

ACUERDO BILATERAL DE USO DE HUELLA DIGITAL

AIR PAK (INTERNATIONAL) NICARAGUA, SOCIEDAD ANÓNIMA, ("AIRPAK"), y _____, mayor de edad, _____ (estado civil), del domicilio de la ciudad de _____ e identificado con _____ número: _____, en adelante identificado como "**CLIENTE**", bajo las siguientes condiciones han convenido en suscribir el presente Acuerdo Bilateral de Uso de Huella Digital:

A. Objeto del Acuerdo: El presente acuerdo tiene por objeto otorgar y reconocer eficacia y valor jurídico al uso de la huella como un instrumento de firma electrónica atribuible al **Cliente**, al momento de realizar sus transacciones u operaciones en las **Agencias** o **Sub Agencias** o cajeros automáticos (ATM's) de **AirPak**, así como regular lo relativo a la implementación y uso de la huella digital.

B. Uso de huella digital (firma electrónica): El **Cliente** a través del presente documento declara que acepta el uso de su huella digital en sustitución de su firma manuscrita para realizar las transacciones, operaciones y trámite de captura de información que como parte de la debida diligencia haga **AirPak** en las **Agencias** o **Sub Agencias** o cajeros automáticos (ATM's) de **AirPak**.

C. Declaración de datos: El **Cliente** a través del presente documento declara y acepta que sus datos son válidos y que de ahora en adelante podrá firmar con su huella digital en todos los productos, y transacciones o trámite de **AirPak** que así lo requieran.

D. Transacciones u operaciones:

1. Servicio de Transferencia de Dinero: El cual consiste en que **AIRPAK** a cambio de un pago denominado contraprestación, brindara servicios para recibir o entregar recursos monetarios en moneda nacional o en la moneda extranjera correspondiente, para que de acuerdo a las instrucciones del usuario remitente, los transfiera al extranjero, a otro lugar dentro del territorio nacional o para entregarlos en el lugar en el que sean recibidos por parte del usuario beneficiario designado.

2. Servicio de Recaudo en Favor de Terceros (Bill Payments): Es el servicio que brindará **AirPak** para que el **Cliente** pueda realizar pagos de servicios por deudas consignadas en facturas, recibos, avisos recibos o cualesquiera otro instrumento legal de cobro, a favor del **Cliente** o consumidores que por cualquier concepto legal sean en deber a terceros que contraten a **AirPak** para la prestación de este servicio.

3. Servicio de Venta de Recarga de tiempo Aire: Es el servicio de venta de recarga electrónica de tiempo aire por parte de **AirPak** a favor del público en general, de los titulares de las marcas y productos indicados por **AirPak**.

4. Carga y descarga de Dinero Eletronico (Tarjeta de Pre Pago o Debito y Billetera Electronica): Es el servicio que **AIRPAK** brinda en virtud de un vinculo contractual con instituciones financieras o bancarias y/o entidad (es) emisora (as) de tarjetas de Pre Pago o Debito y/o Billeteras Electronicas, con el cual los usuarios o clientes de la(s) institucion (es) financiera (s) o bancaria (s) y/o entidad (es) emisora (as) de tarjetas de Pre Pago o Debito y/o Billetera Electronica, podrán realizar los siguientes servicios:

i. Cargas(o Recargas) de fondos que se le hacen a la tarjeta o la billetera electronica desde un ATMs propiedad de **AirPak** o bien desde una agencia o sub agencias de **AirPak** a una Billetera Electronica

ii. Descarga de efectivo de la tarjeta o billetera electronica al usuario o cliente de la(s) institucion (es) financiera (s) o bancaria (s) y/o la(s) entidad (es) emisora (as) de tarjetas de Pre Pago o Debito y/o Billeteras Electronicas, siempre y cuando tenga disponibilidad de saldo en la tarjeta o billetera electronica

iii. Pagos de servicios basicos con la tarjeta de Pre Pago o Debito y/o Billeteras Electronicas, para la cancelación de facturas

iv. Carga o recarga a la tarjeta de Pre Pago o Debito y/o Billeteras Electronicas, con fondos proveniente de una

remesa (servicio de transferencia de dinero). La remesa puede ser distribuida parte en efectivo y parte a la tarjeta de Pre Pago o Debito y/o Billeteras Electronicas.

v. **Compra y venta de divisas:** Es el servicio de comprar y vender cambios y monedas extranjeras, que podrán los usuario o cliente de la(s) institucion (es) financiera (s) o bancaria (s) y/o la(s) entidad (es) emisora (as) de tarjetas de Pre Pago o Debito y/o Billeteras Electronicas, consistir en numerario o en instrumentos negociables expresados en tales monedas a favor de los consumidores en general.

