



CONTRATO DE PRESTACION DEL SERVICIO “NEOPAGO”

NEOPAGO, C.A., es una sociedad mercantil con domicilio en la ciudad de Caracas, Distrito Capital, Venezuela; inscrita ante el Registro Mercantil Segundo de la Circunscripción Judicial del Distrito Capital y del Estado Miranda, en fecha 29 de Abril de 2009, bajo el N° 48, Tomo 73-A-Sgdo.; inscrita en el “**Registro de Información Fiscal (RIF)**” llevado por el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), bajo el N° J-29760964-4, en lo sucesivo y a los solos efectos de este contrato y sus anexos electrónicos, mencionada como “**NEOPAGO**”.

CAPITULO I. DEFINICIONES.

Cláusula 1.- Definiciones: Para una mejor comprensión de algunos términos empleados en este documento, se hacen las siguientes definiciones:

Acuse de recibo: Mensaje generado automáticamente por el **Sistema NEOPAGO**, enviado:

(a) Tanto a los potenciales Asociados, a la dirección de correo electrónico que hubieren afiliado al servicio, inicialmente, en el contexto del **Proceso de Registro/Aceptación, electrónicas**, descrito en el anexo de este contrato, del mismo nombre;

(b) Como a los Asociados aceptados; a estos últimos:

(i) Tanto a la dirección de correo electrónico que hubieren afiliado al servicio, inicialmente, en el contexto del “**Proceso de Registro/Aceptación, electrónicas**”, o, a otra, posteriormente indicado mediante el uso de la función: **Editar Registro de Datos**, descrita en el **Anexo: Funciones del SISTEMA NEOPAGO**;

(ii) Como a su Cuenta NEOPAGO, que puede ser consultado a través de la función: **Consultar Notificaciones NEOPAGO**, descrita en el **Anexo: Funciones del SISTEMA NEOPAGO**.

La finalidad del acuse de recibo es confirmar al potencial asociado o a los asociados ya aceptados, la recepción por parte del **Sistema NEOPAGO**, de un mensaje de datos (conteniendo una petición, una orden, una comunicación o notificación, entre otras); garantizando una efectiva interacción o interdependencia con el **Sistema NEOPAGO**, concretada tanto en el antes referido proceso y luego, haciendo uso de las distintas funciones del sistema.

Asociado: Toda persona natural o jurídica, de derecho público o privado, que contrate el **Servicio NEOPAGO**, en cualquiera de sus modalidades: **Asociado/Consumo** o como **Asociado/Comercio**.

Asociado/Comercio: Toda persona natural o jurídica, de derecho público o privado, que contrate el **Servicio NEOPAGO**, esencialmente con el propósito y la intención de que los **Asociados/Consumo** accedan en forma directa, a través de un enlace desde la página Neo-Mall del sitio web de **NEOPAGO**, a sus propios sitios web, para conocer sus ofertas de los bienes y/o servicios, que venden y/o prestan y comercializan y adquirir o no, unos u otros, a voluntad y pagarles a través del sistema, el precio correspondiente.

Asociado/Consumo: Toda persona natural que contrate el **Servicio NEOPAGO**, esencialmente con el propósito y la intención de acceder en forma directa, a través de un enlace desde la página Neo-Mall del sitio web de **NEOPAGO**, a los sitios web de los **Asociados/Comercio**, para conocer sus ofertas de los bienes y/o servicios, que venden y/o prestan y comercializan y adquirir o no, unos u otros, a voluntad y pagarles a través del sistema, el precio correspondiente.

Cuentas Bancarias Receptoras NEOPAGO: Una cualquiera de las cuentas bancarias de las que **NEOPAGO** sea titular, única y exclusivamente, en Bancos e Instituciones Financieras Venezolanas, publicadas en el sitio web de



NEOPAGO, dispuestas para que los asociados al **Servicio NEOPAGO**, provean sus **Cuentas NEOPAGO** de fondos disponibles, mediante depósitos, en moneda de curso legal, en efectivo, cheque o transferencia bancaria, cuyos montos, luego de reportados los depósitos por los asociados mediante la **función: Reportar Depósito**, descrita en el **Anexo: Funcionalidades del SISTEMA NEOPAGO** y verificados por el sistema, les serán acreditado en forma inmediata y/o automática, a sus **fondos (dinero electrónico) disponibles**, a razón de DE (Dinero Electrónico) 1,00 por cada un bolívar fuerte (Bs. F. 1,00).

Cuenta NEOPAGO: Es una base de datos individualizada o conjunto de información estructurada en registros, creada en forma automática por el Sistema Neopago, cada vez que un potencial asociado es definitivamente aceptado como tal en la categoría que haya aplicado; en la que se almacena, electrónicamente, toda la data procesada por la interacción o interdependencia entre el asociado y el sistema.

Fondos (Dinero electrónico) disponibles: Dinero electrónico acreditado en las **Cuentas NEOPAGO** de los Asociados al **Servicio NEOPAGO**, del cual pueden disponer para llevar a cabo o efectuar cualquiera de las funciones transaccionales que ofrece el sistema.

Información y/o documentación transparente: Cualquiera y toda información documentada, personal y/o societaria o relacionada respecto de la cual existan pruebas pertinentes y relevantes que demuestren su validez, confiabilidad y suficiencia.

Sistema NEOPAGO: Arreglo organizado de recursos y procedimientos diseñados para el uso de tecnologías de información, que permita el procesamiento de data [obtención, creación, almacenamiento, administración, modificación, manejo, movimiento, control, visualización, distribución, intercambio, transmisión o recepción de información en forma automática], los cuales unidos y regulados por interacción o interdependencia, permiten a los asociados del **Servicio NEOPAGO**, cumplir una serie de funciones específicas y que combinados, interrelacionados y organizados realizan las funciones operacionales para satisfacer las especificaciones previstas.

