

Contrato de afiliación y prestación de servicios para Comercios TENGO

Este Contrato de Afiliación y Prestación de Servicios (en adelante, el "Contrato") se celebra entre ASTRA HONDURAS, S.A. DE C.V., una sociedad constituida conforme a las leyes de la República de Honduras, debidamente inscrita en el Registro Mercantil, que en lo sucesivo se denominará "TENGO", y [NOMBRE DEL CLIENTE], _____, Mayor de edad, [Estado Civil], _____, [PROFESIÓN], _____, DNI _____, y de este domicilio, actuado en su condición de _____, [RAZÓN SOCIAL DEL COMERCIO], _____, representada legalmente por [NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL], _____, con RTN _____ o DNI _____, en adelante denominado "EL COMERCIO". Las partes acuerdan sujetarse a las cláusulas y condiciones siguientes:

CLAUSULA PRIMERA: OBJETO

El presente Contrato tiene por objeto regular la relación jurídica, operativa, tecnológica, comercial y financiera entre TENGO y EL COMERCIO, a través de la cual se habilita a EL COMERCIO para aceptar pagos mediante soluciones electrónicas provistas por TENGO, incluyendo pero no limitadas a: Billetera electrónica, tarjeta prepaga Visa TENGO, códigos QR, enlaces de pago, terminales de punto de venta físicos (POS), y cualquier otro medio electrónico de aceptación implementado por TENGO en el futuro.

CLAUSULA SEGUNDA: DEFINICIONES

Para efectos del presente Contrato, se entenderán por los siguientes términos lo que a continuación se describe:

- a) Plataforma Digital: Infraestructura tecnológica integrada por portales, consolas, interfaces API, y aplicativos móviles provistos por TENGO.
- b) POS (Point of Sale): Terminal de punto de venta, físico o virtual, que permite la ejecución de pagos electrónicos.
- c) Wallet o Billetera Electrónica: Cuenta digital del Cliente habilitada por TENGO para almacenar, transferir y utilizar fondos.
- d) Cliente: Persona natural o jurídica que utiliza medios de pago TENGO para adquirir bienes o servicios de EL COMERCIO.
- e) Transacción: Operación financiera mediante la cual el Cliente efectúa un pago a favor de EL COMERCIO a través de cualquier canal de TENGO.
- f) Contracargo: Reversión de una transacción previamente realizada, producto de disputas, reclamos, errores operativos o fraudes.
- g) Liquidación: Proceso contable-financiero mediante el cual TENGO abona a EL COMERCIO el monto neto de las transacciones, descontando comisiones y cargos aplicables.
- h) Comisiones: Porcentaje pactado que TENGO deduce a EL COMERCIO por cada transacción procesada, conforme al Tarifario vigente.
- i) QR Estático/Dinámico: Código generado por TENGO que contiene datos codificados para el cobro de bienes y servicios por EL COMERCIO.
- j) API: Interfaz de programación que permite la integración de servicios TENGO con plataformas de comercio electrónico de EL COMERCIO.

CLAUSULA TERCERA: OBLIGACIONES DE LAS PARTES

3.1 Obligaciones de TENGO

- a) Proporcionar acceso a la Plataforma Digital y asegurar su operatividad y disponibilidad, salvo causas de fuerza mayor o mantenimiento previamente programado.
- b) Capacitar a EL COMERCIO sobre el uso adecuado de los canales de pago, incluyendo herramientas web, códigos QR y procesos de conciliación.
- c) Liquidar a EL COMERCIO los fondos derivados de las transacciones conforme al calendario acordado, descontando las comisiones correspondientes.
- d) Brindar soporte técnico, comercial y operativo a través de los canales habilitados para resolución de incidencias.

- e) Comunicar con al menos cinco (5) días hábiles de anticipación cualquier cambio en comisiones, condiciones operativas o funcionalidades tecnológicas.

3.2 Obligaciones de EL COMERCIO:

- a) Aceptar los pagos realizados por Clientes a través de los medios autorizados por TENGO.
- b) Promover activamente el uso de la Billetera TENGO y los canales digitales en sus puntos de venta físicos o virtuales.
- c) Garantizar que su personal conozca los procedimientos de recepción de pagos digitales y se adhiera a las buenas prácticas establecidas.
- d) Respetar las políticas de devolución y contracargos, facilitando a TENGO toda la documentación de respaldo cuando sea requerida.
- e) No imponer condiciones discriminatorias al Cliente por el uso de TENGO como medio de pago.

