



CONTRATO, ACUERDOS Y CONDICIONES DE USO

I. Generalidades

Este contrato tiene la finalidad de establecer los Acuerdos y Condiciones aplicables al uso de la plataforma JADE en adelante identificado solo como **JADE**, que pone a disposición en el sitio web (www.jadepay.com), APP (actualmente disponible para dispositivos Android) y de los servicios ofrecidos por **Centrikal Services, S.A.**, constituida desde el año 2013, en conformidad a las leyes de Guatemala.

Glosario:

- **El Comercio:** Persona Individual o Jurídica contratante de los servicios de JADE.
- **Transacción, Cobro o Pago:** Pago realizado en JADE utilizando tarjeta de crédito o débito o saldo JADE.
- **Cliente o Tarjetahabiente:** Cliente final que realiza una transacción para realizar un pago de un producto o servicio.
- **Operador o Emisor:** Entidad que realiza la operación o emisión relacionada a tarjetas de crédito.
- **Contracargo:** Reclamo realizado por un Tarjetahabiente indicando que él no fue quien realizó una transacción o el producto o servicio recibido no fue el contratado.

Naturaleza del servicio

JADE es una plataforma de Pago en línea, de sencillo y confiable uso. Complementa la función comercial de EL COMERCIO que busca ampliar mercados. EL COMERCIO puede gestionar sus cobros con tarjeta de crédito y débito ya sea desde la página web de JADE o bien desde su móvil, a través de la APP. JADE le ofrece 3 opciones:

1. **Instalación de API en página web:** Es un componente de pago que se agrega a la página web de EL COMERCIO para poder ejecutar un cobro sin salir de la misma.
2. **POS Virtual:** funciona desde la web o el APP de JADE, donde se ingresan los datos de la tarjeta de crédito o débito del cliente para hacer el cobro.
3. **Link de pago:** Creación de solicitud de pago y envío de link a través correo electrónico, WhatsApp o Redes Sociales.

JADE brinda la gestión de pagos a EL COMERCIO a través de una plataforma tecnológica propiedad de JADE. JADE NO funciona como una entidad financiera, por tanto, no brinda servicios bancarios, en consecuencia, los fondos acreditados en la Cuenta JADE no causan intereses. EL COMERCIO puede usar los fondos a su discreción y de conformidad a estos Acuerdos y Condiciones de Uso y demás políticas de JADE.

Lo establecido en el presente documento, constituye un contrato entre EL COMERCIO que desee utilizar la Plataforma de Pagos JADE. Así mismo, se establece los Acuerdos y Condiciones de Uso lo cual describen los derechos y responsabilidades de EL COMERCIO y de JADE al utilizar la Plataforma de Pago.

EL COMERCIO ha accedido a este contrato para:

- a) Que JADE realice a cuenta de EL COMERCIO el cobro de un Producto o Servicio adquirido a través de una operación de compraventa en cualquier modalidad estrictamente establecida por EL COMERCIO.
- b) Retirar saldo de su Cuenta JADE a las cuentas bancarias asociadas en su perfil.

EL COMERCIO debe leer, comprender y aceptar todas las condiciones establecidas en este documento y demás políticas y principios que lo integran, antes a su registro como Usuario y la utilización de los servicios de JADE. Si no se aceptan los Acuerdos y Condiciones de Uso y las demás Políticas de JADE, las personas deberán abstenerse de utilizar los servicios ofrecidos por JADE y su representante.

II. Inscripción o Afiliación

Toda persona que desee utilizar los servicios de JADE, debe registrarse completando la documentación que se solicita en el área de registro, aceptando estos Acuerdos y Condiciones de Uso y demás Políticas.