Publicidad, falsa o engañosa: Todo tipo de información o comunicación de carácter comercial en el que se utilicen textos, diálogos, sonidos, imágenes o descripciones que directa o indirectamente, e incluso por omisión, puedan inducir al engaño, error o confusión de las personas en relación con:

- (a) El origen geográfico, comercial o de otra índole del bien ofrecido o sobre el lugar de prestación del servicio pactado o la tecnología empleada;
- (b) Los beneficios o implicaciones del uso de éste o de la contratación del servicio;
- (c) Las características básicas del producto a vender o el servicio a prestar;
- (d) La fecha de elaboración o de vida útil del bien;
- (e) Los términos de las garantías que se ofrezcan;
- (f) Los reconocimientos, aprobaciones o distinciones oficiales o privadas, nacionales o extranjeras, tales como medallas, premios, trofeos o diplomas;
- (g) El precio del bien o servicio ofrecido, formas de pago y costos del crédito y
- (h) Cualquier otro dato sobre el producto o servicio.

Publicidad abusiva: Todo tipo de información o comunicación de carácter comercial, en la que se discrimine, se incite a la violencia, al miedo, se aproveche de la falta de discernimiento, infrinja valores ambientales o morales o



sea capaz de inducir a las personas a comportarse en forma perjudicial o peligrosa para la salud o seguridad de las personas.

CAPITULO II. NATURALEZA JURIDICA DE ESTE DOCUMENTO Y SUS ANEXOS, ELECTRONICOS. COPIAS ELECTRONICAS.

Cláusula 2.- Naturaleza Jurídica de este Documento y sus Anexos, electrónicos. Este documento y sus anexos, electrónicos, constituyen un contrato de prestación de servicio y contienen los términos, plazos, fechas, condiciones, modalidades, garantías, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales se ofrece y presta el servicio **NEOPAGO**, en lo adelante mencionados, también, en conjunto, como los **“Términos y Condiciones Generales y Particulares de Contratación para la prestación del servicio NEOPAGO”**.

Cláusula 3.- Copia Electrónica Impresa de este contrato y sus anexos. **NEOPAGO** pone al alcance de los potenciales **Asociados** al servicio, en su sitio web, el obtener o descargar copias electrónicas imprimibles, de este contrato y sus anexos, a los fines de garantizar a aquellos sus derechos:

a) A obtener información suficiente, oportuna, clara, veraz, comprensible, precisa y accesible sobre el servicio **NEOPAGO** puesto a su disposición y sus características esenciales, de forma tal de permitirles tomar conciencia si el mismo satisface una necesidad; y,

b) A conocer los **Términos y Condiciones Generales y Particulares de Contratación para la prestación del servicio NEOPAGO**, antes de aceptarlos electrónicamente y tener constancia escrita de tales términos y condiciones, para que puedan tener la posibilidad de expresar, libremente, su consentimiento en la adquisición del servicio ofrecido.

CAPITULO III. EL SERVICIO NEOPAGO.

Cláusula 4.- Definición del Servicio NEOPAGO: El Servicio **NEOPAGO** lo constituyen todas aquellas actividades ejecutadas por **NEOPAGO**, con el concurso de personal bajo su dependencia, desde su establecimiento o sede principal y su sitio web y a través de su **Sistema Neopago**, que buscan facilitar, la satisfacción de la necesidad de un grupo cerrado de personas, naturales y jurídicas que se asocian al servicio, de llevar a cabo entre ellos, operaciones de compra-venta de bienes y servicios, propias del **Comercio Electrónico**; en condiciones de seguridad, privacidad y confiabilidad; reduciendo sus costos en recursos materiales y humanos. Con este objetivo, **NEOPAGO** a través de sus Sistema Neopago, pone a disposición del grupo, una serie de funciones descritas en el **Anexo: Funciones del Sistema Neopago**.

Cláusula 5.- Condiciones de suministro del Servicio NEOPAGO: El servicio **NEOPAGO** será prestando las 24 horas del día, durante los 365 días del año, en forma ininterrumpida, salvo aquellas interrupciones que se deban a una causa extraña no imputable a **NEOPAGO**, conforme a lo dispuesto en el Código Civil.

Cláusula 6.- Beneficiarios del Servicio. Registro/Aceptación, electrónicas, de los “Términos y Condiciones Generales y Particulares de Contratación para la prestación del Servicio NEOPAGO”. Podrán contratar, asociarse y beneficiarse del servicio, tanto personas naturales como jurídicas, que hayan previamente complementado y concluido el proceso que se describe en el **Anexo: Proceso de Registro/Aceptación, Electrónicas**; teniendo siempre, plena libertad para aceptar electrónicamente o no, los **“Términos y Condiciones Generales y Particulares de Contratación para la prestación del Servicio NEOPAGO”**. **NEOPAGO** se reserva el derecho de rechazar solicitudes de registro/aceptación, electrónicas, conforme a los términos y condiciones particulares establecidas en el antes mencionado anexo.

