

CONTRATO DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y GARANTÍA

Las condiciones particulares descritas a continuación regulan las relaciones entre **SERVICIOS "RAPIDPAGO", C.A.**, sociedad mercantil de éste domicilio, inscrita ante el Registro Mercantil Segundo de la Circunscripción Judicial del Distrito Capital y Estado Miranda, en fecha 20 de marzo de 2015, bajo el Nro. 25, Tomo 59-A-SDO., y cuya última modificación consta de documento inscrito ante el citado Registro Mercantil, en fecha 13 de marzo de 2020, bajo el N° 29, Tomo 45-A SDO, con Registro Único de Información Fiscal (RIF) N° J- 405633450, y debidamente inscrita en el Registro de Proveedores de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario SUDEBAN, Oficio SIB-II-GGR-GNP-04724, de fecha 23 de marzo de 2018, bajo el N° 0023, de acuerdo con lo establecido en el artículo 10 de la Resolución N° 116.17, de fecha 21 de noviembre de 2017, contentiva de las "Normas que Regulan la Contratación con Proveedores que efectúen la comercialización de Puntos de Venta", en lo adelante denominada SRP, y el Cliente del servicio en adelante, el CLIENTE, que en su conjunto, serán nombradas como LAS PARTES.

- Artículo 1.** **DEL OBJETO.** El objeto del presente Contrato se constituye en documentar el servicio de Mantenimiento y Garantía prestado por parte de SRP al CLIENTE del Punto de Venta (M-POS) y todo lo relativo.
- Artículo 2.** **DE LA ACEPTACIÓN.** La aceptación, sin reservas, de las presentes condiciones particulares deviene indispensable para la prestación del servicio por parte de SRP. El CLIENTE manifiesta, en tal sentido, haber leído, entendido y aceptado las presentes condiciones particulares, puestas a su disposición, en todo momento en www.rapidpago.com.
- Artículo 3.** **DE LAS CONDICIONES Y TÉRMINOS.** 1. Los equipos adquiridos, serán de uso exclusivo para el CLIENTE de SRP. 2. El CLIENTE, no está facultado a desvincular el Punto de Venta (M-POS) de manera autónoma del servicio contratado de SRP, en caso de requerir la desvinculación, deberá notificarlo expresamente a SRP y será éste quien lleve a cabo dicho proceso, de lo contrario, se entenderá esto como causal de incumplimiento del Contrato. 3. El CLIENTE deberá suministrar a SRP, toda la documentación que ésta requiera para realizar la afiliación al servicio de Mantenimiento y Garantía del equipo. Dicha documentación debe ser de naturaleza legal, fidedigna y sin enmienda, siendo único responsable el CLIENTE por la veracidad de dicha información. 4. SRP no será responsable de fallas en la plataforma autorizadoras o bancarias, ni en las conexiones soportadas en redes de datos a los que las operadoras acreditadas para tal fin por CONATEL puedan presentar, así como, fallas en el sistema eléctrico nacional. Quedando librada de cualquier responsabilidad de indemnización por daños y perjuicios ocasionados por alguna de las fallas aquí descritas. 5. Queda expresamente entendido que el CLIENTE es una entidad comercial completamente independiente; no presta servicios para SRP, ni está sujeta a ella bajo ninguna directriz o autoridad, no le une una relación de dependencia y por ende de ninguna relación laboral de servicios u operatividad. 6. SRP sólo ofrece un equipo que interactúa en la plataforma bancaria bajo los parámetros establecidos única y exclusivamente por la Institución Financiera y sus protocolos de red, en los que SRP no tiene control. 7.- Queda expresamente entendido y aceptado por el CLIENTE que el presente documento se encuentra vinculado y no se puede perfeccionar sin la existencia del contrato principal de compra venta del equipo.
- Artículo 4.** **DEL SERVICIO.** SRP brinda al CLIENTE el servicio Mantenimiento y garantía del Punto de Venta (M-POS).
- Artículo 5.** **DEL PRECIO DEL SERVICIO.** SRP provee un servicio de Mantenimiento y garantía del Punto de Venta (M-POS), con un cargo base establecido en el anexo marcado "A" el cual el CLIENTE autoriza debitar de su cuenta asociada como contraprestación del servicio recibido.
- Artículo 6.** **DE LAS OBLIGACIONES DEL CLIENTE:** Dar cumplimiento a todas y cada una de las obligaciones asumidas en el presente Contrato, siendo algunas de ellas las especificadas a continuación: 1. El CLIENTE se obliga a autorizar el débito en la cuenta asociada para el pago del servicio de mantenimiento y Garantía del Punto de Venta (M-POS). 2. El CLIENTE se obliga a colocar el Punto de Venta (M-POS) en un lugar visible al público y cuyo acceso no deberá verse obstaculizado por persona u objeto alguno. 3. El CLIENTE se obliga a no abrir el equipo ni a manipular la tarjeta SIM-CARD absolutamente en ningún caso, so pena de que la reprogramación y configuración del equipo, sean a su cargo. 4. En caso de hurto, robo o pérdida del equipo, el CLIENTE se obliga a notificarlo de inmediato por escrito a Institución Financiera y a SRP. 5. El CLIENTE se obliga a usar el Punto de Venta (M-POS) únicamente para transacciones lícitas y acepta expresamente que tanto SRP como la Institución Financiera, puedan efectuar inspecciones al detectar alguna circunstancia que sugiera uso inapropiado del Punto de Venta (M-POS) por cuenta del CLIENTE. 6. El CLIENTE se obliga a Identificar en un lugar visible de su establecimiento las marcas de tarjetas que acepta; 7. El CLIENTE se obliga a exigir en toda la presentación del documento de identidad del tarjetahabiente, válido en el territorio de la República Bolivariana de Venezuela, a los fines de resguardar la seguridad del uso al tarjetahabiente titular. 8. El CLIENTE se obliga a resguardar los Puntos de Venta (M-POS) que mantenga en su establecimiento como un buen padre de familia y garantizar el buen uso de los mismos por parte del personal encargado de manipularlos, reconociendo que SRP es la única facultada para reparar y retirar dichos equipos; 9. El CLIENTE se obliga a aportar dentro de un tiempo razonable todos los