- f) Resguardar la confidencialidad de la información técnica, financiera o personal de los Clientes o de TENGO a la que tenga acceso.

CLAUSULA CUARTA: PROHIBICIONES

- a) Fraccionar una misma transacción en múltiples pagos con el fin de evadir límites establecidos.
- b) Simular operaciones comerciales para efectos de generar transacciones ficticias.

- c) Realizar consumos con medios de pago TENGO vinculados a cuentas propias o relacionadas con fines de autofinanciamiento.

- d) Comercializar productos o servicios prohibidos por ley, regulaciones del sistema financiero o políticas de marca.

- e) Rechazar transacciones por TENGO imponiendo condiciones no permitidas como montos mínimos, exclusión por tipo de producto o imposición de recargos.

- f) No efectuar una venta al amparo de Billetera TENGO a sabiendas que son fraudulentas, ilícitas o que la transacción no ha sido autorizada por el legítimo propietario de la Billetera, el cual el comercio será responsable por las acciones de su personal y responderá por todos los daños y perjuicios ocasionados al usuario de la Billetera y terceros.

- g) no requerirá un monto mínimo y/o imponer un monto máximo de compra por debajo o arriba del cual, se rechaza aceptar los Servicios Tengo.

- h) no cobrar la comisión: Ya sea de forma directa o indirecta, COMERCIO TENGO NO cargará a los usuarios de Billetera TENGO el porcentaje de descuento que ASTRA le cobra por el uso de sus servicios, ni establecerá políticas de precios o descuentos que de alguna manera discriminan el uso de Billetera TENGO u otros productos de pagos procesados por ASTRA, frente a otros medios de pago.

CLAUSULA QUINTA: LIQUIDACIÓN DE FONDOS

- a) TENGO liquidará a EL COMERCIO los valores netos resultantes de las transacciones procesadas, según el cronograma de liquidación vigente.

- b) Los fondos serán depositados en la cuenta bancaria registrada por EL COMERCIO, dejando este mantener dicha información actualizada.

- c) Cualquier monto correspondiente a contracargos, penalidades, reversiones, errores u omisiones detectadas, podrá ser debitado de futuras liquidaciones.

- d) Las liquidaciones estarán sujetas a deducciones por concepto de comisiones, impuestos, tarifas de adquisición, tasas de procesamiento, o ajustes técnicos.

CLAUSULA SEXTA: CONTRACARGOS Y DEVOLUCIONES

- a) En caso de contracargos solicitados por emisores o tarjetahabientes, EL COMERCIO deberá proporcionar evidencia clara y verificable de la transacción en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles.

- b) Las devoluciones deberán ser realizadas únicamente al medio de pago original, quedando prohibido el reembolso en efectivo.

- c) En caso de no presentarse la documentación requerida o comprobarse irregularidades, TENGO podrá deducir el valor del contracargo de los fondos por liquidar.

- d) EL COMERCIO deberá implementar políticas visibles y accesibles de devoluciones, reembolsos y garantías conforme a la legislación aplicable.

CLAUSULA SÉPTIMA: RESPONSABILIDADES

- a) EL COMERCIO será el único responsable por la calidad, entrega, cumplimiento, garantía y contenido de los productos o servicios ofrecidos.

- b) TENGO no será responsable por reclamos de los Clientes en relación con errores, daños o incumplimientos por parte de EL COMERCIO.

- c) EL COMERCIO deberá indemnizar a TENGO ante cualquier demanda, reclamo, sanción o pérdida derivada de su actuar negligente o doloso.

- d) TENGO se compromete a brindar servicios de procesamiento y soporte conforme a los estándares establecidos, pero no garantiza continuidad o absolución en casos de fuerza mayor o contingencias técnicas fuera de su control.

- e) Reporte de billeteras electrónicas o comportamientos sospechosos: comercio tengo debe informar ASTRA mediante los canales autorizados, actitudes inusuales en los usuarios, que generen sospechas de que el cliente no es el legítimo propietario de la billetera o se encuentra bajo una situación inusual.

