

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA APLICACIÓN “TENGO APP”

“TENGO APP” es una aplicación propiedad de ASTRA HONDURAS, S.A. (TENGO) que permite al USUARIO a través de sus dispositivos móviles, acceder a diferentes servicios, contratar productos y efectuar transacciones forma ágil, confiable, segura y oportuna. El acceso, activación, utilización, modificación, personalización, bloqueo y cancelación del canal TENGO APP, se registrá por los presentes Términos y Condiciones de conformidad con las siguientes cláusulas:

CLAUSULA PRIMERA: DEFINICIONES:

1. TENGO: ASTRA HONDURAS, S.A.
2. TENGO APP: Aplicación de software móvil, disponible para sistemas Android y iOS que permite al USUARIO realizar operaciones en los ESTABLECIMIENTOS AFILIADOS como: enviar dinero, cobrar remesas, pagar servicios, recargar celular, retirar efectivo y comprar Ofertas y promociones especiales.
3. Clave de acceso: Contraseña creada por EL USUARIO, que podrá estar conformada por letras y números. Esta clave, en combinación con el nombre de usuario, permitirá al USUARIO acceder a los servicios y validaciones de TENGO APP. El USUARIO deberá cambiar su contraseña cada -- días calendario.
4. Conciliación: Proceso de verificación y validación por ambas partes, de las transacciones de pago recibidas y ejecutadas exitosamente a través del TENGO APP, ya sea de forma directa por TENGO o por sus colaboradores, o cualquiera de sus canales móviles o digitales.
5. Depósitos de Efectivo: Entrega de dinero en efectivo al ESTABLECIMIENTO AFILIADO por parte del USUARIO para que, a través del TENGO APP, cargue saldo y este sea acreditado a favor del USUARIO. También incluye los depósitos de dinero en efectivo que haga el Usuario en las cuentas de banco que indique TENGO Honduras de tiempo en tiempo en su portal de internet tengohonduras.
6. Envío de dinero entre Usuarios: Esla operación mediante la cual, a través del TENGO APP, se realiza una transferencia de Saldo de un Usuario que envía un monto determinado de su Saldo a otro Usuario que lo recibe, mediante el No. Teléfono asociado, de modo que se anota dicho monto debitado contra la cuenta desde la que se efectúa la transferencia y se acredita al Usuario que recibe el monto de Saldo.
7. Pagar Servicios o Pago de Servicios: Opción de la TENGO APP que permite el acceso al ESTABLECIMIENTO AFILIADO, y la realización de otros pagos como servicios de cable y telefonía, pagos de créditos comerciales, pagos por servicios de educación, funerarias, salud y servicios públicos a través del TENGO APP.

8. Recarga de Celular: Opción de TENGO APP que permite la recarga de cuentas prepago de telefonía móvil que se realiza desde el dispositivo móvil del Usuario, con cargo a la Cuenta TENGO del Usuario, para que TENGO efectúe el pago a la correspondiente operadora de telefonía móvil. El titular de la cuenta prepago de telefonía móvil recargada podrá ser el Usuario o cualquier otra persona. No será necesario acudir a un ESTABLECIMIENTO AFILIADO para concretar la recarga.
9. Retiro de Efectivo: Entrega de dinero al Usuario por parte del ESTABLECIMIENTO AFILIADO contra el débito del Saldo que posea en su TENGO APP. Dicha entrega responderá a una solicitud que será procesada a través de la TENGO APP.
10. Saldo: Remanente o balance de los fondos que se acreditan en la TENGO APP. Este saldo podrá ser utilizado por el Usuario para hacer compras en los ESTABLECIMIENTOS AFILIADOS a través de su celular, para hacer acreditaciones de saldo entre Usuarios, para realizar recargas de saldo Celular, cobrar remesas, o pagar servicios directamente desde la aplicación. El uso de dichos fondos estará regulado por los términos y condiciones del producto que EL USUARIO haya contratado.
11. Nombre de usuario: Designación relativa a su identificación que será definida por el USUARIO al momento de su afiliación, que todas aquellas personas que deseen contratar los servicios de TENGO deberán suministrar para un mejor y adecuado servicio: datos personales, tales como: nombre, apellido, cédula de identidad, número de teléfono, dirección de correo electrónico, entre otros.
12. TC: Abreviación de Tarjeta de Crédito.
13. Usuario: La persona natural de nacionalidad hondureña que es titular de un producto TENGO- a través de la TENGO APP con un número de teléfono móvil activo.
14. Usuario Tengo / Colaborador Tengo: Persona natural, empleado de TENGO, encargada de realizar la transacción solicitada por el USUARIO mediante los canales móviles y digitales disponibles.

