

CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO POSVENTA

NATIVA HOLDING MEDIOS DE PAGOS, SL Unipersonal (anteriormente denominada Banesco Holding Medios de Pago, S.L.) sociedad mercantil española con sucursal en Venezuela, domiciliada en Madrid, Calle Claudio Coello, Número 77, 3º planta con CIF número B86570223, constituida según escritura autorizada por el Notario de Madrid, Don Pablo de la Esperanza Rodríguez, el día 23 de noviembre de 2012, bajo el N° 6.327 de orden de protocolo, que se inscribió en el Registro Mercantil de Madrid al Tomo 30.521, Folio 162, Sección 8º, Hoja M-549309 e inscripción 1º, obrando a través de la sucursal establecida en la República Bolivariana de Venezuela, cuyo documento quedó inscrito ante el Registro Mercantil Quinto del Distrito Federal (hoy Distrito Capital) y Estado Miranda, en fecha 21 de junio de 2013, bajo el N° 21, Tomo 89-A, cuyo cambio de denominación social consta en escritura presentada ante el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 35.033, folio 205, Sección 8, Hoja M-549309 con inscripción 9 e inscrita ante el Registro Mercantil Quinto del Distrito Federal (hoy Distrito Capital) y Estado Miranda en fecha 22 de noviembre de 2016, bajo el N° 1, Tomo 428-A, titular del Registro de Información Fiscal (R.I.F.) bajo el N° **J-40288190-8** (en lo adelante "**NATIVA**"), representada en este acto por **EMILIO ALBERTO ZARATE HERNANDEZ**, titular de la cédula de identidad N° **V-8.680.600**, en su carácter de apoderado, facultad que se evidencia de documento debidamente apostillado en fecha 24 de octubre de 2024, bajo el número N7201/2024/076998, y protocolizado ante el Registro Mercantil Quinto del Distrito Capital, en fecha 10 de febrero de 2025, quedando anotado bajo el Número 11, Tomo 1-C, ofrece y pone a disposición el Servicio Posventa para los Puntos de Venta, el cual se registrá por las siguientes condiciones generales de contratación ("**CONDICIONES GENERALES**"):

PRIMERA: Definiciones. A todos los fines de las presentes **CONDICIONES GENERALES** y sin perjuicio de otras definiciones establecidas en este documento, las palabras que se mencionan a continuación tendrán el siguiente significado, sea que se expresan en singular o plural, en el género femenino o masculino:

ACCESORIOS y PERIFÉRICOS: Se refiere a los elementos externos que complementan al dispositivo POS y son esenciales para su correcta operación. Estos accesorios pueden incluir, entre otros: la tapa de la impresora, la tapa trasera, la batería externa, cable adaptador, el cargador del dispositivo y SIM CARD de ser el caso.

AFILIACIÓN: Contrato celebrado entre el **CLIENTE** y la **INSTITUCIÓN BANCARIA**, contentivo de los términos y condiciones de uso del Servicio de Punto de Venta (POS).

INSTITUCIÓN BANCARIA: sociedad mercantil cuyo objeto social es la prestación del servicio bancario, autorizada por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, con quien el **CLIENTE** ha suscrito previamente un contrato de **AFILIACIÓN** para procesar las operaciones de pago de bienes y servicios a través del **PUNTOS DE VENTA (POS)**.

CLIENTE: Establecimiento comercial, vendedor de bienes o proveedor de servicios que ha adquirido Puntos de Venta (POS) suministrados por Nativa.

CARGA DE APLICATIVO: Es el proceso de instalar o actualizar una aplicación en un dispositivo o sistema utilizado en el punto de venta.

CARGA DE LLAVES: Consiste en configurar electrónica y físicamente un punto de venta para que pueda funcionar e interactuar con los servidores y sistemas.

CARGO POR REACTIVACIÓN: Es el costo que NATIVA cobra al CLIENTE para reanudar el servicio de soporte técnico del punto de venta (POS) que se encontraba suspendido.

PAGO POR SERVICIO: Es la contraprestación económica que el CLIENTE se obliga a entregar NATIVA a cambio de recibir el SERVICIO POSVENTA, en los términos y condiciones establecidos en este contrato.

GARANTÍA: Servicio prestado ante fallas o desperfectos de fabricación y funcionamiento de los POS, regulado en este contrato y en respectivo certificado de garantía emitido por el fabricante, la cual estará vigente por noventa (90) días continuos contados a partir de la fecha de compra del POS.

