

V. CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS PARA EL USO DE TARJETAS “DILO”

Nosotros: **SERVICIOS DIGITALES GÜIP, S.A.** sociedad debidamente constituida y existente de conformidad con las leyes de la República de Honduras y con domicilio en la ciudad de Tegucigalpa, M.D.C.; con Registro Tributario Nacional número 08019020189162; representado por el abajo firmante quien ostenta suficientes facultades para la suscripción de este Contrato; quien en adelante y para los efectos de este Contrato se denominará “**DILO**”; y **EL CLIENTE**; quienes en pleno uso y goce de sus derechos civiles y con facultades suficientes para este acto hemos convenido la suscripción del presente **CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS PARA EL USO DE TARJETAS “DILO”** el cual se registrará conforme a las disposiciones y cláusulas siguientes:

CAPITULO I.

PRIMERO: OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto del presente Contrato es establecer un contrato único de servicios para el uso de tarjetas “DILO” que se registrará por la normativa vigente, así mismo por la Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y la Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas y sus Normas Complementarias, bajo las cuales EL CLIENTE podrá disponer de sus fondos, mediante la billetera electrónica y las tarjetas que solicite.

DILO a través del BANCO ATLÁNTIDA, S.A., en su condición de Emisor, previa solicitud escrita por el CLIENTE emitirá Tarjeta(s) “DILO” en forma virtual y física, las cuales podrán ser de uso local e internacional. La billetera electrónica podrá tener relacionada más de una Tarjeta, la cual podrá ser Tarjeta de Débito, Tarjeta Virtual o Tarjeta Recargable.

EL CLIENTE podrá adquirir bienes y/o servicios en los establecimientos afiliados a VISA Internacional y/o en los establecimientos locales o internacionales debidamente autorizados por las entidades competentes a nivel mundial.

SEGUNDO: CONDICIONES.

EL CLIENTE acepta que la apertura de los productos y servicios referidos en este documento quedará sujeto a que se cumplan los trámites internos de aprobación y verificación de información, suministrada por EL CLIENTE, DILO se reserva el derecho de brindar el producto y/o servicio a su entera discreción, lo que es entendido y aceptado por EL CLIENTE.

EL CLIENTE autoriza a DILO a proporcionar su información en caso de ser requerida por las autoridades competentes.

La tarjeta se habilitará con un depósito inicial por la cantidad fijada por DILO, misma que podrá ser modificada cuando así lo considere la administración.

TERCERA: ACTIVACIÓN DE LA TARJETA.

La activación de la(s) Tarjeta(s) "DILO" podrá realizarse únicamente a través de app DILO.

CUARTA: TRANSACCIONES.

Las transacciones que efectúe EL CLIENTE estarán sujetas a la disponibilidad de fondos y valores recibidos en su cuenta de billetera electrónica, así como los procedimientos de consulta establecidos por DILO. EL CLIENTE exime a DILO de cualquier responsabilidad que resulte del rechazo o no aceptación de una transacción.

Para cubrir cualquier acreditación incorrecta de fondos, DILO queda autorizado irrevocablemente por el CLIENTE para debitar los saldos de la tarjeta sin que por ello se pueda imputar responsabilidad alguna.

QUINTA: USO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS.

Para la utilización de los cajeros automáticos y los ATMs de Banco Atlántida, DILO proveerá un PIN (en inglés, "*Personal Identification Number*"), el cual deberá constar de cuatro (4) dígitos, y ser de conocimiento y responsabilidad exclusiva del CLIENTE. Toda transacción realizada utilizando un cajero automático autorizado con la tarjeta y el número PIN, se considerará legamente realizado por EL CLIENTE, sin ninguna responsabilidad para DILO o El Emisor. EL CLIENTE es responsable directo ante DILO y El Emisor del uso no autorizado de su número PIN, así como los retiros que se efectúen en los cajeros automáticos. En virtud de lo anterior, EL CLIENTE asume total responsabilidad por los retiros y transacciones que se realicen con la tarjeta, por lo que reitera su obligación sobre la custodia de la tarjeta y del número de PIN.