- a) No pueden registrarse ni usar JADE los menores de 18 años de edad.
- b) Solo pueden registrarse todas las personas naturales que tengan capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones por sí mismas, sin necesidad de autorización de otra.
- c) Para las personas jurídicas, quien contrate en nombre y representación de ellas, debe ser quien tenga la personería legítima y suficiente para ello.
- d) Los servicios de JADE deben utilizarse en nombre propio o en representación o por cuenta de terceros en el caso de las personas jurídicas. No se permite la concesión de estos a terceros, salvo autorización expresa de JADE.
- e) Para registrarse es necesario completar la documentación descrita en el apartado de "*Datos de Usuario*", adjuntar la documentación solicitada en "*Información Complementaria*" y *completar el perfil* dentro de la plataforma.
- f) Toda la documentación debe ser exacta, precisa y verdadera ("*Información Personal*").
- g) EL COMERCIO se compromete a actualizar la Información Personal conforme sea necesario. Toda la información ingresada por EL COMERCIO tiene carácter de Declaración Jurada.
- h) EL COMERCIO deberá asociar una o varias cuentas bancarias, las cuales deben ser validadas a través de documentación que permita validar la legitimidad de la(s) misma(s).

Por otro lado, JADE se reserva el derecho de:

- a) Solicitar comprobantes y/o información adicional para ratificar la información entregada por EL COMERCIO. De no poder comprobarse la Información Personal, JADE podrá suspender temporal o definitivamente a EL COMERCIO.
- b) Rechazar una solicitud de registro o de cancelar o suspender, temporal o definitivamente una cuenta, en caso de detectar incongruencias en la información provista por EL COMERCIO o en caso de detectar acciones sospechosas, sin que tal decisión genere para EL COMERCIO indemnización o resarcimiento alguno.
- c) JADE no se hace responsable de la certeza de la Información Personal proporcionada por EL COMERCIO, por lo que, es EL COMERCIO quien garantiza y responde, en cualquier caso, de la veracidad, exactitud, vigencia y autenticidad de la Información Personal ingresada.

III. Privacidad de la Información

La Información Personal de EL COMERCIO no será otorgada a otras personas, empresas o Instituciones Financieras a menos que exista un contrato con la otra empresa que lo indique específicamente. JADE compartirá la información con proveedores de servicios de valor agregado que se integren a JADE para brindar mejor servicio a EL COMERCIO, y con aquellas empresas que brinden información sobre el historial y conducta crediticia de EL COMERCIO, lo cual es aceptado por EL COMERCIO al suscribir los presentes "Acuerdos y Condiciones de uso de JADE".

La transmisión de la Información Personal se realiza por medio de un sitio de internet seguro que cuenta con protección y encriptación de la misma. Dicha información se guarda en medios magnéticos que utilizan procedimientos de seguridad de nivel adecuado al tipo de información almacenada.

JADE mantendrá la confidencialidad y seguridad de la Información Personal, pero no se hace responsable si terceros la obtienen por sus propios medios y de forma ilegal.

IV. Cuentas JADE

Al momento de inscribirse en JADE, EL COMERCIO abrirá una "Cuenta". La Cuenta le permitirá a EL COMERCIO realizar y recibir pagos, así como, recibir y enviar fondos mediante el débito o acreditación de dinero en la Cuenta. EL COMERCIO accederá a su Cuenta mediante el ingreso del Correo Electrónico registrado y Clave Personal.

EL COMERCIO se obliga a mantener la confidencialidad de todas sus Claves. En virtud de ello, EL COMERCIO será el exclusivo responsable por todas las operaciones realizadas en su Cuenta. Además, EL COMERCIO se compromete a

cambiar su clave personal en caso de sospechar o percatarse de cualquier uso no autorizado de su Cuenta, así como del ingreso o de intentos de ingreso por terceros no autorizados.

V. Contrato de Gestión de Pago

EL COMERCIO y JADE (las "Partes"), podrán realizar la de gestión de pago a través de una "Solicitud de Pago". Mediante la solicitud de un contrato, JADE brindará servicios de gestión o procesamiento de pagos de acuerdo a las instrucciones de EL COMERCIO, a fin de pagar o percibir fondos por cuenta y orden de EL COMERCIO, utilizando la plataforma brindada por JADE. Las Solicitudes de Pagos que oportunamente se completen se registrarán por estos Acuerdos y Condiciones de Uso y las demás Políticas de JADE.

