

Contrato y Cartilla Informativa de Afiliación a los servicios de Billetera Electrónica de aPANDA TU DINERO MÓVIL

1. ¿Qué es aPANDA TU DINERO MÓVIL?

Es un servicio de dinero electrónico brindado por GMONEY S.A., (en adelante denominada también LA EMPRESA) una empresa emisora de dinero electrónico supervisada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS); que se ofrece a las personas naturales, de nacionalidad peruana, mayores de 18 años, que sean usuarias de teléfonos celulares de los Operadores de Telefonía Móvil que trabajen con aPANDA TU DINERO MÓVIL. La empresa convierte tu teléfono celular en una billetera electrónica mediante la apertura de una cuenta de dinero electrónico en moneda nacional asociada a tu número de celular. De esta manera podrás realizar las siguientes operaciones:

- **Meter Plata a tu teléfono celular** (conversión de dinero en efectivo a dinero electrónico): Podrás efectuar un abono a tu cuenta de dinero electrónico. El dinero en efectivo que entregues se convertirá en dinero electrónico.
- **Sacar Plata de tu teléfono celular** (reconversión de dinero electrónico a dinero en efectivo): Podrás efectuar un retiro de tu cuenta de dinero electrónico. Tu dinero electrónico te será entregado como dinero en efectivo.
- **Hacer Giros desde tu teléfono celular**: Podrás efectuar transferencias y enviar remesas entre teléfonos celulares inscritos y no inscritos en la billetera aPANDA TU DINERO MÓVIL (que sean usuarias de teléfonos celulares de los Operadores de Telefonía Móvil que trabajen con LA EMPRESA) a nivel nacional (ver detalle de operadoras afiliadas en: www.apanda.com.pe).
- **Pagar tus Servicios (luz, agua, teléfono u otros)**: Podrás pagar, desde tu teléfono celular los recibos por los servicios que brindan las principales Empresas de Servicios Públicos y Privadas.
- **Hacer Recargas de Saldo para Celulares**: Podrás comprar saldo de minutos y/o datos (recargas) para un teléfono celular desde el tuyo.
- **Hacer Pagos desde tu teléfono celular**: Podrás pagar las compras o servicios que realices en bodegas, tiendas, taxis u otro tipo de empresas afiliadas a aPANDA TU DINERO MÓVIL.
- **Consultar tu Saldo desde tu teléfono celular.**
- **Consultar tus Últimos Movimientos desde tu teléfono celular.**
- **Cambio de Clave Secreta desde tu teléfono celular**

2. ¿Cuáles son los límites y restricciones asociados a la billetera electrónica aPANDA TU DINERO MÓVIL?

Los límites y restricciones te son informados como alertas o mensajes de error cuando al realizar una operación no se cumpla con ellos, y son los detallados a continuación:

Límites:

- Las operaciones acumuladas en los "Agentes aPanda" para "Meter Plata" no deben exceder de S/ 2,000.00 en un mes.
- Tu "Saldo" total no debe ser superior a S/ 2,000.00 en todo momento.
- El monto máximo de cualquier transacción, será de S/ 999.00.
- Tus operaciones mensuales acumuladas no deben exceder de S/ 4,000.00.
- Las operaciones que realices desde de tu celular y que impliquen centavos serán aceptadas considerando dos decimales (mínima denominación aceptada). Esto no aplica para las operaciones de Sacar Plata y Meter Plata.
- Los montos máximos y mínimos, así como el número máximo de operaciones, para cada tipo de operación se presentan de forma detallada en el ANEXO N° 01, los cuales pueden ser

modificados por aPANDA TU DINERO MÓVIL, siguiendo lo indicado en el literal b) del numeral 8 del presente contrato.

Restricciones:

- Como afiliado a nuestro servicio, no puedes tener más de una billetera electrónica aPANDA TU DINERO MÓVIL, asociado a un mismo número celular y número de DNI.
- Las operaciones que realices en los “Agentes aPanda” no permiten centavos de Sol¹.
- Solo puedes realizar operaciones en el territorio del Perú y en moneda nacional (Sol).
- Los servicios de aPANDA TU DINERO MÓVIL, están disponibles para teléfonos celulares operados por los Operadores de Telefonía Móvil a nivel nacional y que trabajen con aPANDA TU DINERO MÓVIL, como lo son: Telefónica del Perú S.A.A. (Movistar), América Móvil del Perú S.A.C. (Claro), Entel Perú S.A. (Entel) u otro (ver detalle de operadoras afiliadas en: www.apanda.com.pe)
- No puedes afiliarte o utilizar la billetera aPANDA TU DINERO MÓVIL, en los siguientes casos: (i) si tienes un teléfono celular en situación de corte o bajo plan post-pago que hayan superado los límites de consumo; (ii) si tienes un teléfono celular con tecnología CDMA y/o los que no tengan acceso al protocolo USSD (por ejemplo: Nokia Lumia 520 con Windows Phone v. 7.5 o inferior).

3. ¿Cómo afiliarte a la billetera electrónica aPANDA TU DINERO MÓVIL?

- a) La Afiliación al servicio aPANDA TU DINERO MÓVIL implica la aceptación de todos los puntos del presente contrato.
- b) Para afiliarte al servicio de aPANDA TU DINERO MÓVIL llama desde tu celular al *811#, ingresa los datos solicitados y finalmente inventa una “Clave Secreta Personal”.

4. ¿Qué operaciones puedes hacer con la billetera electrónica aPANDA TU DINERO MÓVIL?