SEXTA: VENCIMIENTO DE LA TARJETA.

En caso de que EL CLIENTE mantenga saldo disponible en su Tarjeta DILO al vencimiento de la tarjeta, dicho saldo será trasladado automáticamente a la nueva tarjeta una vez renovada. EL CLIENTE reconoce y acepta que dicho saldo podrá ser también reclamado por él en cualquier canal de atención de DILO para su retiro en físico, bajo las condiciones usuales y vigentes para el retiro de estos.

La Tarjeta "DILO" podrá ser utilizada hasta la fecha de vencimiento indicada en la misma. DILO podrá suspender sin responsabilidad de su parte, temporal o indefinidamente, la utilización de la Tarjeta "DILO", cuando hubiere incumplimiento de cualquiera de las cláusulas estipuladas en este Contrato o cuando DILO y/o el Emisor tenga noticias de acciones del CLIENTE que a su criterio pongan en duda la seguridad de su uso.

SEPTIMA: CANCELACIÓN DE LA TARJETA POR INACTIVIDAD.

El período de inactividad en la Tarjeta DILO comienza una vez transcurrido los seis (6) meses consecutivos sin actividad de pago o recarga de tarjeta. En el caso de que una cuenta con estado de inactividad se encuentre con saldo cero (0) DILO procederá a cancelarla.

DILO se reserva el derecho de continuar o cancelar los productos y/o servicios brindados a nombre del CLIENTE.

OCTAVA: CARGOS Y TARIFAS

EL CLIENTE reconoce y acepta que los productos y servicios objeto del presente Contrato podrán estar sujetos al cobro de comisiones, cargos, tarifas, costos y demás conceptos autorizados, conforme a las condiciones vigentes establecidas por DILO y/o el Emisor, según corresponda.

El detalle de las comisiones, cargos, tarifas y demás costos aplicables se encuentra contenido en el **Anexo I – Tarifario de Productos y Servicios**, el cual forma parte integral del presente Contrato y se entenderá aceptado por EL CLIENTE al momento de la suscripción o aceptación electrónica del mismo.

DILO podrá modificar las comisiones, cargos y tarifas contenidas en el Anexo I cuando dichas modificaciones obedezcan a cambios en la estrategia comercial, condiciones de mercado, costos operativos, disposiciones regulatorias emitidas por las autoridades competentes, reglas operativas de las marcas internacionales de pago, del Emisor o del BIN Sponsor, o cualquier otra causa debidamente justificada. Tales modificaciones serán comunicadas al CLIENTE por los medios autorizados y surtirán efectos conforme a la normativa vigente aplicable.

NOVENA: HURTO, ROBO O EXTRAVÍO. En caso de hurto, robo, o extravío de la Tarjeta “DILO”, EL CLIENTE queda obligado a notificar por escrito o a través de los canales de atención disponibles de forma inmediata a DILO para que proceda a bloquear dicha tarjeta. Sin perjuicio de lo anterior, los montos que hayan sido utilizados previo al reporte para bloqueo de tarjeta no serán objeto de reembolso, si dichas transacciones se realizan antes del reporte de hurto robo o extravío, o si se realizan utilizando la tarjeta o número PIN, pues este es personalísimo o intransferible. DILO y el Emisor quedan exentos de cualquier responsabilidad por el uso indebido de la tarjeta.

DÉCIMA: RECLAMOS.

En caso de reclamos por parte del CLIENTE, relacionados con transacciones en comercios afiliados y cajeros automáticos que no tengan que ver con delitos o extravío de la Tarjeta DILO, y que el CLIENTE no reconozca como suyos, el CLIENTE deberá gestionar dicho reclamo por escrito a más tardar dentro de los diez (10) días posteriores a la realización de la transacción. En el caso que no lo hiciera se producirá la presunción de aceptación del CLIENTE con los saldos que refleja DILO con respecto a los registros que tenga. DILO y el Emisor quedan exentos de cualquier responsabilidad sobre el pago por las pérdidas que se puedan ocasionar en dichos reclamos, los cuales pueden proceder o no según el Reglamento Internacional de VISA.