VI. Mandato Irrevocable

Al realizar una Solicitud de Pago, EL COMERCIO está otorgando un mandato irrevocable a JADE para:

1. Pagar por cuenta y orden de EL COMERCIO determinada cantidad de dinero (los "Fondos") en relación a la cual se complete la Solicitud de Pago; y/o
2. Cobrar los Fondos por cuenta y orden de EL COMERCIO, sujeto a los Acuerdos y Condiciones de Uso de JADE y demás Políticas.

JADE no utilizará los Fondos de EL COMERCIO para fines distintos a los instruidos por EL COMERCIO.

VII. Procedimiento de Pagos

1. Solicitud de Pago, POS Virtual y API

Cualquiera que sea la opción de cobro asociada a EL COMERCIO se realizará mediante la aceptación por parte de EL COMERCIO de una Solicitud de Pagos donde se detallarán las instrucciones respecto al uso de los Fondos.

JADE se reserva el derecho de no procesar Cobros que estén incompletas o en las que haya diferencias entre la información provista por EL COMERCIO y la información ingresada efectivamente a JADE o bien, porque JADE lo considere necesario, de acuerdo a su exclusiva discrecionalidad. Las instrucciones de pago ingresadas sólo podrán efectuarse a través de la Plataforma de JADE.

Las Transacciones de Pago no se considerará perfeccionada y JADE no asumirá obligación alguna bajo la transacción hasta que JADE la haya aceptado, recibido y se encuentren disponibles la totalidad de los Fondos, incluyendo gastos y comisiones aplicables.

JADE no será responsable por Transacciones de Pago y/o pagos equivocados o incompletos causados por la introducción equivocada de datos en la Transacción, por faltar información relevante del destinatario o de la operación de pago, o por cualesquiera otros errores u omisiones causados o efectuados por EL COMERCIO.

2. Cargo de los fondos

Una vez aceptada la Solicitud por JADE, se cargará automáticamente los importes a la Cuenta JADE o, de no haber disponibilidad en la Cuenta JADE se solicitará a EL COMERCIO realizar el aporte correspondiente a los cargos por transacción y comisión. Estos montos serán debitados de manera automática en cada una de las transacciones.

3. Abono de los Fondos

El plazo para la acreditación de los Fondos en la Cuenta JADE de EL COMERCIO se realizará en un plazo de entre 1 a 3 días hábiles luego de que el cliente de EL COMERCIO realice la transacción y quede registrado en la plataforma de JADE.

JADE realizará los esfuerzos razonables para asegurar el cumplimiento de los plazos antes indicados. Sin embargo, EL COMERCIO entiende que, por determinados factores, en su mayoría externos y/o fuera del control de JADE,

podrían originar demoras, en cuyo caso EL COMERCIO exime a JADE de toda responsabilidad por los inconvenientes o derivados.

En caso que JADE considere que posiblemente EL COMERCIO esté utilizando de manera irregular los mecanismos para cobrar fondos, JADE podrá dar por terminado unilateralmente este contrato, sin ningún tipo de responsabilidad.

Para poder retirar el saldo, EL COMERCIO deberá generar una solicitud de retiro dentro de su perfil. Para ello y como parte de la inscripción deberá tener asociada una cuenta bancaria en dólares y/o quetzales, a donde desee se realice la transferencia. El plazo para transferencias es de 1 a 3 días hábiles. Dentro del perfil, EL COMERCIO podrá dar seguimiento a cada una de sus solicitudes y gestiones dentro de la plataforma.

VIII. CONTRACARGOS

JADE ni su representada NO son responsables de los reclamos o contracargos que cualquier tarjetahabiente, operador o emisor de tarjeta realice en relación a un pago procesado por JADE a petición de EL COMERCIO afiliado a la plataforma. A continuación, se explica el procedimiento a seguir en caso de contracargos.

