

## TARJETA LIGO

### CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS - TARJETA EMITIDA POR EEDE TARJETAS PERUANAS PREPAGO S.A

El presente Contrato contiene los términos y condiciones bajo los cuales EEDE TARJETAS PERUANAS PREPAGO S.A. (en adelante, "TPP") brindará al CLIENTE los servicios de emisión, administración, gestión, operación y procesamiento de cuentas de dinero electrónico mediante la provisión de la Tarjeta de Dinero Electrónico (en adelante, la "Tarjeta").

#### PRIMERA.- DE LA TARJETA Y SU AFILIACIÓN A UNA CUENTA DE DINERO ELECTRÓNICO

1.1 La Tarjeta es un soporte físico para la realización de las operaciones indicadas en la Cláusula Tercera, con cargo a los fondos previamente depositados en una Cuenta de Dinero Electrónico

1.2 La Tarjeta no constituye una tarjeta de débito, una tarjeta de crédito o algún otro tipo de tarjeta bancaria, ni se encuentra vinculada con cualquier otra tarjeta que el CLIENTE posea en el sistema financiero nacional.

1.3 La Tarjeta será afiliada a una Cuenta de Dinero Electrónico (en adelante, la "Cuenta"), en la cual se registran los fondos depositados por el CLIENTE, así como las operaciones efectuadas por éste.

#### SEGUNDA.- DE LA ACTIVACIÓN DE LA TARJETA Y SU UTILIZACIÓN

2.1 Para activar la Tarjeta, el CLIENTE deberá completar en nuestra página web el formulario de datos para su validación o llamar a la central de atención telefónica de TPP; brindando la información personal prevista en el formulario.

2.2 Para poder utilizar la Tarjeta, el CLIENTE deberá: (i) cancelar el costo de la Tarjeta y efectuar el abono de la recarga inicial a través de alguna de las plataformas puestas a su disposición por TPP; y, (ii) activar la Tarjeta conforme a lo previsto en el numeral 2.1 anterior.

2.3 Una vez activada la Tarjeta, ésta tendrá como saldo disponible el monto del abono de recarga inicial efectuado.

2.4 El costo de la Tarjeta, así como el monto mínimo para el abono de recarga inicial, son los que figuran en el Resumen de Condiciones que como Anexo 1 forma parte integrante del presente Contrato (en adelante, el "Resumen de Condiciones").

2.5 El CLIENTE es el único responsable por el uso que se le dé a la Tarjeta y al número de

identificación personal de cuatro (4) dígitos que se le asigne para efectuar las Operaciones (en adelante, la "Clave Personal"). La Clave Personal deberá ser mantenida en todo momento en reserva por el CLIENTE y podrá ser modificada por éste en los cajeros automáticos de la Red UNICARD.

2.6 Al momento de efectuar Operaciones con la Tarjeta, el CLIENTE deberá ingresar su Clave Personal.

2.7 Las Operaciones de disposición del Saldo Disponible realizadas como medio de pago de productos o servicios consumidos en un establecimiento afiliado al sistema de pago indicado en la Tarjeta (en adelante, el "Establecimiento Afiliado") son independientes de estos últimos. En consecuencia:

a) El CLIENTE reconoce que cualquier reclamo o disputa con relación a los productos o servicios adquiridos en un Establecimiento Afiliado deberán resolverse directamente con este último.

b) El CLIENTE reconoce que en caso desee efectuar la devolución de los productos o servicios adquiridos, deberá someterse a las políticas del Establecimiento Afiliado en el que efectuó el consumo.

c) En ningún caso TPP será responsable por los defectos o vicios en la calidad, cantidad y otras características de los bienes o servicios adquiridos con la Tarjeta en el Establecimiento Afiliado ni, en general, por los términos o condiciones de adquisición de tales bienes o servicios.

d) En ningún caso TPP será responsable si el Establecimiento Afiliado en el que el CLIENTE realiza una Operación no funciona correctamente y la Operación no puede llevarse a cabo, siendo ello responsabilidad exclusiva del Establecimiento Afiliado.

e) En ningún caso TPP será responsable si algún Establecimiento Afiliado rehúsa aceptar la Tarjeta, realizar las Operaciones o cobre comisiones por los consumos efectuados con ellas.