MANTENIMIENTO CORRECTIVO: Consiste en la solución de problemas o fallas detectadas en el funcionamiento del equipo POS, incluyendo el diagnóstico, la reparación y el reemplazo de piezas, si es necesario.

MANTENIMIENTO PREVENTIVO: Conjunto de acciones programadas realizadas en el POS para garantizar su óptimo funcionamiento, prolongar su vida útil y prevenir posibles fallas o averías.

MANTENIMIENTO MAYOR: Servicio técnico que recibe el equipo de punto de venta que contempla su apertura, para el reemplazo o sustitución de piezas e incluye reparación de la lectora de chip, batería interna, pin de carga, protector de pantalla, teclado o reemplazo del punto de venta.

MANTENIMIENTO MENOR: Servicio técnico que recibe el equipo de punto de venta que incluye reprogramación de equipos, carga de aplicativo, carga de llaves, cambio de Simcard, revisión y limpieza de equipos, cambio de afiliados, cambios de nodo de comunicación y mano de obra, que no implica apertura del equipo.

NATIVA: Sociedad identificada al inicio del presente documento, habilitada administrativamente para comercializar puntos de venta e inscrita en el Registro de Proveedores de Puntos de Venta que lleva la SUDEBAN bajo el N° 0015.

PARTES: Para referirse a NATIVA y al CLIENTE cuando actúen de manera conjunta.

PLANILLA: Documento que recopila información del CLIENTE mediante el cual éste formaliza su solicitud del SERVICIO POSTVENTA DE PUNTOS DE VENTA (POS).

PLANES DE SERVICIO POSVENTA: Esquemas de atención que define: costo, frecuencia y alcance del servicio, al cual debe afiliarse el cliente.

PUNTO DE VENTA (POS): Dispositivo electrónico utilizado por el CLIENTE para transmitir y autorizar las operaciones de pago que efectúan los consumidores con tarjetas de débito, crédito y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico, por la adquisición de bienes o servicios.

REPARACIONES MENORES: Aquellas que se realicen para recuperar o mantener el POS, siempre que las mismas no superen el equivalente al diez por ciento (10%) del valor de reposición del equipo.

SERVICIO POSVENTA: Prestación de mantenimiento preventivo y correctivo de los PUNTOS DE VENTA (POS), de conformidad con estas CONDICIONES GENERALES y en el Certificado de Garantía.

TARJETA: Instrumento financiero que facilita la adquisición y consumo de bienes y/o servicios. Ésta puede ser de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico.

TARJETAHABIENTE: Persona natural o jurídica que previo contrato con una Institución Bancaria es habilitado para el uso de un crédito, línea de crédito o cargo en cuenta, a través de tarjetas de crédito, débito y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico.

SIM CARD: Dispositivo de comunicación independiente del equipo que se inserta en algunos equipos de punto de venta inalámbricos para garantizar su conectividad y funcionalidad. Otros dispositivos pueden utilizar otras tecnologías de conexión, como WIFI.

VALOR DE REPOSICIÓN: Cantidad que resultaría necesaria para la adquisición de un POS nuevo de la misma clase, modelo, año y demás características.

VISITA TÉCNICA: Gestión realizada por un técnico o especialista asignado por NATIVA para evaluar el funcionamiento del PUNTO DE VENTA (POS) y, de ser el caso, proceder a realizar las reparaciones que fueran necesarias.

SEGUNDA: OBJETO DE SERVICIO POSVENTA. El objeto del presente SERVICIO POSVENTA es brindar al CLIENTE soporte técnico, asistencia y mantenimiento preventivo o correctivo para los POS (Puntos de Venta) identificados en la PLANILLA.

TERCERA: Declaraciones. El CLIENTE manifiesta que: (i) se encuentra afiliado al SERVICIO DE PUNTOS DE VENTA provisto por la INSTITUCIÓN BANCARIA, (ii) tiene a su disposición un dispositivo de punto de venta, bien sea por adquisición o en calidad préstamo de uso, cuyo modelo se detalla en la factura de compra o acta de entrega; (iii) recibió las instrucciones técnicas y normas de seguridad necesarias para el correcto uso del POS y reconoce que también se encuentran disponibles en el portal web www.nativapagos.com.

CUARTA: Aceptación de las CONDICIONES GENERALES. Con el uso del SERVICIO POSTVENTA, el CLIENTE se adhiere automáticamente a las CONDICIONES GENERALES aquí contenidas y, en consecuencia, queda sujeto a sus estipulaciones así como a aquellas que en un futuro puedan sustituirlas total o parcialmente.