DÉCIMA PRIMERA: RECIBOS.

El CLIENTE aceptará como prueba suficiente, los registros físicos y lógicos que emite el cajero automático cuando se efectúan las transacciones en dichos equipos.

DÉCIMA SEGUNDA: DILO y EL EMISOR no se hacen responsables ante EL CLIENTE por los productos y servicios adquiridos por el mismo a través de la Tarjeta DILO. Queda entendido que cualquier reclamo, inconveniente y/o discrepancia referente al mismo será hecho por EL CLIENTE directamente al comercio afiliado eximiendo a DILO y a EL EMISOR de cualquier responsabilidad.

DÉCIMA TERCERA: El CLIENTE reconoce y acepta que los cargos hechos a la Tarjeta "DILO" originados en las facturas pueden presentar las siguientes características:

- Que no tenga su firma. El CLIENTE puede efectuar compras por teléfono, comercio electrónico, físico o bien por correo electrónico, en cuyo caso los cargos no necesariamente estarán firmados por él; y,
- Uso de medios electrónicos.

El CLIENTE acepta que, por usarse otros medios electrónicos en determinados casos, se carezca de comprobantes del uso de la Tarjeta DILO.

DÉCIMO CUARTA: CANCELACIÓN DE LA TARJETA.

DILO y/o el Emisor estarán facultados para cancelar la Tarjeta "DILO" cuando:

- En caso de que el CLIENTE esté presuntamente involucrado o se le investigue por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros por presuntas actividades ilícitas, particularmente aquellas vinculadas a delitos financieros, al lavado de activos o que se encuentren tipificadas en las leyes aplicables como delitos; y,
- DILO y/o el Emisor está facultado para cancelar el uso de la tarjeta en cualquier momento que estime conveniente, sin necesidad de comunicarlo al CLIENTE. En todos los casos anteriores DILO y el Emisor quedarán exentos de cualquier responsabilidad.

DÉCIMO QUINTA: BENEFICIARIO Y SALDOS

En caso de muerte del CLIENTE, los fondos que se encuentren reflejados en la billetera electrónica serán para el beneficiario que se haya estipulado por EL CLIENTE en la Solicitud de Productos y/o Servicios; de no haberlo estipulado se procederá conforme a ley.

DÉCIMO SEXTA: COMUNICACIÓN

Para recibir todo tipo de notificaciones en relación con este Contrato se fija la dirección de la partes de la manera siguiente:

EL CLIENTE:

Dirección establecida al momento de enrolarse a app dilo y aceptar contrato único de servicios de tarjetas.

DILO:

Dirección: San Jose de Loarque, Parque Empresarial Anillo Perifrico, Tegucigalpa M.D.C.,

DÉCIMO SEPTIMA : AUTORIZACIÓN NOTIFICACIONES

El CLIENTE otorga a DILO autorización expresa para realizar acciones de ofrecimiento de productos, promociones, encuestas y cualquier otro beneficio adicional u otros a través de mensajes de texto, llamadas telefónicas, envíos a través de la aplicación WhatsApp, y/o correo electrónico, al teléfono o correo electrónico registrado en su perfil.

CAPITULO II.

SEGURIDAD Y MEDIOS DE PAGO

DÉCIMO OCTAVA: MEDIDAS DE SEGURIDAD Y AUTENTICACIÓN

Servicios Digitales GÜIP S.A. implementará mecanismos de seguridad físicos, lógicos y tecnológicos orientados a proteger la identidad del USUARIO, la confidencialidad de su información, los instrumentos de pago administrados desde la Plataforma Dilo y la integridad de las transacciones.