5. Compra y venta de divisas: Es el servicio de comprar y vender cambios y monedas extranjeras, que podrán consistir en numerario o en instrumentos negociables expresados en tales monedas a favor de los consumidores en general.

6. Seguro: **AirPak** ofrecerá y comercializara productos o planes de seguro de empresa(s) aseguradora en el territorio nacional con destino a clientes y usuarios en general.

7. Trámite de Captura de Información: Trámite que realiza el cliente en las Agencias o Sub Agencias de **AirPak**, para capturar la información correspondiente a la debida diligencia que corresponda por efecto de disposiciones internas y/o Normativas externas, aplicables a **AirPak** o la(s) institucion (es) financiera (s) o bancaria (s) y/o la(s) entidad (es) emisora (as) de tarjetas de Pre Pago o Debito y/o Billeteras Electronicas.

8. Donaciones a Fundación Coen: Como parte la responsabilidad social empresarial de **AirPak** los usuarios en general podrán hacer donaciones o aportes a las actividades y proyectos que promueve e impulsa Fundación Coen.

Los servicios que se brindarán conforme los Procedimientos, Manuales, Instrucciones, Comunicados, Sistemas Computarizados y Políticas establecidas por **AirPak** y/o sus Concedentes y/o Titulares. En consecuencia de lo anterior queda expresamente convenido que cualquier modificación, o bien la inclusión de un nuevo servicio adicional a los que **AirPak** presta en este momento, o bien, a los que pudiere llegar a ofrecer en un futuro, se tendrán por incorporados al presente contrato y se entenderá que el **Cliente** acepto los términos una vez que haga uso de los servicios.

E. Fiabilidad de la Huella Digital: El mecanismo de huella dactilar como firma electrónica, deberá cumplir con los requisitos que establece la *Ley 729 Ley de Firma Electrónica* y su *Reglamento*, en especial lo dispuesto en el artículo 4 del *Reglamento* a la *Ley 729* relativo a la fiabilidad de la firma para lo cual se deberá cumplir siempre con lo siguiente:

1. Los datos de creación de la firma, en el contexto en que son utilizados, corresponden exclusivamente al titular (**Cliente**)

2. Los datos de creación de la firma estaban, en el momento de la firma, bajo el control exclusivo del titular (**Cliente**)

3. Es posible detectar cualquier alteración de la firma electrónica hecha después del momento de la firma; y

4. Es posible detectar cualquier alteración de esa información hecha después del momento de la firma.

La huella dactilar quedará registrada en formato electrónico junto con el presente convenio. Los registros electrónicos formarán el respaldo de la documentación en lo que respecta al uso de la huella digital como sustitutivo de la firma manuscrita, constituyendo la manifestación de la expresión de voluntad por parte del **Cliente** de hacer uso de los servicios que brinda **AirPak**.

F. Mecanismo de Aplicación de la Huella Digital: La aplicación de la firma electrónica se podrá utilizar como mecanismos de firma manuscrita en todos los trámites, operaciones, transacciones, procedimientos y actuaciones que el cliente realice en **AirPak** o, por lo cual el uso de la huella digital en las agencias o sub agencias de **AirPak** serán a su total discreción. El Uso de la Huella Digital del **Cliente** consiste en lo siguiente, según el tipo de operación y escenarios:

1. Operación de Envío: El **cliente** llega a la agencia a realizar un envío y le indica al operador el destino a enviar. El operador lee el documento de identificación del **cliente** con el lector de barras y presiona buscar cliente. Pueden ocurrir

los siguientes escenarios, según el tipo de cliente que llegue:

i. Cliente Nuevo (no tiene ficha de cliente ya que nunca ha utilizado nuestros servicios):

1. Se validan los datos contra el sistema de cumplimiento (cliente)
2. El operador ingresa los datos de la remesa (beneficiario, monto, moneda, entre otros)
3. Se validan los datos contra el sistema de cumplimiento (remesa)
4. Se confirman los datos de la transacción con el cliente
5. El cliente coloca su huella en el lector de huellas digitales, como signo de aceptación de la información proporcionada
6. Se almacena la huella del cliente en la ficha del cliente creada
7. Se le imprime el presente acuerdo al cliente con todos sus datos, el cual deberá firmar aceptando que sus datos son válidos y que de ahora en adelante firmará con su huella en todos los productos y transacciones de **AirPak** que así lo requieran.