- f) Verificación de pagos: COMERCIO TENGO se compromete a verificar que los pagos efectuados por el cliente mediante Billetera TENGO, corresponden a los montos indicados en el reporte de transacciones de pago recibidas, disponible en el Portal TENGO, y a reclamar alguna diferencia que hubiera en un plazo no mayor a siete (7) días naturales siguientes, a partir de la fecha de la transacción de pago, en cuyo caso deberá presentar la documentación necesaria para realizar las verificaciones correspondientes. En ningún caso deberá COMERCIO TENGO presentar un reclamo de pago a ASTRA de ninguna transacción que no haya sido originada entre COMERCIO TENGO y el usuario de Billetera TENGO.

- g) Procedimiento: En caso de devolución de artículos o servicios no recibidos que fueron adquiridos mediante Billetera TENGO, COMERCIO TENGO no hará reembolso de efectivo al usuario, sino que acrediitará la suma a la misma Billetera TENGO que el usuario utilizó para realizar la compra en el comercio, para lo cual debe presentar a ASTRA una solicitud formal mediante el Portal TENGO que indique el identificador de COMERCIO TENGO, el número de Billetera TENGO y el monto por acrediatar. En los casos en que COMERCIO TENGO cuente con Portal TENGO para las transacciones de pago, ASTRA podrá, a su discreción, activar la opción que permite a COMERCIO TENGO acrediatar directamente a Billetera TENGO los montos correspondientes a devoluciones totales o parciales de compras de bienes o servicios, realizadas anteriormente en su establecimiento comercial.

- h) Responsabilidad de las devoluciones/error de digitalización: El monto de las devoluciones aplicadas a los usuarios de Billetera TENGO, hayan sido estas digitalizadas en el Portal TENGO o solicitadas mediante solicitud formal enviadas a ASTRA, serán responsabilidad de COMERCIO TENGO, a quien ASTRA debitará de futuros pagos, tal cual se establece en la cláusula quinta del contrato: Derecho de Recuperación. En caso de error en la digitalización de este en perjuicio del usuario de Billetera TENGO, COMERCIO TENGO se compromete a devolver a su cliente el monto correcto de la transacción.

- i) Recuperación sobre montos de devoluciones o ajuste: Cuando COMERCIO TENGO no presente facturación suficiente para soportar el débito por el monto de las devoluciones, expresamente autoriza a ASTRA que tiene el derecho a debitar los saldos que mantenga COMERCIO TENGO en la cuenta que tenga con ASTRA.

CLAUSULA OCTAVA: VIGENCIA Y TERMINACIÓN

- a) El presente contrato tendrá una vigencia inicial de dos (2) años, renovable automáticamente por períodos sucesivos de un (1) año salvo aviso en contrario con al menos treinta (30) días de antelación.

- b) TENGO podrá dejar de brindar los servicios ofrecidos por la inactividad o cierre de su negocio, en caso de que el cliente no utilice los servicios ofrecidos por más de 90 días o actos que afecten su reputación.

- c) EL COMERCIO podrá solicitar la cancelación mediante notificación escrita con al menos treinta (30) días de anticipación, las previstas.

- d) En caso de terminación, EL COMERCIO deberá eliminar logos, publicidad y cualquier otro elemento de marca TENGO de sus locales o canales digitales.

CLAUSULA NOVENA: PROPIEDAD INTELECTUAL

- a) Las marcas, logotipos, patentes, licencias, software, y demás operativas de TENGO son propiedad exclusiva de ASTRA HONDURAS, S.A. DE C.V.

- b) El COMERCIO no podrá modificar, copiar, distribuir o utilizar dichos activos con fines comerciales.

- c) Toda acción conjunta de marketing o promoción deberá contar con autorización expresa y previa por escrito de TENGO.

CLAUSULA DÉCIMA: CONFIDENCIALIDAD

- a) LAS PARTES reconocen que contratarán información de servicios ofrecidos por el presente contrato únicamente para su propia utilización y no para la de terceros.
- b) LAS PARTES se comprometen a tratar la información de servicios ofrecidos por el presente contrato y en beneficio de LAS PARTES, por lo que se reconoce que el contenido de la información es confidencial.
- c) LAS PARTES no divulgarán la información de servicios ofrecidos por el presente contrato a cualquier tercero, sin la autorización escrita de LAS PARTES.