QUINTA: Alcance del SERVICIO POSVENTA. El servicio descrito en las presentes condiciones generales incluye, de forma enunciativa, lo siguiente: i) Servicio de reparación, ii) Visitas preventivas, iii) Visitas correctivas, iv) Sustitución de equipo en calidad de préstamo, en los términos indicados en la cláusula Décima Segunda y v) Cualquier otro servicio que NATIVA ponga a disposición del cliente.

SEXTA: Causación del Servicio. El servicio se causará diariamente, y el Cliente se obliga al pago de la tarifa correspondiente por cada día en que el servicio esté disponible. El CLIENTE se obliga a pagar a NATIVA, como contraprestación del SERVICIO POSVENTA, la tarifa establecida en el plan al que esté suscrito en cada momento.

SÉPTIMA: Pago. El cliente podrá afiliarse al plan de su preferencia, cuya información estará disponible en el portal web o en los canales de comunicación establecidos por Nativa. En consecuencia, el CLIENTE deberá pagar el costo de acuerdo al servicio contratado. El costo se causa por cada uno de los POS amparados por el SERVICIO POSVENTA.

NATIVA se reserva el derecho de modificar las condiciones de los planes indicados.

En caso de que el CLIENTE no pague la contraprestación a que se refiere la presente cláusula, el SERVICIO no se causará; y en consecuencia, NATIVA suspenderá la prestación del SERVICIO POSVENTA.

OCTAVA: Débito en cuenta. EL CLIENTE autoriza a debitar el PAGO POR SERVICIO de las cuentas que éste mantenga en la INSTITUCIÓN BANCARIA, siempre y cuando el CLIENTE cuente con fondos disponibles suficientes en dichas cuentas.

NOVENA: Manifestación de Voluntad: El pago de las tarifas establecidas en este contrato, en los plazos y condiciones acordados, constituye la única y exclusiva manifestación de voluntad del Cliente de mantener vigente el servicio. En consecuencia, la falta de pago, se considerará como una manifestación expresa e inequívoca de voluntad del Cliente de no querer continuar con el mismo.

DÉCIMA: Exclusiones: El servicio posventa se limita a las coberturas específicas del plan elegido por el cliente. Cualquier situación no contemplada en dicho plan quedará excluida de la cobertura.

DÉCIMA PRIMERA: Solicitud de Servicio Técnico. Para solicitar las visitas técnicas, el CLIENTE deberá seguir los procesos establecidos por NATIVA, publicados en la página web de Nativa, y permitir el acceso al lugar donde se encuentre instalado el POS para realizar la revisión correspondiente.

DÉCIMA SEGUNDA: Préstamo temporal de PUNTO DE VENTA. En caso que el POS no pueda ser reparado durante la VISITA TÉCNICA, NATIVA, tras verificar la disponibilidad de inventario, podrá facilitar al CLIENTE un dispositivo en calidad de préstamo por el período mientras dure la reparación del equipo.

DÉCIMA TERCERA: Opción de Compra del POS otorgado como préstamo temporal.

En caso que el POS no pudiera ser reparado, el CLIENTE recibirá el equipo irreparable y podrá manifestar su intención de compra del dispositivo otorgado en calidad de préstamo, debiendo cancelar el valor total del equipo. En caso de que el cliente decida no optar por la compra de un nuevo POS, deberá devolver el equipo en calidad de préstamo a NATIVA en el mismo buen estado en que lo recibió, dentro de un plazo no mayor a noventa (90) días.

Transcurrido el lapso señalado sin que el cliente realice la devolución del equipo se entenderá como la manifestación de voluntad de comprar el dispositivo y en consecuencia se autoriza a NATIVA a realizar el débito correspondiente del valor del equipo, de las cuentas autorizadas por el cliente para realizar los débitos.

DÉCIMA CUARTA: Obligaciones del CLIENTE respecto al préstamo del PUNTO DE VENTA. El CLIENTE se obliga a: (i) ejercer la guarda y custodia del equipo propiedad de NATIVA; (ii) devolverlo en el mismo estado de buen uso en que lo recibió y (iii) compensar a NATIVA por los daños que pudiera experimentar el POS mientras dure el préstamo de uso.