2.8 En caso de extravío, sustracción, robo, hurto o uso no autorizado de la Tarjeta, el CLIENTE deberá comunicar tales hechos a TPP, conforme al procedimiento establecido en el numeral 7.2 de la Cláusula Séptima. El costo de la reposición de la Tarjeta por pérdida o robo se encuentra detallado en el Resumen de Condiciones.

2.9 El plazo de vigencia de la Tarjeta es de 05 años. El CLIENTE sólo podrá utilizar la Tarjeta durante su vigencia, sin perjuicio que el Saldo

Disponible al término de la misma no se verá afectado. El costo de la emisión de una nueva Tarjeta por vencimiento de su plazo se encuentra detallado en el Resumen de Condiciones.

2.10 La Tarjeta se inactivará si la Cuenta asociada a ella no registra Saldo Disponible durante un periodo mayor a seis (6) meses desde la fecha en que se agotó el Saldo Disponible.

2.11 A efectos de realizar la reconversión del dinero depositado en la Cuenta, EL CLIENTE podrá realizar las operaciones estipuladas en la Cláusula Tercera.

(\*) El uso de la cuenta de dinero electrónico no está supeditado estrictamente al uso de la tarjeta. El usuario podría realizar abonos, transferencias y pagos de servicios desde el aplicativo móvil.

### **TERCERA.- DE LAS OPERACIONES**

3.1 El CLIENTE podrá utilizar los montos abonados en la Tarjeta que no hayan sido previamente materia de disposición (en adelante, el "Saldo Disponible"), para realizar las siguientes operaciones: (i) Compras en establecimientos afiliados a los sistemas de pago indicados en la tarjeta; (ii) Compras por internet en establecimientos afiliados; (iii) Retiro de efectivo en cajeros automáticos; (iv) Transferencias a través del aplicativo móvil.

3.2 El Saldo Disponible no constituye depósito ni genera intereses de ninguna naturaleza.

3.3 Los costos de las Operaciones se detallan en el Resumen de Condiciones.

3.4 Cuentas Simplificadas: La apertura de cuentas de dinero electrónico y las operaciones de conversión solo pueden ser realizadas en el territorio nacional. Asimismo, dichas cuentas solo pueden ser utilizadas en moneda nacional.

3.5 Cuentas de Régimen General: En caso que el CLIENTE realice Operaciones en moneda distinta a la del Saldo Disponible, los fondos que TPP deducirá de la Tarjeta por cada operación serán los que resulten de convertir la cantidad de moneda de la operación realizada a una cantidad equivalente en la moneda del Saldo Disponible, aplicando el tipo de cambio vigente en TPP en la fecha en que se realizó la operación.

3.6 El CLIENTE podrá incrementar su Saldo Disponible realizando recargas en los lugares afiliados a TPP, en cuyo caso el Saldo Disponible de su Cuenta se incrementará en un monto equivalente al abono de dinero efectuado.

3.7 Las operaciones de recarga del Saldo Disponible no podrán ser anuladas luego de

haberse efectuado el abono de dinero en efectivo. No obstante ello, el CLIENTE estará facultado para transformar su Saldo Disponible en dinero efectivo, de acuerdo a lo previsto en el numeral 3.1 precedente.

