



## CONTRATO DE ADHESIÓN PARA EL SERVICIO DE CUENTA DE DINERO ELECTRONICO

### Definiciones:

**Titular:** Persona física o jurídica que celebra un contrato de adhesión de cuenta de dinero electrónico.

**Cuenta de dinero electrónico:** Cuenta no bancaria en la que se almacena el dinero electrónico, utilizada por el titular para realizar giros, pagos o transferencias a través de servicios de telecomunicaciones.

**Remitente:** Persona física o jurídica por cuya cuenta y orden se realiza la transferencia electrónica no bancaria.

**Beneficiario:** Persona física o jurídica destinataria de la transferencia electrónica no bancaria.

**Transferencia electrónica no bancaria:** Operación por la cual el remitente transfiere fondos en tiempo real a un beneficiario.

**Personal Envíos:** Empresa autorizada por el Banco Central del Paraguay para prestar el servicio de procesamiento, administración y prestación de servicios relacionados a medios de pago electrónicos, a través de servicios de telecomunicaciones.

### Límites de montos, saldos y transacciones

El saldo en la cuenta de dinero electrónico no podrá superar en ningún momento el equivalente a tres (3) salarios mínimos para actividades diversas no especificadas de la Capital de la República. El valor monetario de las conversiones y acreditaciones en cuenta no podrá exceder, por mes calendario, el equivalente a los límites transaccionales mensuales establecidos por la normativa de la SEPRELAD para clientes de bajo riesgo. Estos límites podrán ser modificados por el Banco Central del Paraguay conforme a las condiciones de mercado. En caso que las operaciones de cuentas de dinero electrónico superen los límites establecidos Personal Envíos procederá a la apertura de una cuenta básica en la entidad seleccionada por el titular al momento de la apertura de la cuenta. Las operaciones de conversión de saldos electrónicos a dinero en efectivo se podrán realizar en los locales propios de Personal Envíos o en cualquiera de los puntos de la red de agentes y puntos de venta adheridos a Personal Envíos. Sin embargo, queda expresamente establecida la posibilidad de que el agente o punto de venta visitado no cuente con dinero en efectivo suficiente para la conversión total del monto requerido por el titular, en cuyo caso el titular deberá realizar la conversión del saldo electrónico en forma parcial o en otro punto de venta sin que ello signifique incumplimiento de las obligaciones de Personal Envíos ni genere responsabilidades por dichos eventos.

### Costos y comisiones

La utilización del servicio de cuenta de dinero electrónico estará supeditada a los costos y comisiones que Personal Envíos notificará al cliente de manera expresa vía mensaje de texto o USSD antes de la realización de cada una de las operaciones. Las cuentas de dinero electrónico no tendrán exigencias de saldo mínimo ni costos de mantenimiento asociados. Los costos y comisiones, en caso de ser modificados serán previamente informados por Personal Envíos a través de por lo menos dos diarios de gran circulación de la República por tres días consecutivos con un mínimo de 7 y un máximo de 30 días antes de su entrada en vigencia y vía mensaje de texto o USSD.

Los costos y comisiones vigentes al momento de la suscripción del presente contrato de servicio se encuentran consignados en la página web [www.personalpay.com.py](http://www.personalpay.com.py)

## **Intereses**

Los fondos depositados por el Titular en las cuentas de dinero electrónico NO generarán intereses a favor del Titular.

## **Garantías**

Los fondos depositados en las cuentas de dinero electrónico se encuentran garantizados mediante la constitución de un patrimonio autónomo (fideicomiso) administrado por Banco Atlas S.A. cuyos únicos beneficiarios son, individualmente, los Titulares de las cuentas de dinero electrónico, por un monto igual al saldo que posean en su cuenta al cierre de cada jornada. Los depósitos realizados en cuentas de dinero electrónico NO son depósitos bancarios y por ende no están garantizados por el fondo de garantías de depósito administrado por el Banco Central del Paraguay.

## **Resúmenes de cuenta**

Los titulares de cuentas de dinero electrónico podrán consultar su saldo y sus últimos movimientos ingresando a la app de Personal Pay disponible para todas las versiones de dispositivos o bien podrán realizar consultas ilimitadas llamando al \*110 o al 0212177000, previa validación de los datos de titularidad. En caso de desconocimiento de determinadas operaciones que surjan del resumen de cuenta el titular deberá realizar la denuncia correspondiente al centro de atención al cliente de Personal Envíos llamando sin costo al \*110 desde su Personal o 0212177000.