- a) “Meter Plata” (depósito de dinero). Para ello acércate a un “Agente aPanda”, llama desde tu celular al *811#, selecciona la opción: “Meter Plata”, ingresa cuánta plata quieres meter a tu billetera aPanda y confirma la operación ingresando tu “Clave Secreta Personal”; seguidamente recibes un SMS con el “Código de Operación”. Este Código lo entregas al “Agente aPanda” junto con tu número de DNI, y de pasar correctamente las validaciones; entregas el dinero en efectivo al “Agente aPanda” y revisas en tu celular el SMS donde te confirmamos el depósito del dinero electrónico a tu celular.
- b) “Hacer un Giro”. Para ello llama desde tu celular al *811#, selecciona la opción: “Hacer un Giro”, ingresa el número de celular (sean usuarias de teléfonos celulares de los Operadores de Telefonía Móvil que trabajen con aPANDA TU DINERO MÓVIL.) al que quieras enviar la plata, ingresa cuánta plata quieres girar; y, finalmente confirma la operación ingresando tu “Clave Secreta Personal”; de pasar correctamente las validaciones el Giro será confirmado como exitoso a través de un SMS.
- c) “Sacar Plata” (retiro de dinero). Para ello acércate a un “Agente aPanda”, llama desde tu celular al *811#, selecciona la opción: “Sacar Plata”, ingresa cuánta plata quieres sacar de tu billetera aPanda y confirma la operación ingresando tu “Clave Secreta Personal”; seguidamente recibes un SMS con el “Código de Operación”. Este Código lo entregas al “Agente aPanda” junto con tu número de DNI, y de pasar correctamente las validaciones, el “Agente aPanda” te entrega el dinero en efectivo y revisas en tu celular el SMS donde te confirmamos el éxito de la operación.

¹ La presente cláusula se considera conforme, siendo que, de acuerdo a lo indicado por la empresa supervisada, cuentan con dificultades operativas para aceptar los centavos de Sol.

- d) "Pagar tus Servicios" (Luz, Agua, Teléfono u otros). Para ello llama desde tu celular al *811#, selecciona la opción: "Paga tus Servicios", escoge el servicio que quieres pagar e ingresa el dato solicitado (número de suministro, código de cliente, número de teléfono u otro), te mostramos el importe de la deuda; y, finalmente confirma la operación ingresando tu "Clave Secreta Personal"; de pasar correctamente las validaciones, el servicio quedará pagado lo que puedes confirmar revisando en tu celular el SMS donde te avisamos del éxito de la transacción.
 - e) "Hacer una Recarga de Saldo a un Celular". Para ello llama desde tu celular al *811#, selecciona la opción: "Hacer una Recarga", selecciona el Operador Móvil del teléfono celular que quieres recargar, ingresa el número de celular que quieres recargar; y, finalmente confirma la operación, ingresando tu "Clave Secreta Personal"; de pasar correctamente las validaciones el saldo del celular será recargado con minutos y/o datos, lo que puedes confirmar revisando en tu celular el SMS donde te avisamos del éxito de la transacción.
 - f) "Hacer Pagos". Para ello llama desde tu celular al *811#, selecciona la opción del Pago que quieres realizar, sigue los pasos; y, finalmente confirma la operación ingresando tu "Clave Secreta Personal"; de pasar correctamente las validaciones el pago se realiza lo que puedes confirmar revisando en tu celular el SMS donde te avisamos del éxito de la transacción.
 - g) "Consultar tu Saldo". Para ello envía un SMS al 811 con la palabra "SALDO" ó "S" y recibirás un SMS donde te indicamos el Saldo de tu billetera aPANDA TU DINERO MÓVIL.
 - h) "Consultar tus Últimos Movimientos". Para ello llama desde tu celular al *811#, selecciona la opción: "Consulta de Movimiento" y confirma la solicitud ingresando tu "Clave Secreta Personal"; finalmente te mostraremos el detalle de los últimos movimientos que hayas realizado.
 - i) "Cambiar de Clave Personal". Para ello llama desde tu celular al *811#, selecciona la opción: "Cambio de Clave", ingresa tu "Clave Secreta Personal" actual, luego inventa e ingresa una nueva "Clave Secreta Personal", y finalmente vuelve a ingresar tu nueva "Clave Secreta Personal". El cambio de tu "Clave Secreta Personal" te lo confirmamos mediante un SMS. Si pierdes, te olvidas o bloqueas tu "Clave Secreta Personal", llama al servicio de atención al cliente de la empresa (fono 01-7028070) donde "Resetear" tu "Clave Secreta Personal" y te enviamos una "Clave Provisional" la cual debes cambiar inmediatamente llamando al *811#.
5. **¿Qué son y para qué sirven las Claves y Códigos usados en la billetera electrónica aPANDA TU DINERO MÓVIL?**

"Clave Secreta Personal"

- a) La Clave Secreta Personal, es una clave de cuatro (4) dígitos no consecutivos (1234) ni repetidos (1111) que tú inventas al momento de realizar la "Afiliación" a la billetera electrónica aPANDA TU DINERO MÓVIL.
- b) El ingreso de la "Clave Secreta Personal" durante el proceso de "Afiliación" es señal de aceptación de que: (i) has leído y aceptas el contenido íntegro de este Contrato - Cartilla Informativa, cuya copia podrás encontrar y descargar de nuestra web www.apanda.com.pe, y (ii) tienes conocimiento que podrás consultar cualquier duda, formular cualquier requerimiento o presentar un reclamo en nuestra página web www.apanda.com.pe², en la línea telefónica

² La presente cláusula se considera conforme en tanto la empresa supervisada ha indicado que su página web contiene la versión del presente contrato en versión descargable para el cliente.

del servicio de atención al cliente de la empresa (fono 01-7028070) o al escribirnos a atencionalusuario@apanda.com.pe