3.8 Las operaciones enunciadas en la presente cláusula y las operaciones de recarga de Saldo Disponible, serán denominadas en adelante, en conjunto, como las "Operaciones"

### **CUARTA.- DE LAS RESTRICCIONES APLICABLES A LAS OPERACIONES Y SUS EXCEPCIONES**

**4.1 CUENTAS SIMPLIFICADAS:** Las Operaciones se encuentran sujetas a los siguientes límites de monto y temporalidad:

- a) Cada Operación individualmente considerada no podrá exceder el monto máximo de S/. 1,000.00 (Un Mil y 00/100 Nuevos Soles)
- b) El Saldo Disponible consolidado de la Cuenta en un momento determinado no podrá exceder del monto máximo de S/. 2,000.00 (Dos Mil y 00/100 Nuevos Soles)
- c) El monto máximo de recargas de Saldo Disponible efectuadas en la Cuenta en un período mensual calendario no podrá exceder el monto de S/. 2,000.00 (Dos Mil y 00/100 Nuevos Soles)
- d) Las Operaciones acumuladas en la Cuenta en un periodo mensual calendario no podrán exceder el monto de S/. 4,000.00 (Cuatro Mil y 00/100 Nuevos Soles)
- e) Las Operaciones sólo pueden ser realizadas en moneda nacional y en el territorio nacional.

**4.2 CUENTAS GENERALES:** En caso EL CLIENTE desee realizar Operaciones no sujetas a las restricciones indicadas en el numeral 4.1 anterior, deberá suscribir de manera presencial un formulario específico proporcionado por TPP. En caso de tratarse de una persona extranjera, ésta deberá además presentar su Carné de Extranjería o Pasaporte, a satisfacción de TPP. En caso el CLIENTE desee realizar operaciones en el extranjero deberá comunicar a TPP el periodo de tiempo y lugar de forma tal que TPP habilite el uso de la Tarjeta. En estos casos, cada operación individualmente considerada no podrá exceder el monto máximo de una (1) Unidad Impositiva Tributaria.

### **QUINTA.- EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD**

El CLIENTE no será responsable de pérdidas en casos de Operaciones no reconocidas que sean consecuencia de: (i) clonación de la Tarjeta; (ii) suplantación del CLIENTE en las oficinas de TPP; (iii) funcionamiento defectuoso de los canales o

sistemas puestos a disposición del CLIENTE para efectuar sus Operaciones; (iv) cuando las Operaciones hayan sido realizadas luego que TPP fuera notificado del bloqueo de la Cuenta.

#### **SEXTA.- CARGO DE COMISIONES Y GASTOS**

El CLIENTE dispone de manera anticipada e instruye y faculta expresamente a TPP para que, sin necesidad de aviso o autorización adicional, pueda:

- a) Cargar en la Cuenta del CLIENTE, el costo de los servicios brindados por TPP, así como las comisiones y gastos indicados en el Resumen de Condiciones ; y,
- b) Cargar en la Cuenta del CLIENTE cualquier obligación directa o indirecta que mantenga éste frente a TPP, contra los montos de las obligaciones que TPP mantenga a favor del CLIENTE vinculadas al presente Contrato.

#### **SÉTIMA.- BLOQUEO DE LA CUENTA**

7.1 El CLIENTE podrá solicitar el bloqueo temporal o definitivo de la Cuenta en cualquier momento, para lo cual deberá cursar una comunicación a TPP a través de los canales señalados en el numeral 14.1 de la Cláusula Décimo Cuarta.

7.2 El CLIENTE deberá notificar a TPP el extravío, sustracción, robo, hurto o uso no autorizado de la Tarjeta, inmediatamente después de ocurrido cualquiera de estos hechos, llamando a la central telefónica que se indica en la Tarjeta (disponible las veinticuatro horas del día, todos los días del año) y en la página web [www.ligo.pe](http://www.ligo.pe) a efecto de solicitar el bloqueo de la Cuenta. Toda solicitud de bloqueo será registrada por TPP, indicando fecha, hora, contenido de la comunicación y código de registro que deberá ser informado al CLIENTE. Asimismo, la información registrada deberá ser enviada al Cliente, a su solicitud, a través de los medios físicos o electrónicos que determine TPP, o puesta a su disposición.