8. El operador guarda el presente acuerdo y le solicita el dinero a enviar al cliente y le entrega su voucher con el MTCN.

ii. Cliente Sin Huella Registrada (tiene ficha de cliente, pero aún no se le ha registrado su huella en el sistema):

1. Al buscar el cliente, la ficha de cliente aparece llena, excepto la huella. Los campos quedan desbloqueados para que el operador pueda actualizarlos por última vez antes de que la huella se registre.
2. El operador llena los datos del cliente con la información de la cédula y la proporcionada por el cliente
3. Se validan los datos contra el sistema de cumplimiento (cliente)
4. El operador ingresa los datos de la remesa (beneficiario, monto, moneda, entre otros)
5. Se validan los datos contra el sistema de cumplimiento (remesa)
6. Se confirman los datos de la transacción con el cliente,
7. El cliente coloca su huella en el lector de huellas digitales, como signo de aceptación de la información proporcionada y luego se cumple con lo indicado en los numerales 6, 7 y 8 del apartado anterior

iii. Cliente Con Huella Registrada (tiene ficha de cliente y tiene registrada su huella en el sistema):

1. Al buscar el cliente, la ficha de cliente aparece llena, incluida la huella. Los campos quedan bloqueados, de tal forma que el operador no puede actualizarlos
2. El operador confirma los datos del cliente.
3. Se validan los datos contra el sistema de cumplimiento (cliente)
4. El operador ingresa los datos de la remesa (beneficiario, monto, moneda, entre otros)
5. Se validan los datos contra el sistema de cumplimiento (remesa)
6. Se confirman los datos de la transacción con el cliente
7. El cliente coloca su huella en el lector de huellas digitales, como signo de aceptación de la información proporcionada.
8. Se valida la huella que coloca el cliente contra la que se tiene registrada en el sistema.
9. En caso de que las huellas no coincidan, se genera una alerta de cumplimiento. Si es problema de lectura de huella, cumplimiento podrá autorizar la transacción, de otro modo se rechaza la transacción.
10. En caso de que las huellas coincidan, el operador solicita el dinero a enviar al cliente y le entrega su voucher con el MTCN.

2. **Operación de Pago:** El **Cliente** realiza una transacción de pago y le indica al operador su MTCN. El operador confirma los datos de la remesa con el **Cliente** y lee la cédula del **Cliente** con el lector de barras y presiona buscar cliente. Pueden ocurrir los siguientes escenarios, según el tipo de cliente que llegue:

i. Cliente Nuevo (no tiene ficha de cliente ya que nunca ha utilizado nuestros servicios):

1. Al buscar el **cliente**, la ficha de cliente aparece en blanco, excepto los campos que se recuperan al leer la cédula con el lector de barras
2. El operador llena los datos del **Cliente** con la información de la cédula y la proporcionada por el cliente
3. Se validan los datos contra el sistema de cumplimiento (cliente y remesa)
4. El cliente coloca su huella en el lector de huellas digitales, como signo de aceptación del pago.
5. Se almacena la huella del cliente en la ficha del cliente creada
6. Se le imprime el presente acuerdo al cliente con todos sus datos, el cual deberá firmar aceptando que sus datos son válidos y que de ahora en adelante firmará con su huella en todos los productos, transacciones y trámites de **AirPak** que así lo requieran.
7. El operador guarda el contrato, le entrega el dinero al cliente y su voucher.

ii. Cliente Sin Huella Registrada (tiene ficha de cliente, pero aún no se le ha registrado su huella en el sistema):

1. Al buscar el cliente, la ficha de cliente aparece llena, excepto la huella. Los campos quedan desbloqueados para que el operador pueda actualizarlos por última vez antes de que la huella se registre
2. El operador llena los datos del cliente con la información de la cédula y la proporcionada por el cliente
3. Se validan los datos contra el sistema de cumplimiento (cliente y remesa)
4. El cliente coloca su huella en el lector de huellas digitales, como signo de aceptación de la información proporcionada y luego se cumple con lo indicado en los numerales 5, 6 y 7 del apartado anterior

iii. Cliente Con Huella Registrada (tiene ficha de cliente y tiene registrada su huella en el sistema):

1. Al buscar el cliente, la ficha de cliente aparece llena, incluida la huella. Los campos quedan bloqueados, de tal forma que el operador no puede actualizarlos.
2. El operador confirma los datos del cliente
3. Se validan los datos contra el sistema de cumplimiento (cliente y remesa)
4. El cliente coloca su huella en el lector de huellas digitales, como signo de aceptación del pago
5. Se valida la huella que coloca el cliente contra la que se tiene registrada en el sistema
6. En caso de que las huellas no coincidan, se genera una alerta de cumplimiento. Si es problema de lectura de huella, cumplimiento podrá autorizar la transacción, de otro modo se rechaza la transacción.
7. En caso de que las huellas coincidan, el operador entrega el dinero al cliente y su voucher.