- c) Asumes toda la responsabilidad respecto al conocimiento y uso personal, exclusivo e intransferible de tu "Clave Secreta Personal" por lo tanto, no debes permitir que ningún tercero la conozca, de lo contrario, asumes las consecuencias de su divulgación, liberando así a aPANDA TU DINERO MÓVIL de toda responsabilidad que de ello se derive, ya que todas las operaciones realizadas mediante el uso de la "Clave Secreta Personal" son consideradas como válidamente efectuadas por tu persona.
- d) La "Clave Secreta Personal", para todos los fines de ley y conforme al artículo 141-A del Código Civil, constituye la firma del cliente, por lo que debes mantenerla en reserva y para tu uso exclusivo y personal, siendo tu obligación modificarla periódicamente, cada vez que lo estimes necesario o cuando sospeches de su vulnerabilidad. Todas estas acciones y consecuencias las declaras conocer y aceptas realizar.
- e) En caso de sustracción, plagio o pérdida de tu "Clave Secreta Personal" comunícate de inmediato a la línea telefónica del servicio de atención al cliente (fono 01- 7028070), y solicita el "Bloqueo" de tu billetera electrónica aPANDA TU DINERO MÓVIL, siendo plenamente consciente de que todas las operaciones previas a dicho "Bloqueo" son de tu entera responsabilidad. Para activar nuevamente tu billetera electrónica aPANDA TU DINERO MÓVIL y/o solicitar el "Reseteo" de tu "Clave Secreta Personal", comunícate igualmente a la línea telefónica del servicio de atención al cliente de la empresa (fono 01-7028070), donde te brindaremos las indicaciones respectivas.
- f) En caso de sustracción, robo o pérdida de tu teléfono celular, solicita de forma inmediata (i) el "Bloqueo de tu billetera electrónica aPANDA TU DINERO MÓVIL; (ii) el bloqueo temporal del servicio celular a tu Operador de Telefonía Móvil, asumiendo plena responsabilidad por las operaciones previas a dichos bloqueos. Para activar nuevamente el servicio de billetera electrónica aPANDA TU DINERO MÓVIL comunícate a la línea telefónica del servicio de atención al cliente (fono 01-7028070), donde te brindaremos las indicaciones respectivas.

"Clave Secreta Provisional"

- a) La "Clave Secreta Provisional" es un número de (4) dígitos que te enviamos a tu celular por SMS cuando solicitas el "Reseteo" de tu "Clave Secreta Personal" a la línea telefónica del servicio de atención al cliente (fono 01-7028070).
- b) En cuanto recibes la "Clave Secreta Provisional" la debes cambiar por tu "Clave Secreta Personal", para lo cual llama desde tu celular al *811# e ingresa, primero la "Clave Secreta Provisional", luego una "Clave Secreta Personal" que inventes y puedas recordar. Finalmente, reingresas esa "Clave Secreta Personal".
- c) Por tu seguridad, la "Clave Secreta Provisional" sólo está activa por cinco (5) minutos, pasado ese tiempo y de no haberla cambiado, comunícate nuevamente a la línea telefónica del servicio de atención al cliente de la empresa (fono 01-7028070) y solicita un nuevo "Reseteo" de tu "Clave Secreta Personal".
- d) La "Clave Secreta Provisional" es de uso personal, exclusivo e intransferible; por lo tanto, no debes permitir que ningún tercero la conozca, de lo contrario, asumes las consecuencias de su divulgación, liberando así a aPANDA TU DINERO MÓVIL de toda responsabilidad que de ello se derive.

“Código de Operación”

- a) El “Código de Operación” es un número de seis (6) dígitos que te enviamos a tu celular por SMS, y es él que te permite realizar las operaciones: “Meter Plata” y “Sacar Plata”.
- b) Por tu seguridad, el “Código de Operación” sólo está activo por quince (15) minutos. Si en ese tiempo no lo has usado; el “Código de Operación” caduca y para que vuelvas a generarlo tienes que hacer nuevamente las operaciones de “Meter Plata” y/o “Sacar Plata” desde tu celular, llamando al *811#. Puedes generar el “Código de Operación” las veces que lo necesites; sin embargo, mientras un “Código de Operación” se encuentre activo no puedes generar otro.
- c) El “Código de Operación” es de uso personal, exclusivo e intransferible; por lo tanto, no debes permitir que ningún tercero la conozca, de lo contrario, asumes las consecuencias de su divulgación, liberando así a aPANDA TU DINERO MÓVIL de toda responsabilidad que de ello se derive.

6. ¿Qué es la “Red Afiliada aPanda” y para qué sirve?

- a) La “Red Afiliada aPanda” está compuesta por la red de cajeros corresponsales y/o otras modalidades de cajeros corresponsales, identificados como “Agentes aPanda”, y otros comercios, personas naturales y/o jurídicas afiliadas a aPANDA TU DINERO MÓVIL.
- b) Las operaciones de “Meter Plata” y “Sacar Plata” se realizan a través de los “Agentes aPanda”, aplicándose las condiciones y tarifas que se indican en este contrato.
- c) Las operaciones de “Hacer Pagos” se realizan a través de la “Red Afiliada aPanda”, aplicándose las condiciones y tarifas que se indican en el Resumen de Condiciones que como ANEXO N° 01, forma parte del presente contrato.
- d) Los comercios y/o empresas de la “Red Afiliada aPanda” activos a nivel nacional se actualizan periódicamente a través de la página web www.apanda.com.pe. La “Red Afiliada aPanda” puede ser modificada, ampliada, restringida o cancelada por aPANDA TU DINERO MÓVIL, de acuerdo a sus políticas internas y a la normativa legal vigente.
- e) El importe de las operaciones que realices en la “Red de Agentes aPanda”, están sujetos a límites operativos propios de cada punto, así como de su disponibilidad de efectivo; sin embargo, este importe no puede sobrepasar los S/ 500.00 por operación. Así mismo, el horario de atención de los comercios y/o empresas de la “Red Afiliada aPanda”, depende de la disponibilidad del establecimiento.