El USUARIO reconoce y acepta que dichos mecanismos constituyen parte esencial de la prestación de los servicios y se obliga a utilizarlos conforme a las instrucciones proporcionadas por Servicios Digitales GÜIP S.A.

Los mecanismos de seguridad podrán comprender, entre otros:

- a) PIN.
- b) Passkeys.
- c) Autenticación biométrica.
- d) OTP.
- e) TOTP.
- f) Autenticación Multifactor (MFA).
- g) Dispositivos registrados o confiables (Trusted Device).
- h) Tokens criptográficos.
- i) Autenticación basada en riesgo.
- j) Autenticación 3D Secure (Visa Secure u otros equivalentes).
- k) Validaciones antifraude.
- l) Cualquier otra tecnología de autenticación que Servicios Digitales GÜIP S.A. implemente en el futuro.

Servicios Digitales GÜIP S.A. podrá modificar, sustituir o incorporar nuevos mecanismos de autenticación cuando lo considere necesario para proteger los intereses del USUARIO, la Plataforma Dilo y el ecosistema de pagos.

DÉCIMO NOVENA: OBLIGACIONES DEL USUARIO SOBRE SEGURIDAD

El USUARIO se obliga a:

- a) Mantener bajo su exclusivo control su dispositivo móvil.
- b) No compartir Passkeys, PIN, OTP, TOTP, credenciales, tokens o información de autenticación.
- c) No permitir que terceros registren sus datos biométricos para acceder a la Plataforma Dilo.
- d) Mantener actualizado el sistema operativo del dispositivo.
- e) Instalar únicamente la aplicación oficial de Dilo.
- f) No realizar procesos de desbloqueo ("root", "jailbreak") que comprometan la seguridad del dispositivo.
- g) Reportar inmediatamente cualquier sospecha de acceso no autorizado, pérdida, robo, hurto o compromiso de sus credenciales.

h) Adoptar todas las medidas razonables para evitar fraudes por ingeniería social, phishing, smishing, malware o acceso remoto.

VIGÉSIMA: AUTORIZACIÓN DE TRANSACCIONES ELECTRÓNICAS

Toda operación realizada mediante la Plataforma Dilo o cualquiera de los productos administrados desde ésta se considerará válidamente autorizada cuando haya sido autenticada utilizando uno o más de los mecanismos de autenticación implementados por Servicios Digitales GÜIP S.A.

La autenticación exitosa mediante Passkeys, biometría, PIN, OTP, TOTP, MFA, dispositivos registrados, autenticación basada en riesgo, tokens criptográficos, autenticación 3D Secure o mecanismos equivalentes constituirá evidencia suficiente de autorización de la operación, salvo prueba técnica que demuestre una vulneración atribuible directamente a Servicios Digitales GÜIP S.A.

El USUARIO acepta que dichas evidencias podrán ser utilizadas para resolver reclamos, auditorías, investigaciones de fraude y requerimientos formulados por autoridades competentes.

VIGÉSIMA PRIMERA: TARJETAS DILO ADMINISTRADAS DESDE LA APP DILO

El USUARIO reconoce que las tarjetas virtuales, tarjetas de débito y tarjetas recargables disponibles en la Plataforma Dilo son emitidas por una entidad financiera autorizada bajo un esquema de patrocinio de BIN (BIN Sponsor), siendo Servicios Digitales GÜIP S.A. el proveedor tecnológico encargado de administrar el acceso, operación y funcionalidades de dichos productos.

Servicios Digitales GÜIP S.A. no actúa como entidad financiera emisora de las tarjetas ni asume las obligaciones propias del emisor establecidas por la regulación financiera aplicable.

Los datos sensibles de la tarjeta, incluyendo el número de tarjeta (PAN), código de seguridad dinámico (CVV o dCVV), fecha de expiración, token de pago y demás elementos de autenticación, únicamente podrán visualizarse dentro de la Plataforma Dilo una vez que el USUARIO haya superado exitosamente los mecanismos de autenticación implementados por Servicios Digitales GÜIP S.A.