Un contracargo se produce cuando una persona solicita a la empresa emisora de su tarjeta de crédito o débito que cancele una transacción que ya se ha aprobado. Entre las razones más comunes para solicitar devoluciones de cargo están:

1. Causas relacionadas con la entrega del producto como:
 - a. Producto no recibido, el comprador paga un producto, pero nunca lo recibe
 - b. Producto distinto, el comprador paga un producto, pero recibe uno distinto a lo esperado.
2. Uso no autorizado. Que un tarjetahabiente no sea el que realice la transacción por: clonación, hurto, robo o cualquier otra pérdida o extracción de información de su tarjeta de crédito o débito, y se haga uso fraudulento de ésta.

Es importante recalcar que un contracargo deriva en un proceso que no es interno de JADE, sino que se desenvuelve en forma externa por el ente emisor de la tarjeta de crédito o débito de la transacción impugnada. Así mismo, en una transacción procesada en JADE el monto de un contracargo se encuentra limitado a la cantidad debitada de la tarjeta de crédito o débito de EL COMERCIO.

a. Procedimiento

1. En el caso de que JADE sea notificado de un contracargo, se identificará EL COMERCIO involucrado en la venta.
2. Un representante de JADE contactará a EL COMERCIO para informar y solicitar documentar el caso.
3. Se solicitará a EL COMERCIO poner una denuncia ante el Ministerio Público con el objetivo de respaldar el caso.
4. EL COMERCIO deberá enviar toda la documentación en los primeros 5 días después del haber sido notificado.
5. Si las pruebas recibidas no son suficientes o se requiere más información, JADE podrá solicitar más pruebas.
6. Es obligación de EL COMERCIO proporcionar toda la información y pruebas que sustenten el cumplimiento de sus obligaciones derivadas de la venta de un producto o servicio en su sitio web, por lo que, si EL COMERCIO no colabora, se procederá a abonar a la cuenta administrativa de JADE el monto completo congelado en concepto de Contracargos, ya que se deberá retornar la totalidad del cargo realizado al tarjetahabiente.
7. En caso que el saldo de EL COMERCIO no cubra el monto del contracargo, será necesario que reintegre el monto total de la transacción, a una de las cuentas proporcionadas por los representantes de JADE. Si se cuenta con saldo suficiente en la cuenta el monto total del contracargo será debitado de su cuenta. Cabe remarcar que los cargos de comisión por el uso de la plataforma no serán devueltos por JADE, ya que el servicio fue prestado de forma eficiente y es responsabilidad de EL COMERCIO absorber dichos cargos.
8. Si EL COMERCIO incumple el procedimiento JADE podrá congelar la cuenta y proceder legalmente.

El reclamo de un contracargo puede notificarse incluso 4 meses después de realizado el cargo al tarjetahabiente, por lo cual el tiempo transcurrido no es impedimento para que dichos contracargos deban ser justificados.

b. Pruebas Idóneas para la impugnación de Contracargos

La siguiente información puede aumentar las posibilidades de ganar una impugnación de devolución de cargos (Contracargos) ante la entidad emisora de la tarjeta:

1. Pruebas de entrega.
2. Copia de la descripción original del producto publicado.
3. Pruebas de que el comprador ya ha recibido un reintegro.
4. Pruebas de que se ha proporcionado al comprador un producto de reemplazo.
5. Correspondencia con el comprador o calificación positiva realizada por este.
6. Cualquier contrato firmado o aceptado por el comprador en el momento de la compra.
7. Cualquier Política de devoluciones que se comunicare al comprador.
8. Documentación de respaldo de identificación del comprador, de la tarjeta con la que se realizó la transacción y cualquier documento firmado aceptando la transacción.