7. ¿Cuáles son los costos asociados a aPANDA TU DINERO MÓVIL?

- a) El Tarifario, límites y restricciones por el uso de aPANDA TU DINERO MÓVIL se presentan de forma detallada en el Resumen de Condiciones que como ANEXO N° 01, forma parte del presente contrato, los cuales pueden ser modificados por aPANDA TU DINERO MÓVIL, siguiendo lo indicado en el literal b) del numeral 8 del presente contrato.
- b) Para que puedas usar tu billetera electrónica aPANDA TU DINERO MÓVIL, debes contar con “Saldo” suficiente en la cuenta de dinero electrónico que tienes asociada a tu teléfono celular (contra la cual debitaremos el importe de tu operación más las comisiones aplicables). Este

“Saldo” lo puedes recargar (i) en efectivo a tu cuenta de dinero electrónico mediante la operación: “Meter Plata” (ii) mediante un Giro de dinero a tu cuenta de dinero electrónico desde la cuenta de dinero electrónico de un tercero, (iii) mediante cualquier otra modalidad definida por aPANDA TU DINERO MÓVIL.

- c) La billetera electrónica aPANDA TU DINERO MÓVIL, no cobra comisión por concepto de mantenimiento por el uso de la billetera.
- d) Cuando realizas una operación en tu billetera electrónica aPANDA TU DINERO MÓVIL recibes información del “Costo” de dicha operación previamente a que la confirmes mediante el ingreso de tu “Clave Secreta Personal”. Cabe resaltar que cuando ingresas tu “Clave Secreta Personal” aceptas el monto de la comisión por la operación requerida, y autorizas el cargo de la misma sobre el saldo que tengas en tu billetera electrónica aPANDA TU DINERO MÓVIL.
- e) La comisión que te cobramos en las operaciones “Pagar tus Servicios” se debe al uso de tu Billetera Electrónica aPANDA TU DINERO MÓVIL, no son de ninguna manera comisiones relacionadas al Servicio que estás pagando.

8. ¿Cuáles son los canales de comunicación con la billetera electrónica aPANDA TU DINERO MÓVIL?

- a) Los canales de comunicación que tienes con tu billetera electrónica aPANDA TU DINERO MOVIL, y donde puedes presentar cualquier: Consulta, requerimiento o reclamo son los siguientes:
 - a. Página Web: www.apanda.com.pe
 - b. Correo electrónico: atencionalusuario@apanda.com.pe
 - c. Línea telefónica del servicio de Atención al Usuario: 511-7028070.

El procedimiento de atención de consultas, requerimientos o reclamos lo encuentras en nuestra página web www.apanda.com.pe.

- b) El Reglamento de Operaciones con Dinero Electrónico - Resolución SBS No. 6283-2013 considera a los mensaje de texto (SMS)³ y las llamadas telefónicas como los “medios directos de comunicación”; por lo cual son estos medios que utilizamos para informarte sobre cambios en el contrato referidos a: (i) cambios en los costos que te generan un perjuicio; (ii) la resolución del contrato por causal distinta al incumplimiento; (iii) limitación o exoneración de responsabilidad por parte aPANDA TU DINERO MOVIL. Estos cambios te los informamos

³ Para el empleo de mensajes de texto por parte de la empresa supervisada, con la finalidad de comunicar las modificaciones referidas a comisiones y gastos que causen un perjuicio al usuario, dichos mensajes de texto deben indicar de manera expresa: (i) que se trata de una modificación en las condiciones pactadas, destacando los conceptos que serán materia de cambio y señalando expresamente en qué consisten, a fin de permitir a los usuarios tomar conocimiento de ellos; (ii) que el cliente pueda dar por concluida la relación contractual conforme a los términos del contrato

De otro lado, para las modificaciones relacionadas a la resolución del contrato por causal distinta al incumplimiento o la limitación o exoneración de responsabilidad por parte de la empresa supervisada, los mensajes de texto deben mencionar expresamente que se refieren a dichos aspectos y remitir de manera precisa y puntual, como mínimo a dos medios de comunicación complementarios que permitan al usuario acceder y conocer la información completa de las referidas modificaciones.

En ese sentido, para las comunicaciones previas sobre modificaciones contractuales debe indicarse de manera expresa que se trata de una modificación en las condiciones pactadas, destacando aquellos conceptos que serán materia de cambio y señalando expresamente en qué consisten, a fin de permitir a los usuarios tomar conocimiento de ellos. Asimismo, deberán incluir el derecho que le asiste al cliente de resolver el contrato.

con una anticipación no menor de 45 días calendario a su entrada en vigencia, salvo aquellos cambios que te sean favorables, los cuales serán de aplicación inmediata.

Los demás cambios, te los informamos por los siguientes medios de comunicación: avisos publicados en nuestra página web www.apanda.com.pe, avisos en cualquier diario, periódico o revista de circulación nacional, envío de SMS, envío de correos electrónicos o llamadas telefónicas, a elección de nuestra empresa.