CLÁUSULA SEGUNDA.- OBJETO:

Los presentes términos y condiciones contienen los lineamientos para la activación, utilización, personalización, bloqueo y cancelación del canal TENGO APP, así como los derechos y obligaciones de las partes, las medidas de seguridad, soportes, registros, autorizaciones, consecuencias de incumplimiento, servicios prestados a través del canal y demás aspectos relevantes.

CLÁUSULA TERCERA.- OBLIGACIONES DEL USUARIO:

EL USUARIO se obliga a:

1. Cumplir las obligaciones establecidas en este reglamento y en los contratos, convenios o reglamentos que regulan cada producto o servicio.

2. Mantener a su propio costo y gasto el equipo, plan de datos y de voz necesarios para la utilización del canal TENGO APP.
3. Por seguridad, cambiar cada -- días su CLAVE DE ACCESO. Por motivos análogos, el Usuario habrá de procurar no conservar claves de acceso, contraseñas o usuarios a la vista en su dispositivo móvil ni en mensajes de datos remitidos a través del mismo.
4. Custodiar en debida forma su usuario, Clave de Acceso, Usuario y demás dispositivos de seguridad aplicables, teniendo en cuenta que estos son personales e intransferibles y que por seguridad, no deben ser compartidos con terceros a fin de que nadie más tenga acceso a los servicios ofrecidos. EL USUARIO es el único responsable sobre la seguridad de los dispositivos móviles que utiliza en sus operaciones de negocios. Dicha responsabilidad incluye la de mantener sus dispositivos electrónicos con los oportunos programas y mecanismos de seguridad actualizados y funcionales, para proteger sus nombres de usuarios y sus contraseñas seguros ante cualquier potencial intromisión o ataque, o cualquier acción que pudiese hacerle vulnerable a causa de virus informáticos. El Usuario habrá de observar medidas de prudencia y seguridad a efecto de mantener sus contraseñas bajo custodia, y asimismo todo lo que conlleva la seguridad de la información propia, de su nombre de usuario, clave de acceso y demás. TENGO no es responsable por quebrantamientos de seguridad en los dispositivos de los USUARIOS causados por terceros, ni por los daños y/o perjuicios que puedan provocarse al USUARIO que incumple esta obligación, incluyendo pero no limitándose a daños o perjuicios de tipo pecuniario.
5. Inscribir las cuentas, crear el usuario, claves y cumplir la totalidad de requisitos establecidos por TENGO para el acceso, utilización, personalización, bloqueo e inactivación de los servicios ofrecidos a través de TENGO APP.

CLÁUSULA CUARTA.- OBLIGACIONES DE TENGO:

TENGO se obliga a:

1. Cumplir las obligaciones establecidas en este reglamento y en los contratos, convenios o reglamentos que regulan cada producto o servicio.
2. Poner a disposición de EL USUARIO la plataforma tendiente a la prestación oportuna de los servicios ofrecidos por el canal TENGO APP.
3. Conservar los registros electrónicos, listados, archivos, etc. derivados de las claves y operaciones de EL USUARIO.
4. Informar al USUARIO sobre cualquier modificación a los servicios ofrecidos por TENGO APP y/o a los presentes términos y condiciones a través de la página tengohonduras donde estarán permanentemente actualizados.
5. Brindar al USUARIO toda la información, tutoriales y guías necesarias para el correcto funcionamiento de la TENGO APP y permitir al USUARIO llevar a cabo las transacciones permitidas a través de la TENGO APP.

CLÁUSULA QUINTA.- SERVICIOS DE TENGO APP:

TENGO APP, una vez aceptado los presentes Términos y Condiciones y que hayan sido creados por el USUARIO el nombre de usuario y la clave o claves de acceso enviadas por TENGO, y una vez que hayan sido cumplidos y acreditados los demás requisitos, ésta permitirá al USUARIO tener acceso a diferentes servicios, a través de la TENGO APP. Los servicios a que tendrá acceso el USUARIO estarán determinados por las condiciones definidas en los Contratos que suscriba con los proveedores de dichos servicios.