Cláusula 7.- Asociados. Categorías, limitaciones y Beneficios: Las personas naturales o jurídicas interesadas en contratar, asociarse y beneficiarse del **Servicio NEOPAGO**, deben durante el proceso que se describe en el **Anexo:**



Proceso de Registro/Aceptación, Electrónicas, escoger asociarse en las categorías que a continuación se indican, para lo cual deberán tener en cuenta y/o considerar previamente, las limitaciones que aplican para cada una de ellas y los Beneficios/Funciones a las que pueden acceder y utilizar, descritas en el **Anexo: Funciones del Sistema Neopago**:

Categoría/Asociados	Limitaciones
Consumo	Solo podrán aplicar personas naturales, mayores de edad.
Comercio, persona natural (PN)	Solo podrán aplicar personas naturales, mayores de edad.
Comercio, persona Jurídica (PJ)	Solo podrán aplicar personas jurídicas, constituidas y domiciliadas en la República Bolivariana de Venezuela.
Comercio, persona Jurídica Alto Perfil (PJ/AP)	<p>Solo podrán aplicar personas jurídicas que en su último ejercicio económico:</p> <p>a) Hubiere tenido ventas de bienes y servicios superiores a una cantidad equivalente a 15.000 unidades tributarias; ó,</p> <p>b) Que en razón de los bienes y servicios que comercializan u otras condiciones y/o particularidades, hagan necesario concertar con NEOPAGO, términos y condiciones específicas para la prestación del servicio. Las personas jurídicas interesadas en asociarse en esta categoría deberán contactar directamente al personal de mercado y ventas de NEOPAGO.</p>
Categoría/Asociados	Beneficios/Funciones a las que pueden acceder y utilizar
	Acceso a las funciones transaccionales del sistema:
Todos los Asociados	<ul style="list-style-type: none"> • Proveer de fondos (dinero electrónico) disponibles a la Cuenta NEOPAGO, a través de las Cuentas Bancarias Receptoras NEOPAGO. • Comprar bienes y servicios y pagarlos, con cargo a sus fondos (dinero electrónico) disponibles en sus Cuentas NEOPAGO, desde los sitios web de Asociados/Comercios del servicio, identificados y clasificados en la función Neo-Mall, del Sistema NEOPAGO. • Efectuar transferencias limitadas de fondos (dinero electrónico) disponibles en sus Cuentas NEOPAGO, única y exclusivamente a otros asociados de su misma categoría, haciendo uso de la función del mismo nombre, del Sistema NEOPAGO. • Liquidar fondos (dinero electrónico) disponibles en sus cuentas NEOPAGO, única y exclusivamente a sus propias cuentas bancarias relacionadas al servicio.
Solo Asociados/Comercio	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación y clasificación en la página web Neo-Mall, del Sistema NEOPAGO.

	<ul style="list-style-type: none"> • Venta de bienes y servicios, única y exclusivamente desde sus propios sitios webs a otros Asociados/Consumos y/o comercio del servicio y recepción y verificación, inmediata, de los pagos electrónicos correspondientes, en sus Cuentas NEOPAGO.
	<p>Acceso a las funciones complementarias del sistema:</p>
Todos los Asociados	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso a la página web Neo-Mall para visualizar los distintos Asociados/Comercios registrados en el servicio y la categoría de bienes y servicios comercializados y acceder a los sitios web de aquellos; • Visualizar y obtener de copia electrónica del Estado de Cuenta Consolidado de su Cuenta NEOPAGO; • Reportar Depósitos; • Visualizar el Historial de Conexiones y el de Transacciones; • Editar el Registro de Datos; • Acceso al Centro de Asistencia NEOPAGO para efectuar reclamos, sugerencias y solicitar ayudas; • Invitar a otros a NEOPAGO; • Consultar las Notificaciones de NEOPAGO; • Visualizar las cuentas bancarias asociadas al servicio; • Cambiar de categoría de Asociado; y • Cambiar Contraseña.

Cláusula 8.- Perfeccionamiento del Contrato. Acceso al Servicio NEOPAGO: Una vez que la persona natural o jurídica interesada en contratar, asociarse y beneficiarse del Servicio **NEOPAGO**, haya complementado y concluido, el proceso que se describe en el **Anexo: Proceso de Registro/Aceptación, Electrónicas**; y reciba un **Acuse de recibo** notificándole su aceptación como asociado en la categoría que hubiere aplicado, el contrato se tendrá como perfeccionado y comenzará a surtir sus efectos y será entonces cuando aquella tendrá acceso al **Sistema NEOPAGO** y podrán beneficiarse del servicio, haciendo uso de sus funciones descritas en el **Anexo: Funciones del Sistema Neopago**.

CAPITULO IV. DECLARACIONES PRELIMINARES DE NEOPAGO

Cláusula 9.- Declaraciones de NEOPAGO: Además de otras declaraciones expresas que puedan efectuarse en otros capítulos, secciones o cláusulas de este contrato y/o en cualquiera de sus anexos, electrónicos, **NEOPAGO** expresamente declara:

- a) Que es una sociedad mercantil legalmente constituida, de acuerdo a la legislación aplicable y vigente en la República Bolivariana de Venezuela y con capacidad jurídica plena;
- b) Que el **Sistema NEOPAGO** está diseñado y es apto para la administración del sitio web de **NEOPAGO** y la prestación del **Servicio NEOPAGO**;
- c) Que no provee, presta o comercializa, ningún otro tipo de bienes y/o servicios, que no sea la prestación del **Servicio NEOPAGO**;
- e) Que tiene como objeto social y actividad económica el Comercio Electrónico;



f) Que no vende, arrienda, fabrica, ensambla, produce, importa, comercializa, distribuye o expende, ni tampoco participa, ni directa o indirectamente, en la cadena de distribución, producción o consumo de ninguna clase de bienes; ni tampoco presta otros servicios por cuenta y en nombre de tercera personas Asociados/Comercio o no;

g) Que no hace alegaciones falsas o atribuye características inciertas a cualquier elemento de su oferta electrónica y pública de prestación del **Servicio NEOPAGO**;

h) Que a los beneficios del **Servicio Neopago**, solo tienen acceso y derecho, aquellas personas naturales y jurídicas, que previamente hayan complementado y concluido el proceso que se describe en el **Anexo: Proceso de Registro/Aceptación, Electrónicas** y hayan sido aceptadas como Asociados en la categoría que hubieren aplicado;

i) Que no exige, requiere, pide, demanda, solicita u obliga a los Asociados al servicio ni a ninguna persona natural o jurídica, residente y/o constituida en Venezuela o en el extranjero, cantidad alguna de dinero, ya que los Asociados son quienes, libre y voluntariamente, sin ningún tipo de coacción o apremio, deciden los montos a ser depositados en las **Cuentas Bancarias Receptoras NEOPAGO**, que constituirán los fondos (dinero electrónico) disponibles en sus **Cuentas NEOPAGO** y cuándo efectuarlos;

j) Que no realiza o coopera; excita, refuerza, promete asistencia o ayuda; da instrucciones o suministra medios; ni facilita, presta asistencia o auxilio o de cualquier otra manera participa en:

(i) Ningún tipo de operaciones de mesa de dinero, con la finalidad de otorgar créditos o financiamientos ni tampoco, ningún tipo de inversiones, ni ofrece otorgar créditos o financiamientos o la realización a través de su servicio, de inversiones de ningún tipo, pues estas actividades están reservadas, única y exclusivamente a los Bancos, Entidades de Ahorro y Préstamo y demás Instituciones Financieras reguladas por el ordenamiento jurídico venezolano vigente en materia bancaria y financiera y sometidas al estricto y riguroso control y supervisión de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN);

(ii) Ningún tipo de actos o negocios u operaciones que involucren cualquier tipo de divisas, pues estas actividades están reservadas única y exclusivamente al Banco Central de Venezuela y demás Instituciones Financieras supervisadas por aquel, conforme al ordenamiento jurídico venezolano vigente en materia cambiaria; ni tampoco,

(iii) Ningún tipo de actos o negocios u operaciones que constituyan delitos informáticos, previstos y sancionados en el ordenamiento jurídico venezolano vigente en materia de delitos informáticos.

k) Que adopta medidas tendentes a mitigar amenazas, vulnerabilidad o riesgos relacionados con el uso del **Sistema NEOPAGO**, señaladas en el **Anexo: Seguridad en el Uso del SISTEMA NEOPAGO**.

CAPITULO V. OBLIGACIONES Y DERECHOS.

SECCIÓN I. OBLIGACIONES DE NEOPAGO.

Cláusula 10.- Obligaciones de NEOPAGO: Además de otras obligaciones específicas que puedan estar establecidas en otros capítulos, secciones o cláusulas de este contrato y/o en cualquiera de sus anexos, electrónicos, **NEOPAGO** tendrá las siguientes obligaciones generales:

a) Prestar a los Asociados, con el concurso de personal bajo su dependencia, desde su establecimiento o sede principal y su sitio web y a través de su **Sistema NEOPAGO**, el **Servicio NEOPAGO**, en los **“Términos y Condiciones**



Generales y Particulares de Contratación para la prestación del Servicio NEOPAGO”; contenido en este contrato y sus anexos, electrónicos, respectivamente;

b) Mantener permanentemente, copia de este contrato y sus anexos, electrónicos, a disposición del público en general, tanto en su Sitio Web, para su obtención o descarga electrónicas, como en su (s) oficina (s) de atención al público; así como también, copias de cualesquiera modificaciones que se haya efectuado a aquellos;

c) Llevar un registro, de todos los reclamos que hubieren interpuesto los Asociados del **Servicio NEOPAGO**, en forma electrónica y/o directamente en su (s) oficina (s);

d) Prestar la debida atención a los intereses de los Asociados del servicio, actuando de acuerdo con prácticas equitativas de comercio y publicidad, debiendo abstener de hacer declaraciones o incurrir en omisiones o comprometerse en prácticas, que resulten falsas, engañosas, fraudulentas y discriminatorias, incluyendo, *publicidad falsa o engañosa y/o abusiva*;

e) Emitir al final de cada mes, a los Asociados del **Servicio NEOPAGO**, para su debido control, la correspondiente factura con discriminación de los cargos efectuados por la prestación del servicio, conforme a la estructura tarifaria que por la prestación del servicio aparecen publicadas en el Sitio Web de **NEOPAGO**, y ponerla a disposición de aquellos, tanto en físico, en sus oficinas, como enviando a aquellos, una (1) facsímile de la misma, como archivo adjunto a un correo electrónico, conforme a lo establecido en este contrato;

f) Llevar y conservar un registro electrónico, completo y preciso, con su respaldo de seguridad respectivo, mientras esté vigente la prestación del servicio y hasta por un período de cinco (5) años después de que aquella termine por cualquier causa, de todas las transacciones que realicen los Asociados del **Servicio NEOPAGO**; y de todas las facturas emitidas a y pagos recibidos de, aquellos:

g) Emitir a los Asociados del **Servicio NEOPAGO**, un **CERTIFICADO ELECTRONICO DE GARANTIA**, el cual les será enviado como un archivo adjunto a un correo electrónico, conforme a lo establecido en este contrato; dentro de las veinticuatro (24) horas hábiles siguientes, contadas a partir de su aceptación como Asociado, en la categoría aplicada;

h) Informar a los Asociados del **Servicio NEOPAGO**, de cualesquiera modificaciones de este contrato y sus anexos, electrónicos, relacionadas con cambios en la estructura tarifaria y facturación, en las condiciones de suministro o en la relación precio/calidad de los servicios ofrecidos, justificadas desde el punto de vista económico. Tal información será suministrada a los Asociados del **Servicio NEOPAGO**, notificándoles en la forma establecida en este contrato, debiendo ceñirse a los siguientes términos y condiciones específicos:

(i) la información deberá ser suministrada/notificada con una antelación mínima de un (1) mes a la fecha de entrada en vigencia de las modificaciones de que se traten;

(ii) la información suministrada/notificada con relación a las modificaciones deberá incluir su justificación desde el punto de vista económico e información perfectamente verificable sobre las condiciones que, para un servicio de similares características, ofrezcan por lo menos tres competidores existentes en el mercado;