- c) Si no estás conforme con alguna modificación al contrato, puedes “Cancelar” (bloquear definitivamente) tu billetera electrónica aPANDA TU DINERO MÓVIL sin penalidad alguna. En caso de tener “Saldo” de dinero electrónico, debes realizar alguna de estas operaciones, previamente a la “Cancelación”: (i) “Sacar Plata” o (ii) “Hacer un Giro” .Si solicitas la “Cancelación” de tu billetera electrónica aPANDA TU DINERO MÓVIL y quieres reactivarla, debes “Afiliarte” a la billetera electrónica aPANDA TU DINERO MÓVIL nuevamente. . Para “Cancelar” (bloquear definitivamente) tu billetera electrónica aPANDA TU DINERO MÓVIL comunícate a la línea telefónica del servicio de atención al cliente de la empresa (fono 01-7028070).

9. Fideicomiso en Garantía

- a) Actuando conforme a Ley y a las normas vigentes de la SBS, el “Saldo” en tu billetera electrónica aPANDA TU DINERO MÓVIL es depositado por nuestra Empresa GMoney S.A. (o por los Agregadores de Cajeros Corresponsales afiliados a Gmoney S.A.), en la cuenta de un fideicomiso administrado por un fiduciario autorizado por la SBS. Todo esto con el fin de garantizar la solvencia del servicio y salvaguardar la integridad de tu dinero.

10. ¿Qué sucede con tu “Saldo” si no utilizas tu billetera electrónica aPANDA TU DINERO MÓVIL?

- a) Si tu Billetera Electrónica aPANDA TU DINERO MÓVIL no registra movimientos durante diez (10) años, contados desde el momento en el que te Afiliaste, y si durante ese lapso de tiempo, no has reclamado tu saldo, el mismo es transferido a la autoridad competente, conforme a la ley peruana.
- b) Tu Billetera Electrónica aPanda TU DINERO MÓVIL puede ser “Bloqueada” por tu seguridad si esta no ha registrado movimientos en un periodo de 2 años. Las operaciones que debes realizar para que tu Billetera Electrónica aPANDA TU DINERO MÓVIL no se considere sin movimiento, son “Meter Plata”, “Sacar Plata”, “Hacer Giros”, “Pagar tus servicios”, “Hacer pagos” o “Hacer Recargas de Saldo a Celulares”. Dado este caso, si quieres “Desbloquear tu billetera electrónica aPanda TU DINERO MÓVIL tienes que comunicarte a la línea telefónica del servicio de atención al cliente (fono 01-7028070).

11. ¿Cuáles son tus responsabilidades y derechos como usuario de la billetera electrónica aPANDA TU DINERO MÓVIL?

- a) Si quieres cambiar el número de tu teléfono celular afiliado al servicio de billetera electrónica aPANDA TU DINERO MÓVIL, debes comunicarte a la línea telefónica del servicio de atención al cliente de la empresa (fono 01-7028070) y seguir las indicaciones que allí te brindamos.
- b) Puedes “Cancelar” o “Bloquear”, tu billetera electrónica aPANDA TU DINERO MÓVIL llamando a la línea telefónica del servicio de atención al cliente (fono 01-7028070) conforme a las siguientes razones:

- Por baja de la línea telefónica a solicitud del usuario o por decisión del Operador de Telefonía Móvil (de manera enunciativa pero no limitativa) en los siguientes supuestos: Por no registrar actividad durante dos (2) años consecutivos, por fraude, por cambio de operador móvil, por pérdida, por robo, entre otros.
 - Por insatisfacción con las modificaciones del Contrato.
 - Por insatisfacción con el servicio de la billetera electrónica aPANDA TU DINERO MÓVIL
- c) Declaras conocer que la titularidad de tu billetera electrónica aPANDA TU DINERO MÓVIL puede ser distinta a la titularidad del teléfono celular con el que te "Afirmaste", por lo que es de tu entera responsabilidad cualquier transacción que realices, independientemente de la titularidad del teléfono celular.
- d) Para modificar tus datos de contacto debes comunicarte a la línea telefónica del servicio de atención al cliente de la empresa (fono 01-7028070). La falta de comunicación sobre la modificación de tus datos de contacto libera a aPANDA TU DINERO MÓVIL de toda responsabilidad que de ello se deriven.
- e) Declaras conocer que cualquier impuesto o retención legal que provenga de instituciones y organismos del Estado te será aplicable conforme a ley.
- f) Cualquier error de digitación cuando ingresas información para realizar operaciones es de tu entera responsabilidad; por lo que declaras conocer que las operaciones que realices y valides por medio de tu "Clave Secreta Personal", no pueden ser extornadas, eliminadas o modificadas una vez validadas. Cabe resaltar que antes que valides la operación con el ingreso de tu "Clave Secreta Personal", te mostramos todos los datos correspondientes a dicha operación, por lo que puedes cancelar la operación si observas que algún dato es incorrecto.

En caso de fallecimiento, tus deudos pueden reclamar el saldo de tu billetera, presentando la siguiente documentación: (i) una solicitud de entrega de saldos / consulta de saldos con firma legalizada; (ii) copia de sus documentos de identidad (iii) acreditar su calidad de sucesores, presentando la declaratoria de herederos (sucesión intestada) o testamento (sucesión testada) debidamente inscrito en el Registro Público de Sucesiones de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos ("SUNARP"). Esta información se entrega en nuestra oficina, cuya dirección se encuentra publicada en nuestro sitio web: www.apanda.com.pe Si tus sucesores no conocen las entidades financieras en las que hubieres tenido ahorros o valores pueden solicitar tal información a la SBS conforme a lo estipulado en la Ley sobre los herederos informados en los Servicios Financieros Pasivos - Ley No. 30152.

Luego de que tus deudos hayan reclamado el saldo de tu billetera electrónica aPANDA TU DINERO MÓVIL, procederemos a "Cancelarla".