Límites

JADE determinará un monto mínimo y máximo para transacciones aceptadas en JADE y podrá ser reformado en cualquier momento sin necesidad de hacer notificaciones a EL COMERCIO o haciéndolo por las páginas oficiales de JADE o por cualquier medio electrónico incluyendo redes sociales.

IX. Responsabilidad de Las Partes

JADE no se hace responsable ni garantiza el cumplimiento de las obligaciones que hubiesen asumido EL COMERCIO con los Clientes en relación a los pagos a efectuar o a recibir a través de JADE. EL COMERCIO reconoce que al realizar transacciones con los Clientes lo hace por su propia voluntad, prestando su consentimiento bajo su propio riesgo y responsabilidad. JADE no será responsable por los daños y/o perjuicios que haya podido sufrir EL COMERCIO, debido a las transacciones realizadas o no realizadas a través de JADE.

Por otro lado, y en virtud que JADE es ajeno a la obligación que dio origen a la transacción de Pago, no se hará responsable de dicha obligación, ni verificará las causas, importe o cualquier otra circunstancia relativa a dicha transacción, así como respecto de la existencia, calidad, cantidad, funcionamiento, estado, integridad o legitimidad de los productos o servicios ofrecidos o adquiridos por el Cliente y pagados utilizando JADE, ni de la capacidad para contratar por el Cliente y la veracidad de la Información personal por ellos ingresados.

En caso que uno o más Clientes o COMERCIOS o algún tercero inicien cualquier tipo de acciones legales contra otro u otros, cada Cliente o COMERCIO involucrados en dichos reclamos, liberan de responsabilidad a JADE y a sus directores, gerentes, empleados, agentes, operarios, representantes y apoderados.

Se establece que JADE mantendrá los fondos de las Cuentas JADE en calidad de depósito por cuenta de terceros, de manera separada, y utilizará diversos agentes confiables para realizar la transferencia de dinero, según las instrucciones de EL COMERCIO.

JADE únicamente usará bancos con excelente ranking nacional, sin embargo, no será responsable en ningún caso por la insolvencia del Banco, entidad financiera o agente utilizado para la transferencia de los Fondos o cualquier cambio regulatorio que afecte la cuenta en la cual los Fondos sean depositados por JADE. Por lo que, EL COMERCIO eximen de responsabilidad a JADE, sus filiales o subsidiarias, empresas controlantes y/o controladas por situaciones que pudieran afectar a las entidades bancarias, financieras y/o agentes donde están depositados los fondos de las Cuentas, como por situaciones políticas y económicas que pudieran presentarse y que sean ajenas a JADE. En dicho caso, EL COMERCIO deberá entregar a JADE todas las cantidades adicionales necesarias para que pueda cumplir con su mandato.

Además, en la situación antes descrita, JADE tendrá el derecho a optar por la opción que, a su criterio, sea la más conveniente pudiendo optar incluso por aquella que considere más apropiada a fin de liquidar de manera rápida, sencilla y ordenada los fondos depositados en el Banco aun cuando implique reducciones, comisiones o esperas en los montos depositados.

JADE no asegura el ingreso y uso ininterrumpido de su plataforma y todo lo que incluye, por tanto, no otorgará compensaciones derivadas del reclamo por dichas fallas, no obstante, se le sugiere a EL COMERCIO contactar al Equipo de JADE a través de los canales provisto para señalar cualquier inconformidad. EL COMERCIO libera de cualquier responsabilidad por daños, perjuicios y/o lucro cesante a JADE.

X. Tarifas

Las tarifas por cada uno de los servicios que JADE ofrece serán las ofertadas por individual a cada uno de LOS COMERCIOS.

XI. Prohibiciones

Las operaciones llevadas a cabo a través de JADE no deben violentar las leyes aplicables, el presente contrato, Acuerdo y Condiciones de Uso y demás políticas de JADE. Entre otras actividades se prohíbe utilizar JADE para juegos de azar, tráfico de armas, de personas, de animales, drogas o sustancias prohibidas; lavado de dinero y/o terrorismo; pornografía, prostitución, trata de blancas, pedofilia; cualquier tipo de actividad que pueda ser considerada fraudulenta o ilegal o sospechosa de serlo.