El procedimiento contemplado en el presente numeral se encuentra publicado en la página web de la empresa.

7.3 TPP queda autorizado a bloquear la Cuenta del CLIENTE en los siguientes casos:

- a) Cuando exista mandato de autoridad competente que así lo ordene.
- b) Cuando se trate de la aplicación de normas prudenciales emitidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, conforme al artículo 85° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. En este caso, la comunicación respecto al bloqueo de la cuenta se realizará en

un plazo máximo de siete (7) días calendario de adoptada la medida correspondiente.

c) A fin de resguardar los intereses económicos del propio CLIENTE y de terceros, cuando advierta indicios de Operaciones inusuales, irregulares o sospechosas, debiendo TPP informar dicha situación al CLIENTE en forma posterior al bloqueo de la cuenta.

#### **OCTAVA.- OBLIGACIONES DEL CLIENTE**

Sin perjuicio de las demás obligaciones a cargo del CLIENTE enunciadas en el presente Contrato, el CLIENTE se obliga especialmente a lo siguiente:

- a) Pagar las comisiones y costos por los conceptos y montos enunciados en la Resumen de Condiciones y aquellos que se autoricen expresamente.
- b) Notificar a TPP oportunamente cualquiera de los supuestos indicados en el numeral 2.8 de la Cláusula Segunda, a fin de que TPP proceda al bloqueo de la Tarjeta.
- c) No efectuar Operaciones con fines ilícitos.
- d) Actualizar oportunamente sus datos por los medios implementados por TPP, en especial su domicilio, teléfono y correo electrónico.

#### **NOVENA.- MODIFICACIONES CONTRACTUALES**

9.1 La variación, restricción, supresión o modificación de cualquier naturaleza de los términos y condiciones del presente Contrato, de las comisiones y gastos establecidos en el Resumen de Condiciones y cualquier otra estipulación, así como las modificaciones contractuales referidas a la resolución del Contrato por causal distinta al incumplimiento, la limitación o exoneración de responsabilidad por parte de TPP y la modificación o supresión de los servicios brindados o la inclusión de nuevos que TPP decida incorporar, serán previamente informados al CLIENTE por cualquiera de los siguientes medios directos: (i) correos electrónicos, (ii) llamadas telefónicas, (iii) comunicaciones al domicilio.

En caso la modificación implique condiciones más favorables para el CLIENTE, esta comunicación podrá realizarse a través de publicaciones en las oficinas de TPP y/o en la página web [www.ligo.pe](http://www.ligo.pe)

9.2 Las partes acuerdan que los medios de comunicación descritos en el numeral 9.1 que antecede son los más idóneos para que el CLIENTE esté en capacidad de tomar previo y

adecuando conocimiento de las modificaciones antes mencionadas. Asimismo, estas modificaciones y la fecha o momento en que entrarán en vigencia serán comunicadas con una anticipación no menor de cuarenta y cinco (45) días calendario, salvo que las modificaciones impliquen opciones o derechos que constituyan facilidades adicionales a las existentes o condiciones más favorables para el CLIENTE, en cuyo caso podrán ser aplicadas de manera inmediata. Las nuevas condiciones serán de cumplimiento obligatorio, sin necesidad que ambas partes suscriban o celebren un nuevo contrato.

9.3 Entre otros supuestos y sin que se pueda considerar esta lista como limitativa, las modificaciones a que se refiere e esta cláusula podrán ser efectuadas por TPP -a su solo criterio- como consecuencia de (i) cambios en las condiciones de la economía nacional o internacional; (ii) cambios en el funcionamiento o tendencias de los mercados o la competencia; (iii) cambios en las políticas de gobierno o de Estado que afecten las condiciones del mercado; (iv) impacto de alguna disposición legal sobre costos, características, definición o condiciones de los productos y servicios ofrecidos por TPP; (v) adecuación a normativa que resulte aplicable a los productos y/o servicios materia del presente Contrato; (vi) modificación de las características, definición, rentabilidad o condiciones de los productos por TPP; (vii) campañas promocionales (en cuyo caso se tendrán en cuenta las disposiciones normativas que regulan el uso del correo electrónico comercial no solicitado); (viii) encarecimiento de los servicios prestados por terceros cuyos costos son trasladados al CLIENTE o de los costos de prestación de los productos y servicios ofrecidos por TPP; (ix) hechos ajenos a la voluntad de las partes, conmoción social, desastres naturales, terrorismo, guerra, caso fortuito o fuerza mayor.