Al afiliarte a la billetera electrónica aPANDA TU DINERO MÓVIL expresas y autorizas irrevocablemente a aPANDA TU DINERO MÓVIL a dar instrucciones en tu nombre al fideicomiso estructurado conforme a la Ley que regula las características básicas del dinero electrónico como instrumento de inclusión financiera - Ley No. 29985 y al Reglamento de Operaciones con Dinero Electrónico - Resolución SBS No. 6283-2013, sobre operaciones desde y/o hacia la cuenta producto de las operaciones que hagas.

- g) Al afiliarte a la billetera electrónica aPANDA TU DINERO MÓVIL, nos autorizas expresa e irrevocablemente a cargar o compensar de tu "Saldo", el monto total de los daños económicos generados por fraudes, robos, sustracciones u otras pérdidas que hayas generado por actos a ti imputables y de tu responsabilidad.

- h) Ten en cuenta que no serás responsable de ninguna pérdida en los siguientes casos (i) clonación del soporte; (ii) cuando se realicen operaciones con tu billetera electrónica aPANDA TU DINERO MÓVIL luego de que nos notificaras el “Bloqueo” de la misma. (iii) cuando seas víctima de suplantación en las oficinas de nuestra empresa; o, (iv) por el funcionamiento defectuoso de los canales o sistemas que ponemos a tu disposición para efectuar operaciones; cabe resaltar que estos casos deben ser debidamente sustentados y justificados.
- i) Al afiliarte a la billetera electrónica aPANDA TU DINERO MÓVIL, nos autorizas a compartir tu información para el cumplimiento de las disposiciones y los requerimientos legales establecidos por la SBS o cualquier otro ente regulador autorizado por la normativa legal vigente. Así mismo autorizas a aPANDA TU DINERO MÓVIL o a cualquier tercero que por encargo de éste, te contacten por cualquier medio, incluye SMS, correos electrónicos, entre otros, para informarte sobre tus operaciones y sobre las promociones del servicio⁴.
- j) Al afiliarte a la billetera electrónica aPANDA TU DINERO MÓVIL nos autorizas expresamente a remitir tu nombre completo a quien consigne el número de tu teléfono celular como destinatario de alguna operación con la finalidad de facilitar la confirmación de tu identidad.

12. Autorización para el Tratamiento de tus datos personales

- a) Toda la información que nos proporciones se considera “datos personales”⁵ conforme a la ley peruana, por lo que nos brindas tu consentimiento libre, previo, expreso e informado para que tus datos personales sean tratados por la empresa, es decir, que puedan ser recopilados, registrados, organizados, almacenados, conservados, modificados, bloqueados, suprimidos, extraídos, consultados, utilizados, transferidos o procesados de cualquier otra forma prevista por la ley peruana.
- b) Esta autorización es a plazo indeterminado y se mantendrá inclusive después de terminado el Contrato por cualquier causa, a menos que el cliente revoque su consentimiento conforme a la ley peruana.
- c) Tus datos personales serán guardados en el “Banco de Datos de Clientes” del cual la empresa es titular, el mismo que se encuentra registrado en el Registro Nacional de Protección Nacional de Protección de Datos Personales según Resolución No 629-2015-JUS/DGPDP- o en cualquier otro que en el futuro la empresa pueda establecer.
- d) Al dar esta autorización, permites que (i) la empresa pueda utilizar tus datos personales para los fines del Servicio y/o ejecución del presente Contrato; (ii) transfiera tus datos personales a terceras personas para este fin (dentro o fuera del país), vinculadas o no a la empresa, nacionales o extranjeros, públicos o privados; (iii) le ofrezcamos otros productos y/o servicios de la empresa y/o de terceros, lo que podremos hacer también a través de terceras personas y (iv) le enviemos ofertas comerciales, publicidad e información en general.
- e) El organismo competente en materia de datos personales es la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales.

⁴ Respecto a la presente cláusula, se deberá tener en cuenta lo establecido en la Ley N° 28493, Ley que regula el uso del correo electrónico comercial no solicitado (SPAM), y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 031-2005-MTC, en el extremo referido al correo electrónico comercial solicitado; así como lo establecido en la Directiva N° 005-2009/COD-INDECOPI, la misma que regula la operación y funcionamiento del Registro de números telefónicos y direcciones de correo electrónico excluidos de ser destinatarios de publicidad masiva, “Registro Gracias No Insista”; ambas regulaciones bajo competencia del Indecopi.

⁵ Respecto a la presente cláusula, se deberá tener en cuenta lo establecido en la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, y su Reglamento aprobado mediante D.S. 003-2013-JUS; regulación bajo competencia de la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales. Cabe tener en cuenta que el artículo 6° de la referida Ley establece que los datos personales deben ser recopilados para una finalidad determinada y el tratamiento no debe extenderse a otra finalidad que no haya sido establecida de manera inequívoca como tal al momento de su recopilación.

IMPORTANTE: Declaras que se te ha informado que tienes derecho a no proporcionar tus datos personales (a excepción de los datos que sean necesarios para la ejecución y desarrollo del presente Contrato) y que si no nos lo proporcionas no podremos tratar tus datos personales en la forma aquí explicada.

Puedes revocar tu consentimiento para tratar tus datos personales en cualquier momento. Para ejercer este derecho o cualquier otro que la ley peruana establece con relación a tus datos personales deberás comunicarte, llamando a la línea telefónica de servicio de atención al cliente de la empresa (fono 01-7028070)), a través de nuestra página web www.apanda.com.pe, o escribimos a atencionalusuario@apanda.com.pe.

La empresa ha adoptado las medidas necesarias para mantener segura la información que nos proporcionas.