## **Denuncias por robo, hurto o adulteración**

La cuenta de dinero electrónico será manejada por el titular a través de su teléfono móvil y un código de seguridad o PIN, en caso de robo o hurto del teléfono móvil el titular deberá proceder de manera inmediata a la denunciar dicho robo o extravío y a solicitar la suspensión temporal de la línea hasta tanto la misma haya sido repuesta a su titular y asignado un nuevo código de seguridad.

## **Medidas de seguridad en el manejo de la cuenta**

El manejo de las cuentas de dinero electrónico es responsabilidad única y absoluta de sus titulares, quienes al momento de la apertura recibirán un código de seguridad o PIN el cual es personalísimo e intransferible. Siendo aconsejable NO guardar el código de seguridad o PIN en el mismo dispositivo móvil utilizado para la realización de transacciones electrónicas.

## **Transferencia de saldos de cuentas inactivas**

En caso que, la cuenta de dinero electrónico permanezca con saldo disponible e inactiva por un plazo superior a los 180 días, Personal Envíos, conforme a la reglamentación aprobada por el Banco Central del Paraguay, procederá por cuenta y orden del titular a realizar la apertura de una cuenta básica en la entidad financiera seleccionada por el titular al momento de la apertura de la cuenta electrónica. Realizada la apertura de la cuenta básica, la misma se registrará por los términos y condiciones establecidos por la reglamentación de cuentas básicas aprobada por el Banco Central del Paraguay y por las condiciones particulares establecidas por la entidad financiera seleccionada. Una vez abierta la cuenta básica, los saldos transferidos de la cuenta de dinero electrónico a la cuenta básica dejarán de estar garantizados por el fideicomiso constituido por Personal Envíos y pasarán a estar garantizados por el fondo de garantía de depósitos administrado por el Banco Central del Paraguay.

Los saldos de cuentas inactivas, iguales o superiores a dos (2) jornales mínimos para actividades diversas no especificadas de la República, deberán ser transferidos a la cuenta básica abierta en la entidad seleccionada por el titular al momento del alta de la cuenta de Personal Pay, una vez transcurrido el plazo de inactividad mencionado anteriormente.

### **Rescisión del contrato y reconversión de saldos**

El titular de una cuenta de dinero electrónico podrá rescindir y reconvertir los saldos disponibles en cualquier momento sin necesidad de aviso previo a Personal Envíos. Por su parte Personal Envíos se reserva el derecho de rescindir el servicio de cuenta de dinero electrónico previo aviso al titular de la cuenta con 30 días de anticipación, previa obligación de reconversión del 100% de los saldos existentes en la cuenta.

### **Atención de reclamos**

Personal Envíos atenderá los reclamos de los titulares de cuentas de dinero electrónico a través de su call center \*110 o 0212177000 los 7 días de la semana durante las 24 horas. También se atenderán los reclamos en horarios de oficina en las oficinas comerciales a ser definidas por Personal Envíos que serán publicadas en la página web <https://www.personal.com.py>

### **Resolución de conflictos**

En caso de discrepancias en la interpretación y/o ejecución del presente contrato las partes acuerdan someterse a la jurisdicción y competencia de los tribunales ordinarios de la ciudad de Asunción, renunciando en forma expresa a cualquier otra que pudiera corresponder.

### **Modificaciones de las condiciones del presente contrato**

Las condiciones del presente contrato de adhesión podrán ser modificadas por Personal Envíos previa comunicación de dichos cambios al titular de la cuenta de dinero electrónico con 30 días de anticipación. Los cambios serán notificados al titular ya sea a través de mensajes de texto o USSD y a través de publicaciones en por lo menos dos diarios de gran circulación de la capital durante por los menos 3 días consecutivos. Siendo dichas publicaciones medio fehaciente de notificación de los cambios.

### **Medidas de control y prevención de lavado de dinero**

El titular deberá proveer a Personal Envíos, en caso de que esta así lo solicite, información que justifique la actividad económica y financiera del mismo, así como firmar los formularios de Declaración de Operaciones exigidos, para el cumplimiento de la política "Conozca a sus Clientes" de Personal Envíos, encontrándose todo esto enmarcado en el cumplimiento de la Ley 1015/97 "Que previene y reprime los actos ilícitos destinados a la legitimación de dinero o bienes". La información suministrada por el titular solo podrá ser revelada a requerimiento de autoridades competentes o en el marco de auditorías y controles rutinarios realizados por autoridades de control de lavado de dinero y será conservada por Personal Envíos por el plazo de 5 años.