El USUARIO podrá llevar a cabo las transacciones que desee, pero para que las mismas se efectúen ya sea para compras o retiros, estará sujeto a los límites establecidos por Autoridad Competente o en su defecto por TENGO o por el Usuario mismo, respecto de aquellos que haya personalizado o para los que haya establecido límites. Llevar a cabo una transacción por parte del USUARIO implica el conocimiento y aceptación por el USUARIO de las condiciones de su utilización, por lo que en caso de expiración o de intento de uso por valor diferente a aquel con el cual fue efectuada cada transacción, EL USUARIO deberá generar una nueva, sin que esta situación pueda entenderse en ningún caso como una falencia en la prestación de los servicios o el incumplimiento de las obligaciones a cargo del TENGO.

El servicio de Notificaciones permitirá al USUARIO conocer sobre las operaciones que detecta el sistema que se hacen con o desde las cuentas corrientes y de ahorros que haya registrado, o sus tarjetas de crédito, etc., por lo que El Cliente otorga a TENGO autorización para enviar mensajes de texto o de datos (sms o mms) a su número de móvil registrado en el perfil del cliente con fines comerciales u operativos.

El servicio de TENGO APP permitirá efectuar operaciones de compras y retiros de efectivo en ESTABLECIMIENTOS AFILIADOS a la red de ATM nacionales, sin necesidad de una tarjeta de débito o crédito física validándose el USUARIO con _____ por cada operación que desee realizar, pudiendo disponer de los recursos depositados en sus cuentas corrientes y de ahorros habilitadas para el servicio y del saldo de sus tarjetas de crédito. Para poder utilizar la TENGO APP EL USUARIO deberá tener por lo menos uno de los siguientes productos activos: Cuenta de Ahorros o Tarjeta de Crédito o cualquier otro contrato definido por TENGO.

CLÁUSULA SEXTA.- CONDICIONES PARA ACCESO, PERSONALIZACIÓN, UTILIZACIÓN, BLOQUEO E INACTIVACIÓN DE TENGO APP

El Usuario está entendido que el acceso a la aplicación de TENGO APP dependerá del plan de datos y voz con que cuente el USUARIO y las relaciones entre el USUARIO y el operador de telefonía móvil, de manera que, por ese motivo no comprometen ni pueden comprometer en manera alguna a TENGO.

Los requerimientos y condiciones mínimas para que la aplicación de TENGO APP pueda ser instalado en un teléfono móvil son: 1) Disponer de un celular con capacidad de soportar Java, 2) El teléfono debe tener la capacidad de conexión a internet y 3) Contar con memoria disponible suficiente para descargar e instalar la aplicación.

Para acceder a TENGO APP, EL USUARIO a través de su celular descargará y aceptará el presente reglamento, completará la información que sea requerida, creará su clave de acceso, nombre de usuario y procederá a suministrar la información requerida en el campo "ACTIVACIÓN DEL SERVICIO", incluido el número de celular que se asociará al mismo. La utilización de la clave de acceso, nombre de usuario y otros mecanismos de autenticación y seguridad, permitirá además la creación de las claves que den acceso a cada uno de los servicios y productos ofrecidos cuando sean requeridas por TENGO a través de TENGO APP.

Para la activación del servicio se requiere que el USUARIO tenga por lo menos una tarjeta(s) ya sea débito o crédito y que esta se encuentre activa(s) y tenga clave asignada. La descarga de la aplicación que permite el acceso a TENGO APP no tiene costo. Las operaciones realizadas a través de TENGO APP pueden tener costo, el cual será informado previo a cada transacción y será aceptado por el USUARIO una vez que éste incluya la clave confirmando la correspondiente transacción. Los costos de las operaciones realizadas a través de TENGO APP pueden ser consultados en -----.

TENGO se reserva la facultad de limitar o suspender temporal o definitivamente el servicio cuando por razones de seguridad, comerciales o por presentarse eventos que pongan en peligro los intereses de TENGO, de sus USUARIOS o de terceros, o encuentre procedente hacerlo por la seguridad de TENGO, de sus USUARIOS o de terceros.

El USUARIO reconoce como prueba de las operaciones o transacciones efectuadas por él, los registros electrónicos que se generen bajo su clave de acceso, nombre usuario, etc., y se acoge a los horarios de corte contable que practique internamente TENGO o aquellas entidades con las que este opere y las autorizadas por la COMISIÓN NACIONAL DE BANCOS Y SEGUROS (CNBS) DE HONDURAS a efectos de determinar la fecha efectiva de realización de las operaciones realizadas por EL USUARIO.

EL USUARIO autoriza a TENGO para enviar mensajes de texto, mensajes de datos y correos electrónicos de carácter informativo a su celular.

