los términos y condiciones del mismo hasta obtener el laudo que sea proveído por parte de los árbitros. (c) Las decisiones de los árbitros serán ejecutorias y obligatorias para el Usuario y MPESO (d) La legislación aplicable al presente Contrato será la nicaragüense. (e) La sede del Tribunal Arbitral será la ciudad de Managua, República de Nicaragua. (f) Las costas del arbitraje serán pagadas por partes iguales por el Usuario y MPESO, salvo las de sus abogados, asesores y peritos, hasta que se emita el laudo arbitral.