DÉCIMA QUINTA: Suspensión del Servicio Postventa:

En caso de que EL CLIENTE no pague la contraprestación establecida en la cláusula Séptima o se hace imposible su cobro en cuenta por causas imputables a éste, Nativa suspenderá el servicio de manera inmediata. En todo caso, tendrá derecho a exigir el pago correspondiente o resolver el contrato.

DÉCIMA SEXTA: Cargo por Reactivación:

La persona que desee reactivar el servicio, deberá pagar la contraprestación que esté vigente para el momento de que se trate, la cual estará a disposición de los clientes en el portal web Nativa. El cobro de la totalidad del CARGO POR REACTIVACIÓN, reanudará de forma inmediata la prestación del SERVICIO POSTVENTA por parte de NATIVA y la causación del PAGO POR SERVICIO por parte del CLIENTE, conforme a los términos y condiciones previstos en estas CONDICIONES GENERALES.

DÉCIMA SÉPTIMA: El CLIENTE entiende y acepta que:

- a. El dispositivo PUNTO DE VENTA (POS) y cada uno de los componentes tecnológicos que lo integran están sujetos a obsolescencia y por consiguiente, el CLIENTE acepta que nada tendrá que reclamar a NATIVA en caso que ésta se encuentre imposibilitada de realizar adaptaciones o actualizaciones de sus componentes.
- b. No podrá utilizar técnicas de ingeniería inversa, ni separar los componentes del software.
- c. La conectividad del PUNTO DE VENTA (POS) dependerá del servicio ofrecido por las empresas de telecomunicaciones.

- d. En caso de que el CLIENTE decidiera realizar un cambio del establecimiento declarado en el cual se encuentre instalado el PUNTO DE VENTA (POS), éste deberá ser previamente aprobado por la INSTITUCIÓN BANCARIA, y para ello el CLIENTE deberá notificarlo a NATIVA con por lo menos treinta (30) días de anticipación, a los fines de gestionar las labores técnicas necesarias para la reubicación y activación del equipo.
- e. NATIVA no será responsable por ningún daño directo o indirecto que tenga su origen en fallas en el PUNTO DE VENTA (POS), tales como lucro cesante, pérdida de oportunidad, entre otros.

DÉCIMA OCTAVA: De la Garantía del Fabricante: Sin perjuicio de las exclusiones contenidas en el Certificado de Garantía emitido por el fabricante, quedan excluidos de la GARANTÍA los daños que presenten alguno de los siguientes supuestos:

- a. Si el serial del dispositivo o el sello de garantía ha sido borrado, alterado o es ilegible.
- b. Daños externos al PUNTO DE VENTA (POS), tales como golpes, derrame del líquido de la pantalla, caídas, daños por agua, fuego o daños originados en cambios de voltaje, los cuales se mencionan a título enunciativo más no limitativo.
- c. Manipulación del dispositivo por personas distintas al fabricante o por los autorizados por éstos.
- d. El uso o instalación en el equipo de partes o suministros no autorizados por el fabricante.
- e. Los componentes extraíbles del punto de venta tales como SIM CARD, baterías, cargadores, entre otras.
- f. Cualquier daño que haya sido causado por imprudencia, impericia o negligencia del CLIENTE o de cualquier otra persona no autorizada por NATIVA que hubiere usado o manipulado el PUNTO DE VENTA (POS).

DÉCIMA NOVENA: Duración de la Garantía. El PUNTO DE VENTA (POS) adquirido o aquellos de reemplazo, tendrán una garantía de noventa (90) días contados a partir de la fecha de entrega del equipo. Para el caso de equipos reparados estará amparado hasta por treinta (30) días contados a partir de la fecha de la entrega del equipo.

VIGÉSIMA: Carácter Personal. El presente contrato se considera celebrado INTUITO PERSONAE, por tanto, las PARTES no pueden ceder ni traspasar total o parcialmente a terceros los derechos y/u obligaciones asumidas por ellas, siendo nulo cualquier convenio contrario al espíritu de esta Cláusula.

VIGÉSIMA PRIMERA: Vigencia. Sin perjuicio de lo estipulado en la Cláusula Décima Tercera de estas CONDICIONES GENERALES, el SERVICIO POSTVENTA se mantendrá vigente mientras el CLIENTE mantenga la AFILIACIÓN con la INSTITUCIÓN BANCARIA, pero cualquiera de las PARTES podrá darlo por terminado en cualquier momento mediante notificación escrita a la otra parte con al menos

treinta (30) días continuos de anticipación a la fecha en que deba tener efecto la terminación, sin derecho a reclamar indemnización alguna por daños y perjuicios.