9.4 De no encontrarse conforme con las modificaciones comunicadas por TPP, el CLIENTE podrá cerrar la Cuenta y resolver este Contrato conforme a lo indicado en la Cláusula Décimo Primera, debiendo para ello: (i) manifestar su disconformidad y solicitar expresamente la resolución del presente Contrato mediante una comunicación que cumpla con lo previsto en el numeral 11.3; y, (ii) cancelar toda deuda que mantenga pendiente frente a TPP.

9.5 De no ejercer el CLIENTE este derecho de resolución en la forma y condiciones previstas en el numeral precedente o en caso el CLIENTE continúe utilizando la Tarjeta aun cuando haya manifestado su disconformidad con las modificaciones introducidas, se entenderá que el

CLIENTE las acepta en su totalidad. Para estos efectos, el CLIENTE expresamente consiente que su silencio constituye manifestación de voluntad y aceptación de cualquier modificación contractual comunicada conforme a los mecanismos estipulados en el párrafo precedente.

## **DÉCIMA.- PLAZO**

10.1 El plazo de vigencia de este acuerdo es indeterminado.

10.2 El CLIENTE acepta y consiente que en caso transcurran diez (10) años sin que se registren Operaciones en su Cuenta, y sin que medie reclamación en este lapso, ésta podrá ser cerrada de manera automática por TPP, de acuerdo a la Ley N° 29985.

## **DÉCIMO PRIMERA.- RESOLUCIÓN**

11.1 TPP podrá resolver el presente Contrato, procediendo a cerrar la Cuenta del CLIENTE y desactivar la Tarjeta, en cualquiera de los siguientes supuestos: (i) Si la cuenta asociada a la Tarjeta no registrara Saldo Disponible por un plazo igual o mayor a seis (6) meses; (ii) Cuando medie disposición legal o mandato de autoridad competente que así lo autorice u ordene; (iii) Cuando se trate de la aplicación de normas prudenciales emitidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, tales como aquellas vinculadas a la prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo; (iv) Cuando el CLIENTE se niegue a brindar la información solicitada por TPP, presente información inexacta, incompleta, falsa, inconsistente con lo declarado, y/o que no sea posible de verificar, y que repercuta negativamente en el riesgo de reputación o legal que enfrenta la empresa; (v) Cuando, sin haberlo solicitado previamente a TPP y sin contar con su autorización, la Cuenta se utilice para colectas, recaudaciones o depósitos hechos por terceras personas. En los supuestos descritos en los numerales (ii), (iii) y (iv), la comunicación respecto a la resolución del Contrato o bloqueo de la Cuenta se realizará dentro de los siete (7) días calendario posteriores de adoptada la medida. En los demás supuestos, TPP informará al CLIENTE de la decisión de resolver el Contrato con tres (3) días hábiles de anticipación.

11.2 Adicionalmente, TPP podrá resolver de pleno derecho el presente acuerdo, sin necesidad de declaración judicial, en caso el CLIENTE incumpla cualquiera de sus obligaciones, en cuyo caso el presente acuerdo se entenderá resuelto en la fecha en que el CLIENTE reciba de TPP, por vía

notarial, una comunicación imputándole la configuración del incumplimiento.

11.3 El CLIENTE también podrá cerrar la Cuenta y resolver este Contrato, a su sola decisión y en cualquier momento, con aviso a TPP mediante una comunicación que cumpla con lo previsto en el numeral 14.1 siguiente.