(iii) Los Asociados del **Servicio NEOPAGO** destinatarios de las modificaciones, durante el lapso antes establecido, podrán ejercer su derecho, o bien a aceptar tales modificaciones en forma total o bien a rechazarlas, debiendo en uno u otro caso, notificar de ello a **NEOPAGO**, enviándole un correo electrónico con expresión de su manifestación de voluntad en uno u otro sentido antes de que concluye el mencionado lapso;



(iv) La ausencia de respuesta expresa por parte de los Asociados se entenderá como una aceptación tácita de las modificaciones informadas/notificadas; y,

(v) El rechazo expreso a las modificaciones traerá como consecuencia la inmediata rescisión del contrato.

i) Informar a los Asociados del **Servicio NEOPAGO**, con por lo menos setenta y dos (72) horas de anticipación, notificándoles en la forma establecida en este contrato, de cualquier cambio iconográfico o de diseño de su sitio web y actualización o mejora de carácter tecnológico que haya efectuado al **Sistema NEOPAGO**.

j) Abstenerse durante la vigencia del contrato y la prestación del servicio, de enviar a los Asociados del **Servicio NEOPAGO**, a su (s) dirección (es) de correo electrónico, relacionados durante el **Proceso de Registro/Aceptación electrónicas** descrito en el anexo del mismo nombre, o posteriormente, mediante el uso de la **función: EDITAR REGISTRO DE DATOS**, descrita en el **Anexo: Funciones del SISTEMA NEOPAGO** mensajes comerciales electrónicos ofertando la venta de determinados bienes y/o la prestación de determinados servicios, por parte de cualquier persona natural o jurídica, Asociado/Comercio o no del **Servicio NEOPAGO**, salvo aquellos enviados, internamente, a su **Cuenta NEOPAGO**, los cuales podrá consultar mediante el uso de la **función: CONSULTAR NOTIFICACIONES**, descrita en el **Anexo: Funciones del SISTEMA NEOPAGO**;

k) Cumplir y hacer cumplir las medidas de seguridad, pertinentes y necesarias de acuerdo a lo establecido en el documento electrónico: **Anexo: Seguridad en el Uso del Servicio NEOPAGO**.

SECCIÓN II. OBLIGACIONES DE LOS ASOCIADOS.

Cláusula 11.- Obligaciones Comunes a todos los Asociados: Además de otras obligaciones específicas que puedan estar establecidas en otros capítulos, secciones o **Cláusulas** de este contrato y/o en cualquiera de sus anexos, electrónicos, los Asociados del **Servicio NEOPAGO**, tendrán las siguientes obligaciones generales:

a) Suministrar a **NEOPAGO**, voluntariamente y/o a requerimiento de aquella, solo **información y/o documentación transparente**, tanto durante el **Proceso de Registro/Aceptación electrónicas**, descrito en el anexo del mismo nombre, como posteriormente durante la vigencia del contrato. A tales efectos, la aceptación de los **“Términos y Condiciones Generales y Particulares de contratación para la Prestación del Servicio NEOPAGO”**; contenidos en este contrato y sus anexos, electrónicos, respectivamente, implicará una autorización tácita a **NEOPAGO** para emplear diferentes métodos a objeto de verificar la identidad y toda información y/o documentación suministrada, incluyendo pero no limitado a ello, solicitud de documentación adicional, solicitud de entrevista personal, comunicaciones telefónicas, verificación independiente de la identidad a través de una comparación de la información y/o documentación suministrada, con información y/o identificación obtenida por una empresa de investigación, o en una base de datos público u otras fuentes; quedando los Asociados obligados, incluso, a proveer a **NEOPAGO**, a su requerimiento, cualquier y toda información y documentación adicional que facilite tal verificación;

b) Beneficiarse del **Servicio NEOPAGO**, conforme a lo establecido en los **“Términos y Condiciones Generales y Particulares de contratación para la Prestación del servicio NEOPAGO”**; contenidos en este contrato y sus anexos, electrónicos, respectivamente;

c) Pagar a **NEOPAGO**, las cantidades que le correspondan como contraprestación del servicio prestado, conforme a la estructura tarifaria que por la prestación del servicio aparecen publicadas en el Sitio Web de **NEOPAGO**, mediante cargo automático a los fondos (dinero electrónico) disponibles en sus **Cuentas NEOPAGO**, realizadas como sean aquellas operaciones sujetas a pago.

d) Notificar a **NEOPAGO**, si acepta o rechaza cualesquiera modificaciones de este contrato, relacionadas con cambios en la estructura tarifaria y la facturación, en las condiciones de suministro o en la relación precio/calidad



de los servicios ofrecidos, justificadas desde el punto de vista económico; enviándole un correo electrónico a la dirección de esta especie, de **NEOPAGO**, publicada en la página principal de su Sitio Web, con expresión de su manifestación de voluntad en uno u otro sentido antes de que concluye el lapso de antelación para la entrada en vigencia de las modificaciones;

e) Cumplir y hacer cumplir a sus dependientes, si fuere el caso, las medidas de seguridad pertinentes y necesarias de acuerdo a lo establecido en el documento electrónico: Anexo: Seguridad en el Uso del Servicio NEOPAGO.

Cláusula 12.- Obligaciones particulares de los Asociados Comercio: Los Asociados/Comercio tendrán las obligaciones particulares establecidas en el Anexo: Términos y Condiciones particulares que aplican a los Asociados Comercio.

SECCIÓN III. DERECHOS DE NEOPAGO:

Cláusula 13.- Derecho a realizar actualizaciones o mejoras de carácter tecnológico: Además de otros derechos que puedan serle reconocidos en otros capítulos, secciones o cláusulas de este contrato y/o en cualquiera de sus anexos, electrónicos y en la Ley, **NEOPAGO** tendrá derecho en cualquier tiempo durante la vigencia de la prestación del servicio, a efectuar:

(a) Cualesquiera modificaciones de este contrato y sus anexos, electrónicos, relacionadas con cambios en la facturación, en las condiciones de suministro o en la relación precio/calidad de los servicios ofrecidos, justificadas desde el punto de vista económico, siempre con sujeción a lo establecido en este contrato; y,

(b) Cualesquiera modificaciones iconográficas y de diseño de su sitio web y actualizaciones o mejoras de carácter tecnológico en el **Sistema Neopago**.

