



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE BILLETERA ELECTRÓNICA PAKO

En **AirPak de Costa Rica, S.A.** trabajamos constantemente para mejorar tu experiencia con nuestros servicios y queremos mantenerte informado en todo momento de todos y cada uno de los cambios que implementemos en nuestra billetera Pako, por ello siempre mantendremos actualizado este documento “**Términos & Condiciones**”.

Estos “**Términos & Condiciones**”, son el acuerdo contractual que regula las condiciones y reglas a las que los usuarios se deben ajustar en cuanto al acceso y uso de Pako.

Te invitamos a leer estos “**Términos & Condiciones**” con detenimiento antes de continuar usando nuestros productos y servicios.

1. OBJETO

La Billetera Pako es un servicio de AirPak de Costa Rica S.A.

El servicio de Billetera Electrónica Pako es un canal electrónico que permite al usuario administrar su dinero mediante un dispositivo móvil celular. Para utilizar la Billetera Pako, el cliente deberá registrarse previamente suministrando la información necesaria requerida, una vez autorizado el registro el cliente contará con una cuenta electrónica en colones y se le habilitarán los servicios disponibles.

Para esto se establece un único perfil de cliente:

- Perfil 1: El cliente podrá tener acreditaciones mensuales en su cuenta de colones no mayores o iguales a \$1000, estableciendo el monto en colones de acuerdo al tipo de cambio establecido por AirPak de Costa Rica.

La inscripción de AirPak de Costa Rica, S.A, cédula jurídica número 3-101-060710, ante la Superintendencia General de Entidades Financieras no es una autorización para operar, y la supervisión que ejerce esa Superintendencia es sólo en materia de prevención de legitimación de capitales financiamiento al terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, según lo dispuesto en la Ley N° 7786, “Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo”.

Por lo tanto, la SUGEF no supervisa los negocios que ofrece y realiza la empresa, ni su seguridad, estabilidad o solvencia. Las personas que contraten sus productos y servicios lo hacen bajo su cuenta y riesgo.

Por lo anterior, todos los clientes del producto y trámites realizados a través de la plataforma de la Billetera Electrónica Pako que presta AirPak de Costa Rica, S.A.; están sometidos al cumplimiento de las Políticas y Procedimientos definidos por la empresa en materia de Prevención del Riesgo de Legitimación de Capitales, Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.

2. POLÍTICA DE PRIVACIDAD:

a. Datos obtenidos.

El cliente declara bajo juramento que la información consignada es en todo verídica, exacta y suministrada con la intención de que el la Institución evalúe esta solicitud y que no se hizo ninguna omisión que pudiera inducir a error a AirPak de Costa Rica o a sus funcionarios. El Cliente expresamente autoriza a la Institución o a sus funcionarios para obtener, verificar y almacenar la información general sobre su persona y demás datos o documentos obtenidos mediante los procesos de pre-enrolamiento y enrolamiento, estos datos podrán ser utilizados en campañas promocionales o cualquier estudio o análisis a lo interno de la organización.

De igual manera, autoriza a brindar e intercambiar la información proporcionada con el objeto de que se incluya dentro de las bases de datos públicas o privadas del Sistema Financiero Nacional. También acuerda(n) que AirPak de Costa Rica podrá retener los datos facilitados en la solicitud de pre-enrolamiento o enrolamiento, así como cualquier documento independientemente, de que la solicitud sea aprobada o no. El cliente autoriza a que, de acuerdo con lo anterior, se le remita información sobre promociones, beneficios, nuevas alianzas, o cualquier otro canal prestado por la Institución.

En relación con la solicitud de la billetera Pako, para los efectos de lo dispuesto en los artículos 5 inciso 2) de la Ley 8968 (Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales) y 196 bis de la Ley 4573 (Código Penal), el cliente autoriza expresamente a AirPak de Costa Rica S.A para que, directa o indirectamente, consulten, revisen, validen o verifiquen en bases de datos privadas y/o públicas y tengan acceso a sus datos personales de acceso irrestricto o de acceso restringido, con el propósito de verificar o confirmar la información brindada

en esta oportunidad y cualquier otra necesaria para la tramitación de diversos productos y servicios proveídos por estas compañías; así como para el cumplimiento de las políticas en materia de prevención del riesgo de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.

Esta autorización comprende también los estudios correspondientes de las sociedades donde el cliente figure como representante legal o miembro. La presente autorización se concede en el entendido de que toda la información recopilada será administrada y custodiada por AirPak de Costa Rica S.A. con el carácter de confidencial que la Constitución Política y la Ley se lo reconocen.

b. MEDIDAS DE SEGURIDAD

Código/Número de identificación personal (PIN): Al ingresar y activar la billetera electrónica el CLIENTE definirá un PIN que será mediante el cual podrá hacer uso de los servicios y operaciones descritos en la sección 3. Operaciones y Servicios.