- d) LAS PARTES no divulgarán la información de servicios ofrecidos por el presente contrato a cualquier tercero, sin la autorización escrita de LAS PARTES.

- e) LAS PARTES no divulgarán la información de servicios ofrecidos por el presente contrato a cualquier tercero, sin la autorización escrita de LAS PARTES.

- f) LAS PARTES no divulgarán la información de servicios ofrecidos por el presente contrato a cualquier tercero, sin la autorización escrita de LAS PARTES.

- g) LAS PARTES no divulgarán la información de servicios ofrecidos por el presente contrato a cualquier tercero, sin la autorización escrita de LAS PARTES.

- h) LAS PARTES no divulgarán la información de servicios ofrecidos por el presente contrato a cualquier tercero, sin la autorización escrita de LAS PARTES.

- i) LAS PARTES no divulgarán la información de servicios ofrecidos por el presente contrato a cualquier tercero, sin la autorización escrita de LAS PARTES.

- j) LAS PARTES no divulgarán la información de servicios ofrecidos por el presente contrato a cualquier tercero, sin la autorización escrita de LAS PARTES.

- k) LAS PARTES no divulgarán la información de servicios ofrecidos por el presente contrato a cualquier tercero, sin la autorización escrita de LAS PARTES.

- l) LAS PARTES no divulgarán la información de servicios ofrecidos por el presente contrato a cualquier tercero, sin la autorización escrita de LAS PARTES.

- m) LAS PARTES no divulgarán la información de servicios ofrecidos por el presente contrato a cualquier tercero, sin la autorización escrita de LAS PARTES.

- n) LAS PARTES no divulgarán la información de servicios ofrecidos por el presente contrato a cualquier tercero, sin la autorización escrita de LAS PARTES.

- o) LAS PARTES no divulgarán la información de servicios ofrecidos por el presente contrato a cualquier tercero, sin la autorización escrita de LAS PARTES.

- p) LAS PARTES no divulgarán la información de servicios ofrecidos por el presente contrato a cualquier tercero, sin la autorización escrita de LAS PARTES.

- q) LAS PARTES no divulgarán la información de servicios ofrecidos por el presente contrato a cualquier tercero, sin la autorización escrita de LAS PARTES.

- r) LAS PARTES no divulgarán la información de servicios ofrecidos por el presente contrato a cualquier tercero, sin la autorización escrita de LAS PARTES.

- s) LAS PARTES no divulgarán la información de servicios ofrecidos por el presente contrato a cualquier tercero, sin la autorización escrita de LAS PARTES.

- t) LAS PARTES no divulgarán la información de servicios ofrecidos por el presente contrato a cualquier tercero, sin la autorización escrita de LAS PARTES.

- u) LAS PARTES no divulgarán la información de servicios ofrecidos por el presente contrato a cualquier tercero, sin la autorización escrita de LAS PARTES.

- v) LAS PARTES no divulgarán la información de servicios ofrecidos por el presente contrato a cualquier tercero, sin la autorización escrita de LAS PARTES.

- w) LAS PARTES no divulgarán la información de servicios ofrecidos por el presente contrato a cualquier tercero, sin la autorización escrita de LAS PARTES.

- x) LAS PARTES no divulgarán la información de servicios ofrecidos por el presente contrato a cualquier tercero, sin la autorización escrita de LAS PARTES.

- y) LAS PARTES no divulgarán la información de servicios ofrecidos por el presente contrato a cualquier tercero, sin la autorización escrita de LAS PARTES.

- z) LAS PARTES no divulgarán la información de servicios ofrecidos por el presente contrato a cualquier tercero, sin la autorización escrita de LAS PARTES.

- aa) LAS PARTES no divulgarán la información de servicios ofrecidos por el presente contrato a cualquier tercero, sin la autorización escrita de LAS PARTES.

- bb) LAS PARTES no divulgarán la información de servicios ofrecidos por el presente contrato a cualquier tercero, sin la autorización escrita de LAS PARTES.

- cc) LAS PARTES no divulgarán la información de servicios ofrecidos por el presente contrato a cualquier tercero, sin la autorización escrita de LAS PARTES.

- dd) LAS PARTES no divulgarán la información de servicios ofrecidos por el presente contrato a cualquier tercero, sin la autorización escrita de LAS PARTES.

- ee) LAS PARTES no