Cláusula 14.- Derecho a suspender la prestación del servicio: **NEOPAGO** tendrá derecho a suspender la prestación del servicio, respecto de uno o más Asociados, de cualquiera de las categorías, sujeto a los siguientes términos y condiciones particulares:

(a) La medida de suspensión del servicio será excepcional;

(b) Salvo que medie una orden expresa de inmediato cumplimiento, emanada de una autoridad administrativa, el Ministerio Público y/o un Tribunal de la República, la medida de suspensión del servicio procederá cuando **NEOPAGO** obtenga, de las señales de alerta de las que dispone el propio **Sistema NEOPAGO**, de fuentes creíbles (reclamos presentados por uno o más Asociados en contra de uno u otros Asociados; averiguaciones administrativas o seguidas por el Ministerio Público; informaciones de prensa que involucren a uno o más Asociado en la presunta comisión de un ilícito administrativo y/o de un delito; informes internos, preparados por el Departamento de Seguridad de **NEOPAGO**, entre otros) o de cualquier otra manera, información y/o documentación que sustenten fundadas sospechas de que:

(i) la información y/o documentación suministradas por los Asociados, durante el **Proceso de Registro/Aceptación electrónicas** descrito en el anexo del mismo nombre, posteriormente durante la vigencia del contrato, no sea transparente;

(ii) uno o más Asociados haya incumplido e incumplan, en forma reiterada, las medidas de seguridad pertinentes y necesarias establecidas en el Anexo: Seguridad en el Uso del Servicio NEOPAGO;

(iii) uno o más Asociados, hayan utilizado o utilicen el servicio y/o el **Sistema NEOPAGO**, para cometer ilícitos administrativos y/o delitos.



(iv) uno o más Asociados/Comercio hayan amenazado o violado o amenacen o violen, los derechos de las personas reconocidos en forma expresa, en la **Ley de para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios**.

En estos dos últimos casos, el informe interno preparado por el Departamento de Seguridad de **NEOPAGO**, con copias de todos los recaudos que tenga a su alcance será remitido a las autoridades administrativas y/o al Ministerio Público, competentes;

(c) la medida de suspensión del servicio, en los supuestos establecidos en el aparte **“b”**, sub apartes **“(i) y (ii)”** de esta **Cláusula**, será de tres (3) meses y en el caso de los sub apartes **“(iii) y (iv)”**, hasta tanto se obtenga un acto dictado por la autoridad administrativa, firme e irrecurrible y/o un auto o sentencia dictada por una autoridad judicial, definitivamente firme y ejecutoriada, que resuelva a favor del investigado el asunto planteado. En cualquier caso, **NEOPAGO** estará obligada a notificar al o a los Asociados de que se trate, conforme a lo establecido en este contrato, la medida de suspensión del servicio.

(d) **NEOPAGO** no revelará, suministrará, divulgará o comunicará de ninguna manera, a ninguna tercera parte pero tampoco al o a los Asociados de que se traten, los informes internos preparados por el Departamento de Seguridad, que sustenten una medida de suspensión del servicio con base a las causales previstas en los sub aparte **“(iii) y (iv)”** del aparte **“b”**; ni tampoco estará obligada a revelar, suministrar, divulgar o comunicar o de cualquier otra manera notificar y/o a advertir al o a los Asociados de que se traten, sobre solicitudes y/o requerimientos de información que con relación a ellos, sean efectuados por autoridades administrativas, el Ministerio Público y/o un Tribunal de la República.

SECCIÓN IV. DERECHOS DE LOS ASOCIADOS:

Cláusula 15.- Reporte de Reclamos. Solicitud de Ayuda y formulación de Sugerencias: Los Asociados, además de cualesquiera otros derechos que le sean reconocidos en forma expresa, en la legislación venezolana aplicable, tendrán derecho a efectuar a **NEOPAGO**, reclamos sobre la prestación del servicio y/o comunicarle, inmediatamente que ello ocurra o tengan conocimiento, de cualquier acción, omisión o hecho, indicando sus circunstancias de tiempo, modo y lugar, que implique la infracción por parte de otros Asociados de cualquiera de las obligaciones generales establecidas en este contrato o de las obligaciones particulares establecidas en sus anexos; utilizando la función **CENTRO DE ASISTENCIA NEOPAGO** descrita en el **Anexo: Funciones del SISTEMA NEOPAGO**.

Cláusula 16. Respuestas de NEOPAGO a los reclamos reportados: **NEOPAGO** en un plazo no mayor de quince (15) días continuos, contados a partir de la fecha de recepción del reclamo, estará obligada a dar respuesta al mismo.

Cláusula 17.- Derecho a exigir el cumplimiento de lo ofrecido o a desistir de la contratación del servicio: Cuando **NEOPAGO**, comprobadamente, no prestare el **Servicio NEOPAGO**, a los Asociados, cumpliendo los **“Términos y Condiciones Generales y Particulares de Contratación para la Prestación del Servicio NEOPAGO”**, contenidos en este contrato y sus anexos, electrónicos, respectivamente, aquellos tendrán derecho, a su elección, a exigir el cumplimiento de lo ofrecido o a desistir de la contratación del servicio. En tales casos, **NEOPAGO** estará obligada a reembolsar al asociado el precio pagado por la (s) concreta (s) y específica (s) transacción (es) incumplida (s), en un lapso no mayor de treinta (30) días continuos, siempre y cuando:

a) Haya formulado un reclamo previo y

b) Dicho reclamo fuere procesado, atendido y decidido a su favor. Queda a salvo el derecho del asociado de que se trate, de acudir ante el Instituto para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios y formular la denuncia respectiva.