TENGO podrá, de manera unilateral adicionar, suspender, modificar y cancelar alguno o todos los productos o servicios ofrecidos al USUARIO por el canal TENGO APP sin que esto conlleve indemnización alguna. EL USUARIO autoriza irrevocablemente a TENGO para denegar transacciones, bloquear temporal o definitivamente el servicio, en caso de presentarse irregularidades en el uso del servicio o como medida de seguridad. También podrá bloquear temporal o definitivamente el uso de la TENGO APP si TENGO recibe de parte de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros de Honduras (CNBS) o una institución del Sistema Financiero Hondureño una notificación formal para ello.

TENGO podrá emplear plataforma propia o de terceros para la prestación de los servicios ofrecidos a través del canal de TENGO APP. EL USUARIO autoriza a TENGO a entregar con fines transaccionales a los terceros con que contrate la información necesaria para la prestación oportuna, eficaz y segura del servicio.

El USUARIO podrá realizar la personalización del canal en cuanto a montos y cantidad de operaciones, siempre que se ajusten a los límites establecidos por normativa emitida por la Autoridad Competente o en su defecto, por TENGO. Para proceder a la personalización del canal TENGO APP el USUARIO podrá, entre otros, ingresar a -----
----- seleccionar la opción de personalización de operaciones monetarias y establecer las condiciones bajo las cuales, de conformidad con los parámetros permitidos por la entidad podrá personalizar el servicio ofrecido en este canal.

Mediante el menú de seguridad, el USUARIO podrá, entre otros, realizar el cambio de sus claves de acceso y/o de operaciones de forma voluntaria o en caso de olvido. Para poder proceder al bloqueo o a la cancelación definitiva del servicio, EL USUARIO podrá, entre otros, llevar a cabo una llamada al CALL CENTER DE TENGO al número _____ y seguir el procedimiento contemplado al efecto por TENGO.

CLÁUSULA SÉPTIMA.- AUTORIZACIÓN Y MANEJO DE LA INFORMACIÓN:

El USUARIO otorga de manera previa, expresa e informada las siguientes autorizaciones: (i) a TENGO para las siguientes finalidades: el cumplimiento de obligaciones establecidas en la ley, en normas extranjeras e internacionales que hayan de aplicarse localmente por mandato de ley, de orden de autoridad o disposición contractual; análisis de riesgos, estadísticos, de control, supervisión, encuestas, muestreos, comerciales, mercadeo, pruebas de mercadeo, comercialización de productos, verificación y actualización de información. En todo caso, el USUARIO se reserva el derecho de solicitar que no se utilice la información con fines de mercadeo y/o promoción de productos o servicios. En desarrollo de lo anterior podrán: a) almacenar, consultar, procesar, reportar, obtener, actualizar, compilar, tratar, intercambiar, compartir, enviar, modificar, emplear, utilizar, eliminar, ofrecer, suministrar, grabar, conservar y divulgar a responsables o encargados del tratamiento de datos personales, los operadores, centrales o bases de información y/o buró de crédito y/o cualquier otra entidad nacional o extranjera que tenga los mismos fines así como con contratistas y/o terceras personas con las cuales se establezcan relaciones comerciales legales, contractuales, de prestación de servicios o de otro tipo que permitan el desarrollo del objeto social de TENGO, la información de carácter personal, incluida la de carácter financiero, así como aquella que se derive de la relación y/u operaciones que llegue a celebrar con TENGO o que llegaren a conocer, siempre que a tales compañías, contratistas y/o terceros se les exija cumplir la ley hondureña sobre protección o tratamiento de datos personales y las políticas internas de TENGO; b) transferir o transmitir, nacional o internacionalmente, y suministrar toda la información para los fines indicados y el desarrollo, prestación de los servicios principales, accesorios y conexos del responsable, los encargados y demás sujetos citados. (ii) a los operadores de información, bases de datos y/o buró de crédito, para tratar y/o administrar, dentro de los límites que disponen sus estatutos, reglamentos y la ley, la información personal suministrada en virtud de la presente autorización.

La permanencia de la información se regirá por lo dispuesto en la ley. El USUARIO contará con los derechos que le otorgan las leyes de hábeas data y de protección o

tratamiento de datos personales y consultará nuestro aviso de privacidad y las políticas de tratamiento de información disponibles en -----.

Declaro que he leído y comprendido los presentes Términos y Condiciones y me obligo a su cumplimiento en el uso de TENGO APP.