Límites de Operaciones: La Billetera electrónica tendrá restricciones en cuanto a límites de transacciones e importes diarios y mensuales, lo cual permitirá llevar un control al CLIENTE sobre las transacciones realizadas. Los límites estarán disponibles en la página web <https://pakowallet.com/costarica/>, y sus cambios podrían estar sujetos a las políticas en materia de Prevención del riesgo de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.

Bloqueo automático: La Billetera Electrónica se bloqueará después de tres (3) intentos fallidos o erróneos en la digitación o introducción del código PIN. Para el reseteo del PIN el USUARIO podrá efectuarlo a través de la billetera electrónica o bien solicitarlo por medio del call center al número 4800-1717. Ante el extravío, hurto o robo del celular donde EL CLIENTE tiene descargada la billetera electrónica, el CLIENTE es responsable de comunicar el hecho a AirPak de Costa Rica para que se proceda al bloqueo correspondiente. Esta comunicación podrá efectuarse a través del call center (en los horarios establecidos por AirPak de Costa Rica) o de manera presencial en cualquier Centro de Atención de AirPak autorizado para tal fin, siendo AirPak el único responsable de llevar a cabo el bloqueo. El CLIENTE asume la responsabilidad de las operaciones efectuadas hasta que dé aviso de bloqueo.

Preguntas de Seguridad: Ante el bloqueo del PIN, el CLIENTE podrá realizar la reconfiguración de su PIN desde la billetera electrónica contestando las preguntas de seguridad que configuró al momento del registro. Si estas preguntas no son contestadas satisfactoriamente el CLIENTE no podrá reconfigurar su PIN para ingresar a la billetera electrónica, para hacerlo deberá llamar al call center al número de atención 4800-1717

El CLIENTE reconoce a favor de AirPak la facultad de adoptar otras medidas de seguridad, cuando fueran necesarias.

3. OPERACIONES Y SERVICIOS:

El CLIENTE podrá de forma personal e indelegable realizar las siguientes operaciones y servicios:

a) Carga Billetera Electrónica.

El cliente podrá realizar cargas de dinero en colones a su billetera electrónica en los canales autorizados por AirPak. Para esto deberá presentar su documento de identidad y cualquier otra información que sea requerida para el cumplimiento de la Ley 7786 "Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo", así como cualquier política en materia de prevención del riesgo de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.

Adicionalmente podrá recibir cargas mediante transferencias de dinero provenientes de otras billeteras electrónicas.

b) Carga Billetera Electrónica SINPE.

El cliente podrá realizar cargas de dinero en colones a su billetera electrónica realizando débitos directos desde sus cuentas bancarias, para esto deberá registrar las cuentas en la billetera electrónica como cuentas favoritas. Adicional, el cliente podrá recibir transferencias desde cuentas de terceros provenientes de entidades inscritas en SINPE.

c) Descarga Billetera Electrónica.

El Cliente podrá realizar descargas de dinero de su billetera electrónica en los canales autorizados por AirPak.

Para esto deberá presentar su documento de identidad y cualquier otra información que sea requerida para el cumplimiento de la Ley 7786 "Ley sobre estupefacientes, sustancias

psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo”, así como cualquier política en materia de prevención del riesgo de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo

d) Descarga Billetera Electrónica SINPE.

El cliente podrá realizar descargas de dinero en colones de su billetera electrónica realizando transferencias SINPE a sus cuentas bancarias o cuentas de terceros, para esto deberá registrar las cuentas en la billetera electrónica como cuentas favoritas. Es responsabilidad absoluta del cliente validar que los datos registrados para efecto de envíos de dinero a cuentas bancarias de terceros sean los correctos

e) Enviar Dinero entre Billetera Pako.

El Cliente podrá realizar envíos entre Billeteras activas con el correspondiente proceso de enrolamiento y de acuerdo a los parámetros establecidos por AirPak. AirPak no se hace responsable por errores de envíos entre Billeteras Electrónicas. Es responsabilidad absoluta del cliente validar que los datos registrados para efecto de envíos de dinero a otras Billeteras Electrónicas sean los correctos.

f) Enviar dinero entre Billetera Pako Costa Rica y Billetera Pako Internacional..

El cliente podrá realizar envíos entre Billeteras activas de Costa Rica y Nicaragua con el correspondiente proceso de enrolamiento y de acuerdo a los parámetros establecidos por AirPak. Para esto se establece el monto a enviar en moneda dólares más los cargos establecidos para este servicio y que van de acuerdo al monto a enviar. Ver condiciones en <https://pakowallet.com/costarica/>. Para efectos de acreditar el monto en colones del saldo de la Billetera se establecerá un cambio de divisa de acuerdo al tipo de cambio de venta del Scotiabank. Este tipo de cambio de Venta puede variar de acuerdo a condiciones del mercado nacional.

g) Pago Servicios Públicos.