Cláusula 18.- Derecho a Retracto: Los Asociados del **Servicio NEOPAGO** tendrán derecho a retractarse de haber aceptado en forma electrónica los **Términos y Condiciones Generales y Particulares de contratación para la prestación del Servicio NEOPAGO**, contenidos en este contrato y sus anexos, electrónicos, respectivamente, siempre y cuando:

a) Tal retracto esté fundado en una justa causa; y

b) Notifiquen a **NEOPAGO** en la forma establecida contrato, dentro de un plazo de siete (7) días continuos, contados a partir de la fecha de su aceptación como Asociado en la categoría que haya aplicado. Cuando este derecho hubiere sido ejercido oportunamente, **NEOPAGO** estará obligada a restituir al asociado cualquier cantidad que hubiere pagado a aquella, por concepto de precio del servicio, dentro de los siete (7) días siguientes a la fecha en que tal notificación deba ser considerada como recibida conforme a lo establecido en este documento, previo descuento del monto a ser restituído, de cualquier cantidad cobrada por concepto de cargos por uso efectivo del servicio.

Cláusula 19.- Derecho a la Resolución del Contrato: Los Asociados del **Servicio NEOPAGO** tendrán derecho a pedir la resolución del contrato de prestación de dicho servicio, sin perjuicio de las indemnizaciones que pudieran corresponderle, cuando **NEOPAGO** incurra en mora, es decir, no cumpla exactamente con las obligaciones a su cargo, estipuladas en **“Términos y Condiciones Generales y Particulares de contratación para la prestación del Servicio NEOPAGO”**, contenidos en este contrato y sus anexos, electrónicos, respectivamente y salvo que el incumplimiento se haya debido a una Causa extraña no imputable a **NEOPAGO**, conforme a lo dispuesto en el Código Civil.

Cláusula 20.- Cierre definitivo de la CUENTA NEOPAGO y Liquidación de Fondos Disponibles: Terminada en forma unilateral la relación contractual, por parte del asociado, al desistir de la contratación del servicio; retractarse de la aceptación ó pedir la resolución del contrato, conforme a las cláusulas que anteceden, **NEOPAGO** procederá inmediatamente a suspender definitivamente el servicio y a cerrar en forma definitiva la **Cuenta NEOPAGO** que hubiere generado automáticamente, el sistema, en el contexto del **Proceso de Registro/Aceptación, Electrónicas** descrito en el anexo del mismo nombre, y a liquidar los fondos (dinero electrónico) disponibles en la cuenta, si fuere el caso, ordenando lo pertinente para que dentro de las veinticuatro (24) horas hábiles siguientes, el equivalente de tales fondos, en moneda de curso legal, le sea depositado y/o transferido al asociado, única y exclusivamente, en la cuenta bancaria que hubiere asociado al servicio durante el mencionado proceso e incluso, con posterioridad al mismo.

Cláusula 21.- Derechos, sin menoscabo de otros derechos. No-renuncia: Los derechos, recursos, facultades o privilegios previstos en la presente sección, son acumulativos y no excluyen otros derechos, recursos, facultades o privilegios establecidos y/o reconocidos en otras disposiciones constitucionales y/o legales y en otras cláusulas, secciones o capítulos de este contrato y sus anexos, electrónicos, si fuere el caso.

CAPITULO VI. VIGENCIA

Cláusula 22.- Vigencia. Terminación unilateral anticipada: La vigencia de este contrato será indefinida, salvo:

a) Su terminación unilateral anticipada en virtud del ejercicio por parte de cualquiera de los asociados, de sus derechos a desistir de la contratación del servicio; retractarse de la aceptación ó pedir la resolución del contrato, conforme a lo establecido en este documento; y,

b) El derecho de las partes contratantes, a demandar judicialmente, su resolución conforme al Derecho Civil.

CAPITULO VII. RESPONSABILIDAD CIVIL CONTRACTUAL



Cláusula 23.- Responsabilidad Civil Contractual: Tanto **NEOPAGO** como los Asociados del **Servicio NEOPAGO**, quedan obligados a indemnizarse los daños y perjuicios que se hubieren ocasionado por incumplimiento de las obligaciones asumidas, estipuladas en los **“Términos y Condiciones Generales y Particulares de Contratación para la prestación del Servicio NEOPAGO”**, contenidos en este contrato y sus anexos, electrónicos, respectivamente, ello, conforme a lo establecido en el Código Civil venezolano vigente, que se aplicará supletoriamente; siendo sin embargo, pacto expreso y así lo aceptan y declaran las partes contratantes que, quien pretenda la indemnización de daños y perjuicios, estará obligado a adoptar las medidas que sean razonables, atendidas las circunstancias, para reducir cualesquiera daños y perjuicios, directos e indirectos, que puedan serles causados por el no cumplimiento exacto de una cualquiera de las obligaciones asumidas por la parte a la que se la reclame, en virtud del presente contrato.

CAPITULO VIII. OTRAS DISPOSICIONES GENERALES

Cláusula 24.- Separabilidad de Cláusulas inejecutables, inválidas o ilegales. Es pacto expreso y así lo aceptan y declaran las partes contratantes que, si una cláusula particular, o incluso parte de una cláusula, fuere declarada mediante sentencia definitivamente firme y ejecutoriada, como inejecutable, inválida o ilegal, entonces la invalidez, ilegalidad o inejecutabilidad de esa cláusula particular o de parte de la misma, no afectará la ejecutabilidad, validez y legalidad del resto de las cláusulas que integran el resto del contrato y sus anexos. La cláusula inejecutable, inválida o ilegal, o parte de la misma, una vez declarada así, mediante sentencia definitiva y firme, será considerada como separable del resto del contrato y deberá en ejecución del fallo antes aludido.