13. ¿Cuáles son las responsabilidades y derechos de aPANDA TU DINERO MÓVIL?

- a) aPANDA TU DINERO MÓVIL puede comunicarse contigo a través de llamadas telefónicas, mensajes de texto (SMS), correos electrónicos u otro medio que la empresa estime conveniente. Así mismo declaras conocer que aPANDA TU DINERO MÓVIL nunca y bajo ninguna circunstancia te solicitará por ningún medio tu “Clave Secreta Personal”.
- b) aPANDA TU DINERO MÓVIL no será responsable por la idoneidad, calidad y cantidad de los productos y/o servicios que adquieras a terceros proveedores a través de tu Billetera Electrónica aPANDA TU DINERO MÓVIL.
- c) aPANDA TU DINERO MÓVIL no será responsable por la calidad o autenticidad de los billetes que recibas de la “Red Afiliada aPanda”, siempre que no hayas presentado tú reclamo en el instante en el que recibes el dinero⁶.
- d) aPANDA TU DINERO MÓVIL podrá aplicar medidas de resolución o suspensión del servicio mediante “Bloqueo” de tu billetera electrónica aPANDA TU DINERO MÓVIL., unilateralmente y sin previo aviso, cuando se trate de la aplicación de normas prudenciales emitidas por la SBS (por ejemplo, en materia de prevención de lavado de activos y de financiamiento del terrorismo), esto conforme el artículo 85 del Código de Protección y Defensa del Consumidor - Ley No. 29571. En cualquier caso, estas medidas te las comunicamos en un plazo máximo de 7 días calendarios posteriores a su adopción.
- e) aPANDA TU DINERO MÓVIL puede “Cancelar” o “Bloquear”, tu billetera electrónica aPANDA TU DINERO MÓVIL
 - si detecta un uso indebido del servicio, por encontrarte públicamente vinculado o investigado por actividades delictivas relacionadas con el lavado de activos o delitos conexos a éste (supuestos que ameritan la aplicación de las normas prudenciales emitidas por la SBS), falseamiento o inexactitud en la información proporcionada al momento del alta/afiliación o incumplimiento de los acuerdos establecidos en este Contrato - Cartilla informativa, o a la aplicación de políticas de evaluación interna⁷.

⁶ Lo indicado en la presente cláusula no enerva el derecho del cliente, establecido en el ordenamiento legal vigente para reclamar en las instancias administrativas, judiciales y/o arbitrales correspondientes.

⁷ Con relación a la presente cláusula, deberá tenerse en cuenta que sus aplicaciones no podrán contravenir lo dispuesto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado mediante Ley N° 29571, y en particular a lo dispuesto en el Artículo 38° de la referida norma y específicamente deberán responder a causales objetivas y justificadas.

- f) aPANDA TU DINERO MÓVIL no es responsable de la cobertura de la señal celular de tu Operador de Telefonía Móvil, por lo que no garantizamos que tu servicio de billetera electrónica aPANDA TU DINERO MÓVIL esté disponible en lugares donde no existe cobertura celular.
- g) aPANDA TU DINERO MÓVIL no es responsable por el rechazo de las operaciones por falta de "Saldo" de dinero electrónico en tu cuenta (sobre la cual carga las comisiones que resulten aplicables); ni por la falla en la recepción del mensaje de texto (SMS) cuando se confirman operaciones, debido a problemas en la plataforma del Operador de Telefonía Móvil; así como no será responsable por la falta de capacidad de acceso al servicio o el rechazo de las operaciones por deuda con el Operador de Telefonía Móvil o falta de saldo en la línea de tu teléfono celular afiliado al servicio. En todos estos casos el responsable serás tú como cliente.

14. ¿Cómo resolvemos los conflictos?

- a) Para efectos de solucionar disputas, conflictos o controversias con aPANDA TU DINERO MÓVIL, en relación a la contratación y/o prestación del servicio y/o con relación a los términos y condiciones de este contrato, tú y nuestra empresa nos sometemos a la decisión de los jueces y tribunales correspondientes a tu domicilio como cliente.

ANEXO N° 01
RESUMEN DE CONDICIONES

1. Comisiones y límites por tipo de operación de aPANDA TU DINERO MÓVIL.

| Operaciones | Pagos por cada operación | Límites y Condiciones |
|----------------------------------|--------------------------|---|
| Inscripción | S/ 0.00 | |
| Meter Plata | S/ 0.00 | Monto mínimo por operación: S/ 3.00. Monto máximo por operación: S/ 500.00 Máximo 5 operaciones por día |
| Sacar Plata | S/ 0.00 | Monto mínimo por operación: S/ 3.00. Monto máximo por operación: S/ 500.00 Máximo 5 operaciones por día Máximo S/ 1,000.00 acumulado por día. |
| Hacer Giro | S/ 2.00 | Monto mínimo por operación: S/ 3.00. Monto máximo por operación: S/ 999.00 Máximo 10 operaciones por día Máximo S/ 1,000.00 acumulado por día. |
| Consulta de Saldo | S/ 0.50 | |
| Consulta de Movimientos | S/ 1.00 | |
| Cambio de Clave Secreta Personal | S/ 1.50 | |
| Pagar tus Servicios | S/ 0.50 | Monto mínimo por operación: S/ 0.50. Monto máximo por operación: S/ 999.00 |
| Hacer Recargas | S/ 0.00 | Monto mínimo por operación: S/ 10.00. Monto máximo por operación: S/ 100.00 |
| Hacer Pagos | S/ 0.50 | Monto mínimo por operación: S/ 0.50. Monto máximo por operación: S/ 999.00 |

2. Características y condiciones para realizar operaciones de dinero electrónico mediante la billetera electrónica aPANDA TU DINERO MÓVIL.