Las tarjetas virtuales podrán utilizar códigos de seguridad dinámicos (dCVV) y las tarjetas físicas podrán emitirse bajo modalidad Infoless, sin impresión visible de datos sensibles.

El acceso autenticado a dicha información constituirá evidencia de acceso legítimo por parte del titular de la cuenta, salvo prueba técnica en contrario que demuestre una vulneración atribuible directamente a Servicios Digitales GÜIP S.A.

Servicios Digitales GÜIP S.A. conservará registros electrónicos relacionados con la autenticación, dispositivos utilizados, dirección IP, fecha y hora, identificadores del dispositivo, eventos de seguridad, tokens y demás evidencias técnicas, los cuales podrán utilizarse para la atención de reclamos, investigaciones de fraude, auditorías y requerimientos de autoridad competente.

VIGÉSIMA SEGUNDA: RESPONSABILIDAD POR TRANSACCIONES CON TARJETAS DILO

Servicios Digitales GÜIP S.A. únicamente responderá cuando la investigación determine que la operación fue consecuencia directa de una vulneración, falla técnica o incumplimiento atribuible exclusivamente a su infraestructura tecnológica o a los terceros tecnológicos bajo su responsabilidad.

No existirá responsabilidad para Servicios Digitales GÜIP S.A. cuando las operaciones sean consecuencia de:

- a) Negligencia del USUARIO.
- b) Divulgación voluntaria o involuntaria de credenciales.
- c) Ingeniería social.
- d) Phishing.
- e) Smishing.
- f) Malware instalado en el dispositivo.
- g) Acceso remoto autorizado por el propio USUARIO.
- h) Utilización legítima de los mecanismos de autenticación.
- i) Reutilización de credenciales.
- j) Pérdida, robo o hurto del dispositivo no reportado oportunamente.
- k) Cualquier otra circunstancia no atribuible a Servicios Digitales GÜIP S.A.

Lo anterior no limita el derecho del USUARIO de presentar el reclamo correspondiente, el cual será investigado conforme a la normativa aplicable emitida por el Banco Central de Honduras (BCH), la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS), las reglas operativas de la marca internacional correspondiente y los procedimientos internos de investigación de fraude de Servicios Digitales GÜIP S.A.

VIGÉSIMA TERCERA: TRANSACCIONES CON TARJETA DILO EN COMERCIOS

Servicios Digitales GÜIP S.A. no será responsable por transacciones procesadas fuera de su infraestructura tecnológica cuando el fraude derive de:

- a) Clonación, falsificación o duplicación física o lógica de la tarjeta.
- b) Utilización fraudulenta de datos de la tarjeta obtenidos por terceros ajenos a Servicios Digitales GÜIP S.A.
- c) Transacciones sin presencia física de la tarjeta (Card Not Present).
- d) Comercios nacionales o internacionales que no implementen mecanismos mínimos de autenticación o validación, incluyendo la verificación obligatoria del CVV o dCVV.
- e) Comercios que no implementen autenticación 3D Secure (Visa Secure u otros equivalentes) u otros mecanismos de autenticación reforzada establecidos por la marca internacional correspondiente.
- f) Adquirentes, pasarelas de pago o procesadores que omitan aplicar las reglas de autenticación, validación o prevención de fraude establecidas por la marca internacional correspondiente.
- g) Vulneraciones ocurridas en la infraestructura tecnológica del comercio, del adquirente, del procesador, del BIN Sponsor, de la marca internacional o de terceros ajenos al control de Servicios Digitales GÜIP S.A.
- h) Utilización de los datos de la tarjeta obtenidos mediante acceso legítimo del USUARIO a la Plataforma Dilo utilizando sus mecanismos de autenticación.

La determinación de la responsabilidad y la asignación del riesgo de fraude se regirán por las reglas operativas de la marca internacional correspondiente, del BIN Sponsor, del adquirente y por la normativa vigente aplicable, sin que ello implique responsabilidad automática para Servicios Digitales GÜIP S.A.