El cliente podrá realizar Pagos de Servicios Públicos desde su Billetera Electrónica Pako. AirPak no se hace responsable por errores de digitación

provocados por el cliente y que generen pagos erróneos. Es responsabilidad absoluta del cliente validar que los datos registrados para efecto de pagos de servicios sean los correctos.

h) Recargas Telefónicas.

El cliente podrá realizar Recargas Telefónicas desde su Billetera Electrónica Pako. AirPak no se hace responsable por errores de digitación provocados por el cliente y que generen recargas erróneas. Es responsabilidad absoluta del cliente validar que los datos registrados para efecto de recargas telefónicas sean los correctos. Las recargas telefónicas no podrán anularse y no existirá ningún reintegro en caso de error generado por el cliente.

Los servicios se brindarán conforme los Procedimientos, Manuales, Instrucciones, Comunicados, Sistemas Computarizados y Políticas establecidas por **AirPak de Costa Rica S.A.** y/o sus Concedentes y/o Titulares de los servicios y productos que ofrezca. En consecuencia de lo anterior queda expresamente convenido que cualquier modificación, o bien la inclusión de un nuevo servicio adicional a los que **AirPak de Costa Rica S.A.** presta en este momento, o bien, a los que pudiere llegar a ofrecer en un futuro, se tendrán por incorporados a estos términos y condiciones y se entenderá que el **Cliente** acepto los términos una vez que brindó su autorización mediante la aceptación de los presentes términos y condiciones en la pantalla de la billetera electrónica y haga uso de los nuevos servicios.

AirPak de Costa Rica no se hace responsable de cualquier inconveniente presentado a raíz de la implementación de nuevas medidas en las Políticas Internas o cambios en los términos y condiciones.

4. ACCESO A LA BILLETERA ELECTRÓNICA:

- a.** EL CLIENTE debe tener un dispositivo celular inteligente (SMARTPHONE) con plan de datos activo o conexión a internet.
- b.** El CLIENTE podrá acceder a la Billetera Electrónica desde su celular, descargando la aplicación desde el Play Store para dispositivos móviles Android y APP Store desde dispositivos móviles iOS.
- c.** EL CLIENTE declara con la aceptación de los presentes términos y condiciones que es mayor de edad y que está facultado para adquirir las responsabilidades que la ley requiere.

- d. EL CLIENTE deberá realizar el registro en la aplicación completando los campos requeridos.
- e. EL CLIENTE deberá aceptar los presentes términos de uso de la Billetera Electrónica.
- f. EL CLIENTE reconoce que su número de documento de identidad, pasaporte o cédula de residencia será utilizado para ingresar a la Billetera Electrónica.
- g. EL CLIENTE definirá un PIN (Número de Identificación Personal) de 4 dígitos el cual le será requerido para poder autorizar las transacciones desde la billetera electrónica.
- h. EL CLIENTE acepta que el PIN utilizado para operar su Billetera electrónica constituyen su firma de autorización,
- i. EL CLIENTE deberá digitar en la aplicación un código de validación que será generado luego de completar el registro en la billetera electrónica y será enviado por un mensaje de texto (SMS) al número celular que registró en la billetera electrónica.
- j. EL CLIENTE acepta que la información proporcionada para los fines del presente términos y condiciones de uso de la Billetera Electrónica podrán ser compartidos para propósitos comerciales, a los fines de prevención de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo (LC/FT), enjuiciamiento de delincuentes, a los fines de seguridad nacional o cuando fuera requerido por la ley.
- k. AirPak se reserva el derecho de no admitir como cliente de la billetera electrónica a todas las personas naturales o jurídicas que incumplan con las políticas internas.
- l. AirPak de Costa Rica podrá requerir documentación que respalde el origen del dinero y la finalidad de la relación comercial, de igual manera, podrá requerir el apersonamiento del cliente en una de las agencias autorizadas. En caso de incumplimiento o por cualquier motivo, la empresa podrá reservarse el derecho de dar por finalizada la relación comercial con el cliente, sin previo aviso.

5. IDENTIFICADOR PERSONAL DE USUARIO (IPU):

a. **USO DE NUMERO DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL (PIN):** El **USUARIO** declara que acepta el uso de un PIN el cual fue configurado y definido desde la Billetera Electrónica para realizar las transacciones u operaciones, siendo autorizadas únicamente por el **CLIENTE** al momento de ingresar el PIN en la Billetera Electrónica.