11.4 La terminación del presente acuerdo, cualquiera sea la causa que la provoque, no eximirá al CLIENTE del pago de las sumas que estuviera adeudando a TPP, sea por saldo deudor, comisiones que se generen hasta el cierre de la Cuenta, así como los gastos en que incurra TPP hasta su total cancelación.

11.5 En caso de fallecimiento del CLIENTE, sus sucesores podrán reclamar el saldo de la Cuenta, 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 mediante 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 deberá ser entregada las oficinas de TPP. Luego de que los sucesores del CLIENTE hayan reclamado el saldo de la Cuenta esta procederá a ser cancelada.

#### **DÉCIMO SEGUNDA.- EXCLUSIVIDAD Y CESIÓN**

12.1 El CLIENTE no podrá ceder a favor de terceros sus derechos bajo el presente Contrato ni su posición contractual en el mismo.

12.2 TPP podrá ceder a cualquier tercero sus derechos o su posición contractual bajo este Contrato, prestando el CLIENTE su consentimiento por anticipado a dicha cesión en virtud al presente Contrato.

#### **DÉCIMO TERCERA.- NORMAS SOBRE LAVADO DE ACTIVOS Y/O DINERO**

13.1 El CLIENTE se adhiere, en virtud de este Contrato, a las políticas que TPP tiene respecto a las leyes y regulaciones que le son aplicables referidas a la Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo.

13.2 Asimismo, el CLIENTE conviene que la información relacionada a la emisión, entrega, ingreso de fondos y uso de la Cuenta y demás Operaciones, podrá ser remitida a las autoridades administrativas, judiciales o de investigación competentes, cuando dichas autoridades la soliciten.

13.3 El CLIENTE declara y garantiza que los fondos utilizados en la ejecución del presente

Contrato no provienen ni provendrán de actividades relacionadas con el narcotráfico, terrorismo u otras actividades ilícitas.

#### **DÉCIMO CUARTA.- COMUNICACIONES**

14.1 Del CLIENTE a TPP: La presentación de requerimientos, consultas y solicitudes de información y, en general, cualquier otro tipo de comunicación, podrán ser realizadas a través de los canales que TPP pone a disposición del CLIENTE: (i) atención personal (en las oficinas de TPP); (ii) comunicación escrita; (iii) correo electrónico; (iv) vía telefónica.

14.2 De TPP al CLIENTE: a) Las comunicaciones que informen sobre modificaciones a las comisiones y/o gastos, resolución del Contrato, limitación o exoneración de responsabilidad e incorporación de servicios no relacionados directamente al servicio objeto del Contrato, serán enviadas al CLIENTE a través de cualquiera de los siguientes medios: (i) correos electrónicos, (ii) llamadas telefónicas, (iii) comunicaciones al domicilio, (iv) mensajes de texto (SMS). Dichas comunicaciones, conforme a lo señalado en el numeral 9.2 de la Cláusula Novena, se enviarán con cuarenta y cinco (45) días calendario de anticipación a su entrada en vigencia, salvo que según las normas aplicables, no sea necesario comunicar dichas modificaciones.

b) Las modificaciones contractuales de aspectos distintos a los indicados en el literal a) precedente y en general cualquier otro tipo de comunicación que no genere un perjuicio para el CLIENTE, podrán ser comunicadas utilizando, además de los medios señalados en dicho literal, cualquiera de los siguientes medios: (i) la página web [www.ligo.pe](http://www.ligo.pe), (ii) publicaciones en las oficinas de TPP y en general, cualquier otro medio electrónico o físico que TPP disponga.

c) TPP enviará las comunicaciones directas según la información consignada por el CLIENTE en el formulario de datos referido en el numeral 2.1 de la Cláusula Segunda, por lo que el CLIENTE se obliga a notificar a TPP por escrito, vía telefónica y/o vía web, cualquier cambio de los datos proporcionados. Los nuevos datos de contacto serán de aplicación dentro de los quince (15) días calendarios siguientes a dicha comunicación.