### **Limitación de responsabilidad**

En caso de errores, omisiones o indisponibilidad temporal del servicio la responsabilidad de Personal Envíos, sus gerentes, directores y accionistas por daños y perjuicios debidamente probados en juicio estará limitada a un monto igual al del saldo promedio de la cuenta electrónica en los últimos 30 días multiplicado por hasta 4 veces.

### **Transferencias no bancarias**

En caso que el titular de la cuenta de dinero electrónico realice una transferencia de dinero electrónico, el mismo será el único responsable por la provisión correcta de los datos del Beneficiario. Personal Envíos no procesará reversiones por errores en la identificación del Beneficiario, salvo que la transferencia electrónica no haya sido efectivizada, en cuyo caso el remitente deberá realizar las gestiones de reversión en el Punto de Venta en el cual realizó la transferencia. En caso de Puntos de Ventas que operan bajo Redes Externas a Personal Envíos, la Política de Reversa aplicada será la definida por la Red externa.

### **Cambio de información**

El titular de la cuenta de dinero electrónico deberá notificar por escrito a Personal Envíos cualquier transferencia de la titularidad o cambio de usuario de la línea asociada a la cuenta de dinero electrónico a otra persona física o jurídica o cualquier cambio de la información relacionada a la titularidad de la cuenta.

### **Firma electrónica**

La clave personal constituirá la firma electrónica que identificará al titular de la cuenta en sus relaciones con Personal Envíos. Dicha clave es personal e intransferible. El titular de la cuenta acepta como prueba de las operaciones y/o transacciones efectuadas, los registros electrónicos que se originen bajo su clave y seguridad adicional, si la hubiere, por lo tanto, correrán bajo su responsabilidad las operaciones y/o transferencias que se deriven del uso de aquellas, ya sea ante Personal Envíos o terceros, a menos que exista responsabilidad demostrada imputable a Personal Envíos.

### **Nulidad**

En relación a lo previsto en el Art. 365 del Código Civil, si alguna de las cláusulas o condiciones de este instrumento fuere total o parcialmente nula, tal nulidad afectará únicamente a dicha condición o cláusula. En todo lo demás, este instrumento seguirá válido y vinculante como si la disposición o cláusula nula no hubiese formado parte del mismo, y solo se anulará en la medida en que dicha cláusula o disposición sea nula.

### **Protección contractual al usuario**

El presente contrato, su interpretación y aplicación se encuentran alcanzados por las previsiones del Capítulo V – Protección contractual – de la ley 1334/98 de Defensa al Consumidor o Usuario, que se refieren al derecho del usuario a rescindir o retractarse, interpretación de las cláusulas y cláusulas abusivas. Personal Envíos opera con oficinas propias y a través de una red de Puntos de Venta distribuidos en todo el territorio nacional. Las operaciones realizadas por el cliente en cualquier de los Puntos de Venta habilitados se entenderá como realizada de manera directa por Personal Envíos quien asume ante el cliente la responsabilidad de tales operaciones.

### **Aceptación de términos y adecuada información**

Con la utilización del servicio de medio de pago electrónico el titular declara:

- a. Conocer y aceptar en su integridad los términos y condiciones establecidos en el presente contrato, por haber leído completamente el mismo.
- b. Todos los datos entregados a Personal Envíos son ciertos, y autoriza su verificación ante cualquier persona natural o jurídica privada o pública, desde ahora mientras subsista alguna relación comercial con cualquiera de las entidades que pertenezcan a Personal Envíos.
- c. Por esta vía, otorgamos nuestro consentimiento libre y expreso a Personal Envíos S.A. y Núcleo S.A. a fin de que puedan realizar el tratamiento de la información proveída por nuestra parte y compartir, con empresas vinculadas, controladas o controlantes, información relativa a nuestro perfil de riesgo, situación económica, patrimonial y comercial, documentación proveída por nuestra parte o recabada de otra manera válida, datos de contacto, y otra información que sea requerida según las circunstancias particulares del caso, con el fin de facilitar la realización de operaciones comerciales y el cumplimiento de la normativa vigente sobre prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo, desarrollar y ofrecer servicios o productos apropiados para nuestro perfil, u ofertas comerciales de nuestro interés y otros usos que puedan ser necesarios por cuestiones regulatorias, normativas o comerciales.