6. MANEJO DEL SALDO DE LA BILLETERA ELECTRÓNICA

a. El saldo disponible en Billetera Electrónica no constituye depósito, no generará ningún tipo de interés, no podrá ser intermediado y estará a disposición del cliente en todo momento; siempre y cuando el cliente no infrinja ningún proceso o política en materia de PLD/FT, requerimiento judicial o autoridad competente.

b. El saldo será administrado en una cuenta IBAN en moneda colones a nombre del titular, la cual será en moneda nacional.

c. **CANALES AUTORIZADOS:** Los canales autorizados por AirPak estarán plenamente identificados para que los **CLIENTES** puedan realizar el enrolamiento, las transacciones de cargas/recargas y descargas de la billetera electrónica a través de los agentes, Sub agentes, centros de transacciones, previa presentación del documento de identificación del **CLIENTE**. Los agentes, sub agentes y centros de transacciones se encuentran detallados en la página web: <https://pakowallet.com/costarica/>

7. ASUNCIÓN DE RESPONSABILIDAD:

a. El **CLIENTE** asume la total y exclusiva responsabilidad por toda operación errónea que efectúe a través del servicio de Billetera Electrónica, liberando a AirPak de Costa Rica de toda responsabilidad por dicha operación.

b. El **CLIENTE** asume la total y exclusiva responsabilidad por toda la información proporcionada para efecto de obtener, disponer y hacer uso la billetera electrónica y brinda su autorización para que AirPak de Costa Rica pueda verificar por cualquier medio legal toda la información que ha proveído.

c. **EI CLIENTE** comprende que es el único responsable de su PIN de la "Billetera Electrónica", de manera que estas no podrán ser compartidas ni divulgadas bajo ningún medio ya sea escrito, electrónico o hablado.

d. Cualquier acción o transacción realizada por un tercero a quien el **CLIENTE** haya empoderado con el PIN es responsabilidad del **CLIENTE**.

- e. El **CLIENTE** comprende que es responsable de cualquier acción o transacción realizada por un tercero desde una sesión en la billetera la cual no fue cerrada o finalizada por el mismo **CLIENTE**.
- f. El **CLIENTE** es responsable de actualizar los datos de domicilio, teléfono, entre otros cuando se genere algún cambio. Lo anterior para mantener el expediente completo y actualizado.

8. RECLAMOS: Deberán efectuarse a través de los Canales Autorizados que tiene habilitado para tal fin AirPak de Costa Rica. Los Centros de Atención habilitados son:

- a. Portal de Información a través del sitio de Internet: <https://pakowallet.com/costarica/>
- b. Call Center, cuyo número de teléfono es: 4800-1717, en horario de lunes a sábado de 8:00 am a 8:00 pm, Domingo de 8:00 am a 6:00 pm.
- c. Oficinas de Servicio de Atención al Cliente desde los Agentes, Agencias y Centros de transacciones habilitados.

Los Puntos de Reclamo anteriormente señalados, estarán disponibles en los horarios que **AirPak de Costa Rica** establezca, los mismos que estarán expuestos en lugares visibles de los Centros de Atención y/o serán dados a conocer al **CLIENTE** a través del sitio web: <https://pakowallet.com/costarica/>

EL **CLIENTE** acepta que luego de pasado 30 días calendarios de haber ocurrido una transacción, la misma será aceptada y no estará sujeta a reclamo.

EL **CLIENTE** reconoce que AirPak de Costa Rica puede modificar la tabla de costos, informando por medio de su portal web <https://pakowallet.com/costarica/>, las nuevas tarifas aplicables.

EL **CLIENTE** tiene el derecho de rechazar la modificación de la tabla de costos, cancelando el servicio como señal de rechazo. En caso de hacer uso del servicio se entenderá por aceptada la nueva tabla de costo por El **CLIENTE**.

Si durante el transcurso de un período de tres meses el saldo de la billetera electrónica es cero y EL **CLIENTE** no ha realizado ninguna transacción en el período antes señalado, se procederá con el cierre automático de la misma.

9. MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES: Cualquier modificación a los términos y condiciones del servicio de Billetera Electrónica será de conocimiento del USUARIO, mediante comunicación a través de su página web: ww.Pako.cr.

10. TERMINACIÓN DEL CONTRATO

Podrá darse por terminado por las siguientes razones: a) A solicitud del cliente, b) En caso de muerte del cliente, c) Cuando el cliente cometa fraudes o bien, a criterio de AirPak de Costa Rica, haga un uso indebido de los servicios de Pako, realice actos contrarios a la normativa o regulación vigente, d) El Cliente incumpla alguna de las cláusulas contractuales o la normativa vigente, e) En caso de que el cliente no presente la información que se requiera sobre el origen de sus fondos cuando proceda, en los casos de los supuestos, el cliente faculta a AirPak de Costa Rica para suspender en forma inmediata, como medida precautoria, los servicios usados en forma indebida y a resolver de pleno derecho el presente contrato, sin perjuicio del cobro de las indemnizaciones y/o penalizaciones que procedan, previa comunicación al cliente.