PARÁGRAFO ÚNICO: Sin perjuicio de la terminación del presente contrato, las PARTES continuarán siendo responsables por todas las obligaciones pendientes de cumplimiento, incluyendo las obligaciones de pago y la entrega del dispositivo, que hayan surgido con anterioridad a dicha terminación. Dichas obligaciones subsistirán hasta su total y efectivo cumplimiento.

VIGÉSIMA SEGUNDA: **Terminación por incumplimiento.** Sin perjuicio de lo establecido en la cláusula anterior, la relación contractual entre las PARTES se podrá dar por terminada en los siguientes supuestos: a) **APLICABLE A NATIVA:** en cualquier momento, si el CLIENTE falla en cualquiera de las obligaciones asumidas bajo estas CONDICIONES GENERALES, especialmente la relativa al pago contenida en las Cláusulas Sexta y Décimo Primera. b) Por requerimiento de la INSTITUCIÓN BANCARIA o de cualquier organismo regulador de la actividad bancaria. c) **APLICABLE AL CLIENTE:** previa notificación a NATIVA con la condición de que sean devueltas la SIM CARD que le hubieren sido asignadas, en caso de que aplique.

VIGÉSIMA TERCERA: **Declaración expresa del CLIENTE.** El CLIENTE declara haber examinado cuidadosamente las presentes CONDICIONES GENERALES y en consecuencia, declara aceptarlas sin reparo u objeción alguna. Las **CONDICIONES GENERALES** están disponibles para su lectura, descarga e impresión a través de la página web de Nativa www.nativapagos.com o en cualquier otro mecanismo que NATIVA disponga para tal fin.

VIGÉSIMA CUARTA: **Modificación.** NATIVA podrá modificar las presentes **CONDICIONES GENERALES**, a su sola discreción y cuando lo considere necesario, conforme a la normativa legal aplicable, las cuales entrarán en vigencia a los treinta (30) días continuos siguientes de su publicación en el portal web de NATIVA. Una vez realizada la citada publicación, el CLIENTE dispondrá de cinco (5) días continuos para objetar cualesquiera modificaciones propuestas por NATIVA. En caso de no manifestar el CLIENTE alguna objeción dentro de ese plazo, dichas modificaciones se considerarán aceptadas por el CLIENTE y las CONDICIONES GENERALES así modificadas se considerarán a partir de ese día en plena vigencia.

VIGÉSIMA QUINTA: **Resolución amistosa de conflictos.** LAS PARTES harán sus mejores esfuerzos a fin de resolver amistosamente cualesquiera diferencias, inconvenientes o controversias que pudieran suscitarse en la ejecución e interpretación de estas CONDICIONES GENERALES. Esto se realizará de acuerdo al mecanismo de atención de reclamos establecidos en el portal web u otros canales de comunicación designados por NATIVA.

VIGÉSIMA SEXTA: **Notificaciones.** En caso de que NATIVA deba realizar alguna notificación al CLIENTE, la misma será hecha mediante comunicación dirigida a la

dirección electrónica que mantenga registrada en NATIVA. Dichas notificaciones se considerarán efectuadas desde la fecha de envío que aparezca en la nota electrónica de remisión cuando se haga a través de e-mail o correo electrónico. En caso de que el CLIENTE deba realizar alguna notificación a NATIVA, deberá hacerlo siempre por escrito dirigida a la oficina de NATIVA y se tendrá por recibida en la misma fecha indicada en la nota de recepción.

VIGÉSIMA SÉPTIMA: **Sustitución de documentos previos.** El presente documento sustituye y deja sin efecto cualquier acuerdo, contrato o comunicación previa entre las partes en relación con dicho objeto. En caso de conflicto o inconsistencia entre este documento y cualquier documento previo, prevalecerán los términos y condiciones del presente documento.

VIGÉSIMA OCTAVA: **Ley y Jurisdicción aplicable.** Estas CONDICIONES GENERALES y las relaciones que de ellas deriven quedan sometidas a las leyes de la República Bolivariana de Venezuela y cualquier controversia deberá ser resuelta por los Tribunales competentes de conformidad con la Ley.

VIGÉSIMA NOVENA: **Domicilio.** Se elige como domicilio especial la ciudad de Caracas, a la jurisdicción de cuyos Tribunales acuerdan las partes expresamente someterse, con exclusión de cualquier otro que pudiera establecerse por Ley.