Cuando JADE crea que se han utilizado sus servicios para llevar a cabo actividades prohibidas, podrá rechazar, cancelar o suspender las operaciones de EL COMERCIO, limitar el acceso y uso de una Cuenta o cancelar definitivamente una Cuenta, sin responsabilidad alguna. Esto sin perjuicio de las acciones legales pertinentes que JADE puede llevar a cabo en contra de EL COMERCIO infractor, manteniendo los saldos en custodia por un período de 12 meses para cubrir cualquier reclamo existente civil o penal, luego de dicho lapso el saldo podrá ser liberado a EL COMERCIO.

Algunos de los Servicios de JADE están disponibles en dispositivos móviles. No utilice esos Servicios de un modo que pueda distraerle y que le impida cumplir las leyes de tráfico o de seguridad.

XII. Mecanismos de Solución de Reclamos

Cuando existan reclamos de algún Cliente debe activarse el Mecanismo de Solución de Reclamos implementado por JADE. Para ello EL COMERCIO deberá enviar un correo electrónico a info@jadepay.net, indicando los motivos de su reclamo. Los mismos serán evaluados e investigados y se dará una respuesta a EL COMERCIO.

XIII. Derechos de Propiedad Intelectual

JADE sus controlantes, controladas, filiales y/o subsidiarias, son dueños de todos los derechos de Propiedad Intelectual sobre su Sitio web y su contenido, códigos, software, hardware, nombre de dominio, logos, marcas, símbolos, diseños, estructura, bases de datos, sus contenido e información, y otros, que de tiempo en tiempo, JADE fuere adquiriendo.

El uso de los Servicios en JADE no convierte a EL COMERCIO en titular de ninguno de los derechos de propiedad intelectual de los mismos ni del contenido al que acceda. EL COMERCIO solo podrá usar el contenido de los Servicios JADE con autorización del titular o si está permitido por la ley. Estas condiciones no le otorgan el derecho a usar las marcas ni los logotipos utilizados en nuestros Servicios. Está prohibido eliminar, ocultar, alterar los avisos legales que se muestren en los Servicios.

XIV. Modificaciones a los Acuerdos y Condiciones de Uso y demás políticas de JADE

JADE se reserva el derecho de cambiar o renovar en cualquier momento el presente acuerdo y demás políticas. Estas modificaciones serán hechas públicas a EL COMERCIO a través de una notificación y/o publicación de los mismos en el sitio web, medios electrónicos o redes sociales, lo cual es suficiente para darse como aceptados por EL COMERCIO.

XV. Causales de terminación del presente Acuerdo

Este Acuerdo puede terminarse por mutuo acuerdo entre JADE y EL COMERCIO sin expresión de causa alguna. Ello conlleva la cancelación de la Cuenta de EL COMERCIO, quedando vigentes el cumplimiento de las obligaciones pendientes.

Este Acuerdo puede terminarse unilateralmente por JADE, en uso de su exclusiva discrecionalidad, con aviso previo a EL COMERCIO cuando existan incumplimientos por parte de EL COMERCIO a las leyes, lo descrito en este Acuerdo y demás políticas de JADE. Todo lo anterior sin perjuicio de las acciones legales que JADE pudiere tomar.

XVI. Notificaciones

Las notificaciones serán válidas si son realizadas a la dirección de correo electrónico principal brindada por EL COMERCIO al momento del registro en JADE.

XVII. Hora oficial

Se establece como hora oficial de JADE la GMT-6 (Guatemala), por lo que todas las transacciones realizadas a través de dicha plataforma deberán ajustarse a la mencionada hora sin importar el país desde donde se realicen las transacciones.

Centro de atención:

**Correo electrónico: info@jadepay.net
Teléfono: +502 2212-9760**