| |
|--|
| • Ser persona natural de nacionalidad peruana. |
| • Ser mayor de 18 años. |
| • Ser usuario de teléfonos celulares de al menos alguno de los Operadores de Telefonía Móvil que trabajen con aPANDA TU DINERO MÓVIL (ver detalle de operadoras afiliadas en: www.apanda.com.pe) |
| • Afiliarse a la billetera electrónica aPANDA TU DINERO MÓVIL. |

3. Límites y restricciones aplicables a las cuentas de dinero electrónico de aPANDA TU DINERO MÓVIL.

3.1. Límites.

- Las operaciones acumuladas en los “Agentes aPanda” para “Meter Plata” no deben exceder de S/ 2,000.00 en un mes.
- Tu “Saldo” total no debe ser superior a S/ 2,000.00 en todo momento.
- El monto máximo de cualquier transacción, será de S/ 999.00.
- Tus operaciones mensuales acumuladas no deben exceder de S/ 4,000.00.
- Las operaciones que realices desde de tu celular y que impliquen centavos serán aceptadas considerando dos decimales.

3.2. Restricciones:

- Solo puedes tener una billetera electrónica aPANDA TU DINERO MÓVIL, asociado a un mismo número celular y número de DNI.

- Las operaciones que realices en los “Agentes aPanda” no permiten centavos de Sol.
- Solo puedes realizar operaciones en el territorio del Perú y en moneda nacional (Sol).
- Solo puedes afiliarte o utilizar la billetera aPANDA TU DINERO MÓVIL con un teléfono celular activo.
- No puedes afiliarte o utilizar la billetera aPANDA TU DINERO MÓVIL si tienes un teléfono celular con tecnología CDMA y/o los que no tengan acceso al protocolo USSD.

4. Responsabilidades de los usuarios de la billetera electrónica aPANDA TU DINERO MÓVIL

- Eres responsable de comunicar oportunamente a aPANDA TU DINERO MÓVIL sobre el cambio de tu número celular.
- Eres responsable de comunicar oportunamente a aPANDA TU DINERO MÓVIL sobre la modificación de tus datos de contacto.
- Eres responsable de las operaciones que se realicen con tu billetera electrónica aPANDA TU DINERO MÓVIL, independientemente de la titularidad del teléfono celular.
- Eres responsable de las operaciones que realices y valides por medio de tu “Clave Secreta Personal”, aPANDA TU DINERO MÓVIL no puede extornarlas, eliminarlas o modificarlas.
- Eres responsable de solicitar el “Bloqueo” de tu billetera electrónica aPANDA TU DINERO MÓVIL; en caso de: pérdida o robo de tu teléfono celular, extravío o sospecha de vulnerabilidad de tus “Claves” o “Códigos” u otro motivo en el que se ponga en riesgo el uso de tu billetera electrónica aPANDA TU DINERO MÓVIL por un tercero.
- Eres responsable del uso personal, exclusivo e intransferible de las Claves y Códigos generados, recibidos y/o empleados para operar con tu billetera electrónica aPANDA TU DINERO MÓVIL.
- Eres responsable de verificar la calidad y autenticidad de los billetes que recibas de los “Agentes aPanda” antes de salir del establecimiento.

5. Responsabilidad de la billetera electrónica aPANDA TU DINERO MÓVIL.

- aPANDA TU DINERO MÓVIL es responsable de bloquear unilateralmente las billeteras electrónicas de sus usuarios en los siguientes casos:
 - Por aplicación de normas emitidas por la SBS.
 - Al detectar uso indebido de la billetera electrónica aPANDA TU DINERO MÓVIL.
 - Al detectar que el usuario está vinculado o investigado por actividades delictivas.
 - Al detectar que el usuario proporcionó información falsa o inexacta.
 - Al detectar que el usuario tiene inmovilizada su billetera electrónica aPANDA TU DINERO MÓVIL por un periodo de dos años.
- aPANDA TU DINERO MÓVIL es responsable de comunicarte el “Bloqueo” unilateral de tu billetera electrónica aPANDA TU DINERO MÓVIL en un plazo máximo de 7 días calendarios posteriores a su adopción.
- aPANDA TU DINERO MÓVIL es responsable de comunicarte sobre cualquier modificación del Contrato con una anticipación no menor de 45 días calendario a su entrada en vigencia.

- aPANDA TU DINERO MÓVIL es responsable de proporcionarte el sistema a través del cual se realizarán las operaciones.
- aPANDA TU DINERO MÓVIL es responsable de proporcionarte los medios adecuados para presentar Requerimientos, Consultas o Reclamos.
- aPANDA TU DINERO MÓVIL es responsable de proporcionarte una red de puntos de venta donde puedas realizar operaciones con dinero electrónico.

6. Canales para la atención de requerimientos y reclamos.

| | |
|--------------------|--|
| Central telefónica | 511 702-8070 |
| Página web | www.apanda.com.pe |
| Correo electrónico | atencionalusuario@apanda.com.pe |

7. Bloqueo de la billetera electrónica aPANDA TU DINERO MÓVIL.

Para bloquear tu billetera electrónica aPANDA TU DINERO MÓVIL tienes tres opciones:

- Llamar a la central telefónica: 511 702-8070 y marcar la opción para bloquear tu billetera.
- Enviar un correo electrónico a: atencionalusuario@apanda.com.pe
- Enviar un formulario por la página web: www.apanda.com.pe/atencionalcliente.

Comunicación por correo electrónico o la página web. Debes indicar tus datos de contacto para que el personal de atención al usuario se comunique contigo y previa autenticación de tu identidad proceda a bloquear tu billetera.