#### **DÉCIMO QUINTA.- LEGISLACIÓN APLICABLE Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

Este Contrato se sujeta a las leyes peruanas y a la decisión de los jueces y cortes del lugar de

celebración del contrato; a cuya competencia el CLIENTE y TPP se someten expresamente.

#### **DÉCIMO SEXTA.- ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS**

El CLIENTE declara que previamente a la celebración de este Contrato: (i) se le brindó información referida a precios, comisiones y gastos, formas de pago y en general demás información vinculada a los términos y condiciones de contratación, responsabilidades, obligaciones y procedimientos; y (ii) se procedió a entregarle una ejemplar del presente Contrato.

El CLIENTE podrá formular sus consultas y requerimientos de información directamente en: (i) en las oficinas de TPP; (ii) por vía telefónica; (iii) por correo electrónico; (iv) a través de la página web de la empresa [www.ligo.pe](http://www.ligo.pe)

#### **DÉCIMO SÉTIMA.- ATENCIÓN DE RECLAMOS**

17.1 El Área de Atención de Reclamos de TPP responderá dentro de los treinta (30) días calendario de su recepción, los reclamos que le dirija el CLIENTE. Dicho plazo podrá extenderse siempre que la naturaleza del reclamo lo justifique, previa comunicación al CLIENTE dentro del mencionado plazo, explicando las razones de la demora y precisando el plazo estimado de respuesta.

17.2 Los reclamos podrán ser presentados conforme al procedimiento establecido por TPP, a través de los siguientes canales: (i) en las oficinas de TPP; (ii) por vía telefónica; (iii) por correo electrónico; (iv) a través de la página web de la empresa [www.ligo.pe](http://www.ligo.pe)

#### **DÉCIMO OCTAVA.- CONDICIONES GENERALES QUE REGULAN EL USO DE LA CLAVE DIGITAL Y APLICATIVO MOVIL**

18.1 El CLIENTE podrá afiliar la Tarjeta al sistema de Clave Digital de TPP, para efectuar operaciones, servicios y recibir información en línea a través del aplicativo móvil.

18.2 Para el uso del aplicativo móvil, será indispensable que el CLIENTE utilice la Tarjeta o el número de ésta, recurriendo a una firma electrónica consistente en una clave secreta, denominada Clave Digital, conformada por (06) seis dígitos. Esta clave será generada por el propio CLIENTE, sin intervención de TPP; y debe modificarla con la frecuencia que crea conveniente.

18.3 El CLIENTE declara conocer que deberá portar la Clave Digital a fin de que pueda realizar operaciones a través de la página web, el aplicativo móvil y demás canal que TPP pueda implementar en el futuro y que requieran la Clave Digital y mantener bajo su posesión en todo momento.

18.4 El CLIENTE declara conocer de los riesgos asociados al uso de los sistemas de operaciones en vía internet, asumiendo los riesgos y responsabilidades derivadas del uso de los mismos.

18.5 El CLIENTE deberá comunicar de inmediato a TPP utilizando los medios que la empresa haya dispuesto para este efecto, el extravío o sustracción de la Clave Digital, oportunidad en que se asignará un código de bloqueo registrando el día y la hora de dicha comunicación y se procederá a desactivarlo. Las consecuencias por falta de observancia de esta obligación, aún por causas de fuerza mayor o hecho fortuito, son de exclusiva responsabilidad del CLIENTE, quien asumirá las operaciones o consumos realizados en forma irregular o de manera fraudulenta, con anterioridad a la hora del aviso que dé a TPP para desactivar la Clave Digital.

18.6 Toda operación efectuada por el aplicativo móvil utilizando la clave de seis dígitos, se reputa indubitablemente efectuada por el CLIENTE en la fecha en que ésta se realice.