VIGÉSIMA CUARTA: CONTRACARGOS Y RECLAMOS SOBRE TARJETAS

Las controversias derivadas de operaciones efectuadas con tarjetas administradas desde la Plataforma Dilo serán analizadas conforme a:

- a) La legislación vigente de la República de Honduras.
- b) Las disposiciones emitidas por el Banco Central de Honduras (BCH).
- c) Las disposiciones emitidas por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS).
- d) Las reglas operativas de la marca internacional correspondiente.
- e) Las reglas del BIN Sponsor.
- f) Los procedimientos internos de prevención e investigación de fraude de Servicios Digitales GÜIP S.A.

La presentación de un reclamo no implicará por sí sola la aceptación de responsabilidad por parte de Servicios Digitales GÜIP S.A., del emisor de la tarjeta o del BIN Sponsor, ni la reversión automática de la transacción, debiendo realizarse previamente la investigación correspondiente conforme a las disposiciones antes indicadas.

CAPITULO III

VIGÉSIMA QUINTA: VIGENCIA DEL CONTRATO.

La vigencia de este Contrato será anual y es prorrogable en forma automática por períodos iguales, siempre y cuando alguna de las partes no manifieste su deseo de dejarlo sin efecto de forma escrita.

Este Contrato entra en vigor en la fecha de su firma, la cual tuvo lugar en la ciudad de Tegucigalpa, M.D.C., en el Departamento de Francisco Morazán, el ____ de _____ de 2020.

DILO

EL CLIENTE

ANEXO I.
Tarifario de Productos y Servicios

I. CARGOS POR SERVICIOS AUTORIZADOS

Tarjeta nueva Física: L.50.00
Reposición por cambio voluntario: L.50.00
Consulta de saldo: Sin costo
Consulta de movimientos: Sin costo
Cambio de PIN: Sin costo
Cambio de CVV dinámico: Sin costo
Bloqueo de tarjeta: Sin costo
Desbloqueo: Sin costo

II. CARGOS ADICIONALES

Retiro en cajeros nacionales: Según Red o 5% hasta L25.00
Retiro en cajeros internacionales: Según Red Internacional o US\$5.00 a US\$10.00
Consulta en ATM: Según Red
Conversión de moneda extranjera: Según Visa
Compras internacionales: Sin cargo Dilo

III. CONSIDERACIONES GENERALES

1. Las tarifas incluyen únicamente los conceptos expresamente indicados en el presente Tarifario.
2. Los impuestos aplicables serán cobrados conforme a la legislación tributaria vigente.
3. Las comisiones podrán ser exoneradas total o parcialmente como parte de promociones, campañas comerciales o programas de beneficios.
4. Ninguna promoción constituirá obligación permanente para Servicios Digitales GÜIP S.A.

5. Cuando un servicio sea prestado por un tercero (Visa, BIN Sponsor, red ATH, procesadores, adquirentes u otros), las tarifas podrán variar conforme a los costos trasladados por dichos proveedores.
6. Los cargos generados por redes internacionales de pago podrán reflejarse posteriormente a la fecha de la transacción, conforme a las reglas operativas de dichas redes.
7. Los servicios que actualmente no tengan costo podrán convertirse en servicios tarifados en el futuro, siempre que el USUARIO sea notificado previamente conforme al Contrato y a la normativa aplicable.
8. Las tarifas contenidas en el presente Anexo sustituyen cualquier versión anterior del Tarifario y permanecerán vigentes hasta su modificación o sustitución por Servicios Digitales GÜIP S.A.

Servicios Digitales GÜIP S.A. podrá actualizar los montos establecidos en el presente Anexo cuando existan razones comerciales, operativas, tecnológicas, regulatorias o derivadas de modificaciones en las reglas de Visa, del BIN Sponsor, de las redes de pago o de terceros proveedores estratégicos, siempre que dichas modificaciones sean notificadas al USUARIO conforme al Contrato y a la normativa aplicable.