CONTRATO DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y GARANTÍA

2

Artículo 7.

documentos que puedan ser solicitados por las autoridades competentes de la República Bolivariana de Venezuela, bien sea de manera directa, como también a través de la intermediación de SRP.

DE LAS OBLIGACIONES DE SRP: En el marco de la ejecución del presente contrato, SRP se compromete a realizar las siguientes actividades: 1. Prestar los servicios de mantenimiento, garantía y apoyo técnico. 2. Hacer el mantenimiento preventivo a los puntos de venta (M-POS) con una periodicidad mínima de una (1) vez al año o cuando sea requerido por el CLIENTE, realizar las reparaciones y el soporte correspondiente en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles; si como, asumir la sustitución en los términos de la contratación y conforme a las disposiciones legales vigentes. 3. Informar a el BANCO sobre cualquier anomalía o irregularidad que pudiera afectar el funcionamiento del Punto de Venta (M-POS) 4. Cumplir los requisitos o procedimientos que la BANCO, tenga establecidos, relacionados con la operatividad del Punto de Venta (M-POS). 5. No instalar, insertar o permitir dispositivos electrónicos de copiado o captura de información o que alteren el funcionamiento del Punto de Venta (M-POS). 6. No divulgar, traspasar, retener, guardar, grabar o archivar en beneficio propio o ajeno, bajo ningún concepto, la información confidencial que pueda manejar. 7. No conectar o facilitar que entre el CLIENTE, identificado en éste contrato y el BANCO, realice conexiones al Punto de Venta (M-POS) de dispositivos que permitan tramitar y liquidar operaciones realizadas por otros negocios donde el Punto de Venta (M-POS), sea utilizado para procesar operaciones distintas a las correspondientes a las propias y acordes con la actividad del CLIENTE.

Artículo 8.

DE LAS GARANTÍAS: SRP garantiza, que los equipos vendidos por su empresa cumplen las especificaciones y condiciones necesarias para su correcto funcionamiento, los cuales están libres de vicios internos; asimismo, garantiza que los servicios serán prestados de forma competente y diligente de acuerdo con las normas aplicables en la materia.