Cláusula 25.- Contrato completo: Es pacto expreso y así lo aceptan y declaran las partes contratantes, **“Términos y Condiciones Generales y Particulares de Contratación para la prestación del Servicio NEOPAGO”** establecidos en este contrato y sus anexos, electrónicos, respectivamente, expresan los propósitos e intención de aquellas, respecto del acto jurídico que celebran. Las partes contratantes expresamente declaran que no han prestado su consentimiento para la celebración de este contrato como resultado de cualesquiera peticiones, garantías, incentivos o promesas, diferentes a las contenidas en dichos términos, condiciones y estipulaciones establecidas en este contrato y sus anexos.

Cláusula 26.- Obligaciones implícitas. Las partes deberán ejecutar este contrato de buena fe y quedan obligadas no solamente a cumplir los **“Términos y Condiciones Generales y Particulares de Contratación para la prestación del Servicio NEOPAGO”** establecidos en este contrato y sus anexos, electrónicos, respectivamente, sino también sujetas a todas las consecuencias que se derivan de términos, condiciones y estipulaciones, según la equidad, el uso o la Ley.

Cláusula 27.- Anexos: Formarán parte integral de este contrato, además de la estructura tarifaria publicada en el Sitio Web de **NEOPAGO**, los siguientes anexos electrónicos:

Anexo: Proceso de Registro/Aceptación, electrónicas;

Anexo: Funciones del SISTEMA NEOPAGO;

Anexo: Términos y condiciones particulares que aplican a los Asociados Comercio;

Anexo: Seguridad en el uso del Servicio NEOPAGO.

Cláusula 28.- No Cesión: Las partes contratantes no podrán ceder ni transmitir, ni en forma parcial ni totalmente, sus derechos u obligaciones, derivados ó asumidas, de este contrato o de la ley, a una o más terceras partes; ni tampoco delegar en aquellas, el ejercicio o cumplimiento de tales derechos u obligaciones.

Cláusula 29.- Interpretación y legislación supletoria: Los **“Términos y Condiciones Generales y Particulares de Contratación para la prestación del Servicio NEOPAGO”** establecidos en este contrato y sus anexos, electrónicos, respectivamente y sus modificaciones posteriores, deberán ser interpretados conforme a lo dispuesto en los



artículos 4 y 6 del **Código Civil** venezolano vigente en concordancia con el artículo 12 del **Código de Procedimiento Civil**; siendo de aplicación supletoria para todo aquello no previsto en forma expresa por las partes, en primer orden la **Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios** y cualquier otra disposición constitucional, legal y/o sublegal, vigente en la República Bolivariana de Venezuela, que resulte aplicable.

Cláusula 30.- Domicilio Procesal: De conformidad con lo establecido en el artículo 47 del Código de Procedimiento Civil, de mutuo acuerdo, las partes contratantes, derogan la competencia territorial y eligen a las autoridades judiciales competentes por la materia de la Circunscripción Judicial del Distrito Capital y del Estado Miranda y/o Área Metropolitana de Caracas, para someter a ellas cualquier controversia que se suscite entre aquellos, en reclamación de algún derecho derivado de este contrato y proposición de la demanda correspondiente.

Cláusula 31.- Notificaciones, requerimientos y/o comunicaciones:

a) Notificaciones y Acuses de Recibo de NEOPAGO a los Asociados: NEOPAGO podrá efectuar notificaciones a los asociados:

(i) Con efectos generales, mediante un anuncio publicado en la página principal de su Sitio Web; ó,

(ii) Directamente a un asociado en particular, sea través de un acuse de recibo y/o de una notificación propiamente tal, previstas en forma expresa en este contrato y en cualquiera de sus anexos; enviándole un correo electrónico, tanto a la (s) dirección (es) de correo electrónico que hubiere (n) relacionado al servicio, inicialmente, en el contexto del **Proceso de Registro/Aceptación, Electrónicas** descrito en el anexo del mismo nombre, o a la que hubiere indicado, o posteriormente, mediante el uso de la **función EDITAR REGISTRO DE DATOS**, descrita en el **Anexo: Funciones del SISTEMA NEOPAGO**; como a su **Cuenta NEOPAGO**, los cuales podrá consultar mediante el uso de la **función CONSULTAR NOTIFICACIONES**, descrita en el **Anexo: Funciones del SISTEMA NEOPAGO**;

b) Notificaciones de los Asociados a NEOPAGO: Salvo que una estipulación contenida en este contrato y/o en sus anexos, electrónicos, expresamente obligue al Asociado de que se trate, a efectuar una notificación y/o comunicación a **NEOPAGO**, desde su **Cuenta NEOPAGO**, tales como los reportes de reclamos; los Asociados cuando deseen enviar cualquier notificación y/o comunicación a **NEOPAGO**, podrán hacerlo:

(i) Haciendo uso de la **función CENTRO DE ASISTENCIA NEOPAGO**, descrita en el **Anexo: Funciones del SISTEMA NEOPAGO**; en cuyo caso se entenderá efectuada veinticuatro (24) horas continuas después de enviado el mensaje de datos; o

(ii) Enviando un documento o carta misiva, escrito y expreso a la Dirección Fiscal de **NEOPAGO** que aparece igualmente publicada o indicada por **NEOPAGO** en la página principal de su Sitio Web, entregados, o personalmente, o enviado mediante correo expreso certificado con acuse de recibo; en cuyo caso la notificación y/o comunicación se entenderá efectuada, en el primer supuesto, cuando conste en ella, el sello húmedo y/o troquelado y la firma de un empleado de **NEOPAGO** expresamente autorizado para ello, según se indicará en el Departamento de Atención al Público; y en el segundo supuesto, con el recibo de la compañía de correo privado, debidamente sellado, troquelado y firmado en los mismos términos antes anotados.