1. La garantía sólo opera para una (1) sustitución de los equipos vendidos por SRP, y en ningún caso se devolverá el dinero del costo del equipo.
2. La única sustitución del equipo, debe ser ocasionada por el deterioro normal y habitual del mismo, de acuerdo a las instrucciones del manual de usuario y el propósito para el cual el equipo fue diseñado, en los términos establecidos en la presente y conforme a las disposiciones legales vigentes.
3. Transcurrido el plazo de doce (12) meses continuos, contados a partir de la fecha de la factura de compra, se vence la garantía.
4. Para que la garantía opere, el cliente debe notificar dicha disconformidad antes de la finalización del periodo de garantía. La reparación o sustitución por parte de SRP no ampliará ni renovará el periodo de garantía correspondiente.
5. Transcurrido un periodo de seis (6) meses continuos, los equipos propiedad del Cliente que se encuentren en las instalaciones de SRP y no hayan sido retirados en dicho periodo, SRP quedará facultado para disponer de los mismos a su elección.
6. SRP en ningún caso será responsable por daños, perjuicios, lucro cesante, la pérdida de uso del equipo, pérdida de tiempo, pérdida de beneficios, interrupción del negocio, costes de inactividad, incrementos de costes operativos y/o de reclamaciones de terceros frente al Cliente. La responsabilidad de SRP por todas las reclamaciones de cualquier clase que surjan relacionados con la garantía del equipo o servicio, no será superior al precio de adquisición del equipo.
7. La garantía no cubrirá ningún gasto de desplazamiento del cliente.
8. La responsabilidad de SRP finalizará con el vencimiento del correspondiente periodo de garantía de doce (12) meses continuos contados a partir de la fecha de la factura correspondiente.
9. SRP no responderá ni se considerará que infringe sus obligaciones cuando el cumplimiento de la presente se demore o se vea obstaculizado, directa o indirectamente, por una causa que escape a su control razonable. De modo enunciativo, más no limitativo; por causas meteorológicas, por causas imputables a un conflicto armado, por actos o amenazas de terrorismo, epidemias, huelgas u otros conflictos laborales o actos u omisiones de una autoridad Municipal, Regional o Nacional. Si se produce un evento de fuerza mayor, el calendario de cumplimiento de SRP se ampliará por la cantidad de tiempo perdido por motivo del evento más aquel tiempo adicional que pueda ser necesario para superar el efecto del evento.

Artículo 9.

SITUACIONES QUE ANULAN LA COBERTURA DE GARANTÍA:

1. El periodo de garantía ha expirado.
2. El equipo presente el número de serie alterado o removido.
3. El equipo presente modificaciones no autorizadas en las especificaciones.

CONTRATO DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y GARANTÍA

- 
4. El equipo presente daños causados por operaciones o usos inadecuados, incorrectos y/o diferentes a los especificados en el manual de usuario o causados por fuentes externas, golpes, pintura, daños cosméticos en general, rayado, fisura, evidencias de residuos de humedad, sudor o comida dentro de la unidad.
 5. El equipo presente daños causados por la instalación, reparación y/o reinstalación efectuada por centros de servicio o personal no autorizado por SRP.
 6. El equipo presente daños causados por pérdida o accidente, tales como: Fuego, fluctuaciones de voltaje, vandalismo, agua, arena, insectos o similares.
 7. Equipos alterados o modificados, tales como: Detección de mala manipulación interna, lectora, pines de Sim Card o caídas, golpes evidentes.
 8. La garantía no cubrirá (a) aquellos defectos y/o fallos de funcionamiento provocados por el almacenaje, instalación, puesta en marcha, uso, o mantenimiento realizados por el Cliente o terceros (b) aquellos defectos y/o fallos de funcionamiento en los provocados por obstrucciones no atribuibles a un defecto de fabricación (c) aquellos defectos y/o fallos de funcionamiento provocados por utilización de consumibles distintos a los autorizados por SRP. (d) aquellos defectos y/o fallos de funcionamiento provocados por inadecuadas condiciones de funcionamiento.
 9. En caso que se determine irregularidades en el uso e incumplimiento de lo dispuesto en la Ley que rige en la materia.

Artículo 10. **DE LA CESIÓN Y SUBCONTRATACIÓN.** Ninguna de LAS PARTES podrá ceder parcial o totalmente ninguno de los derechos, obligaciones o responsabilidades derivadas del presente Contrato, ni delegar sus obligaciones, ni subcontratar en parte o la totalidad del mismo, sin el previo consentimiento dado por escrito de la otra. No obstante, dicho consentimiento no podrá ser negado en forma injustificada.

Artículo 11. **DE LAS MODIFICACIONES.** SRP podrá modificar este Contrato digitalmente en cualquier momento durante la vigencia del mismo, previa notificación digital realizada al CLIENTE, la cual se considerará aceptada por el CLIENTE, sin que sea necesaria la firma de un nuevo Contrato. En caso de existir disconformidad o desacuerdo con la modificación y no fuera aceptada por el CLIENTE, el Contrato se dará automáticamente por terminado.

Artículo 12. **DE LAS CAUSALES DE TERMINACIÓN:** LAS PARTES de común acuerdo y voluntariamente, convienen que el presente contrato por servicios de mantenimiento y Garantía, si fuere el caso, podrá terminar definitivamente, quedando sin efecto alguno, de acuerdo a cualquiera de las formas siguientes:

1. Por voluntad unilateral de LAS PARTES, siempre y cuando medie notificación por escrito y debidamente recibida en la dirección que al efecto se establece en este contrato, por lo menos con treinta (30) días hábiles de anticipación a la fecha efectiva de resolución del contrato. En tal caso, queda a salvo cualquier derecho u obligación causado con anterioridad a la resolución del contrato, que se ejecutarán cabalmente
2. Por voluntad común de LAS PARTES.
3. Por el hecho fortuito, fuerza mayor o causa ajena a la voluntad de las partes.
4. Por el incumplimiento parcial o total de cualquiera de las obligaciones asumidas por LAS PARTES.
5. SRP podrá dar igualmente por terminado el presente Contrato, por las siguientes causales: a) Solicitud de atraso, quiebra, fusión, disolución o liquidación del CLIENTE y/o cualquier otra acción legal que proceda contra el CLIENTE; b) Cambio de naturaleza o giro del negocio del CLIENTE; c) Cambio de dirección administrativa o de propietarios que no se haya notificado por escrito a la Institución Financiera o SRP.

Artículo 13. **DE LAS NOTIFICACIONES:** A objeto de las notificaciones que han de hacerse LAS PARTES, se dispone la dirección de SRP: Final Av. Rómulo Gallegos, Calle N° 4, Edif. Grupo Últimas Noticias, Piso 10, Caracas 1073, Miranda/ Correo Electrónico Oficial: legal@rapidpago.com, experiencia@rapidpago.com.
EL CLIENTE:

Las notificaciones se entenderán efectivamente practicadas, en la fecha que conste de manera cierta su recepción por la respectiva parte, y en el caso de correo certificado, de primera clase, por mensajero o courier en la fecha que haya sido indicada por el funcionario a cargo de efectuar dicha entrega. En el caso de las notificaciones enviadas por fax, surtirá plena prueba entre las partes el reporte de actividad emitido por la máquina de fax de la parte que corresponda.

Artículo 14. **DE LA VIGENCIA:** El lapso de duración del presente Contrato es por tiempo indeterminado, pudiendo cualquiera de LAS PARTES darlo por terminado en cualquier momento, previa notificación escrita dirigida a la otra parte con al menos treinta (30) días continuos de anticipación a la fecha que se tenga prevista para tales efectos, supuesto en el cual mantendrán plena vigencia las obligaciones asumidas por cada una de LAS PARTES, en virtud del mismo hasta su total satisfacción.

CONTRATO DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y GARANTÍA**Artículo 15.**

4

DE LA RESOLUCION DE CONFLICTOS: Cualquier controversia que guarde relación directa o indirecta con este Contrato, será resuelta en conciliación, por un conciliador, que será nombrado de mutuo acuerdo por LAS PARTES. En caso de que la conciliación no prospere, para todos los efectos que puedan derivarse del presente Contrato, se elige como domicilio especial, único y excluyente de cualquier otro, a la ciudad de Caracas, a la jurisdicción de cuyos Tribunales LAS PARTES declaran expresamente someterse. Se hacen tres (03) ejemplares de un mismo tenor y a un sólo efecto.

Caracas, _____ del mes de _____ de _____

EL CLIENTE
C.I.

SRP
Cargo:
C.I.

**CONTRATO DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y GARANTÍA
ANEXO "A"**

5

SERVICIOS RAPIDPAGO, C.A.			
Cantidad	Descripción del Equipo	Descripción de la Tarifa de los Servicios Asociados.	Precio Servicio mensual
1	WISEPAD 2 PLUS	Servicio de mantenimiento técnico para su funcionamiento, garantía y el servicio de taller; así como, el apoyo operativo para su funcionamiento.	USD \$ 35
1	WISEPAD 2 WIFI	Servicio de mantenimiento técnico para su funcionamiento, garantía y el servicio de taller; así como, el apoyo operativo para su funcionamiento.	USD \$35

Nota: Los precios expresados en la presente, se hará efectivo de acuerdo con la tasa oficial del Banco Centra de Venezuela vigente.