- G. FORMA DE USO DE LOS SERVICIOS EN ATM'S:** Los servicios que brinda **AIRPAK** a través de ATMs permiten al cliente realizar servicios relacionados en el literal "**D.- Transacciones u operaciones:**", utilizando cualquiera de los siguientes medios para ingresar a las aplicaciones de los servicios:

1. Uso de huella digital (firma electrónica): Conforme lo términos y condiciones establecidos en el presente acuerdo.
2. Tarjeta prepago de la(s) institución (es) financiera (s) o bancaria (s) y/o la(s) entidad (es) emisora (as) titulares de la tarjeta
3. Número de identificación personal o del número (PIN) de la tarjeta: El cliente deberá de previo concurrir a una agencia de **AIRPAK**, a solicitar su número de identificación personal o con el número PIN de la tarjeta, otorgado al Cliente por **AIRPAK** con anterioridad al inicio del servicio.

H. SERVICIO DE TRANSFERENCIA DE DINERO A TRAVÉS DE UN ATM:

1. Plazos de Acreditación:

- i. Transacción de envío de remesa:** En el caso que El Cliente opte por enviar remesas a través del sistema de transferencia de dinero de **AIRPAK**, cuando sea una transacción de envío de remesa por medio de ATMs propiedad de **AIRPAK**, el plazo de acreditación del envío

- estará en dependencia del tipo de envío elegido por El Cliente y país al cual se envía la remesa. El cliente declara que reconoce y acepta que el envío de remesas a través de los ATMs propiedad de **AIRPAK** estará sujeto a las tarifas establecidas por los titulares y concedes de las marcas y productos que **AIRPAK** representa y que le serán comunicadas al Cliente, al momento en que requiera el Servicio del presente contrato.
- ii. **Transacción de pago de remesa:** El Servicio de transferencia de dinero de **AIRPAK**, cuando sea una transacción de Pago de Remesas a través de ATMs se encuentra sujeto a la disponibilidad de fondos en el ATM al momento en que se requiere el Servicio. No existirá responsabilidad para **AIRPAK** en caso que el ATM no posea fondos suficientes para la entrega de la remesa al Cliente.
 - iii. **Transacción a través de Tarjeta o dispositivos móviles:** La acreditación de los fondos recibidos a través del sistema de transferencia de dinero de **AIRPAK** por medio de ATMs propiedad de **AIRPAK**, con fondos provenientes de la(s) tarjeta(s) o dispositivo (s) móvil (es) de la (s) institución (es) financiera (s) o bancaria (s) y/o la(s) entidad(es) emisora(s), se hará conforme los tiempo de disponibilidad de servicio de conectividad.
 - iv. **Recarga de dinero a la Tarjeta o dispositivos móviles:** Las recargas de dinero en tarjeta (s) o dispositivo (s) móvil(s) de la (s) institución (es) financiera (s) o bancaria (s) y/o la(s) entidad(es) emisora(s), por medio del Servicio de Pago de Remesas a través de ATMs, estarán sujetas a los términos y condiciones de la Tarjeta Prepago y/o dispositivos móviles, acordadas previamente entre El Cliente y el emisor de la (s) institución (es) financiera (s) o bancaria (s) y/o la(s) entidad(es) emisora(s).
2. **Restricciones:**
 - i. En cierto tipo de Cajeros Automáticos ATMs, el retiro puede estar limitado a los límites de la máquina, y quizás sea necesario efectuar transacciones múltiples para poder obtener la cantidad deseada.
 - ii. En caso de que existan demoras no imputables a **AIRPAK**, o por motivos de fuerza mayor, no existirá responsabilidad alguna para **AIRPAK**. En el caso de que la demora sea imputable a **AIRPAK**, su única responsabilidad será el envío y/o pago de la transferencia en los términos originales previstos para el envío y/o pago de remesas.
 3. **Transacciones:**
 - i. **Uso del número de identificación personal o del número (PIN) de la tarjeta:** Para efectos de constancia y prueba de las transacciones efectuadas en virtud del presente contrato, el uso del número de identificación personal o del número (PIN) de la tarjeta, constituirá el uso por parte del CLIENTE bajo su responsabilidad y riesgos.
 - ii. **Uso de la huella digital:** Será considerado como la firma del cliente y para todos los efectos, constituyendo la manifestación de la expresión de voluntad por parte del Cliente de hacer uso de los servicios que brinda **AIRPAK** a través de ATMs.
 4. **Activación para el Servicio de transferencia de dinero:** El servicio estará disponible para El Cliente una vez se haya completado la información requerida por **AIRPAK**, se haya firmado el presente contrato y la información proporcionada sea verificada por **AIRPAK**. Para poder acceder al Servicio de Pago y Envío de Remesas a través de ATMs utilizando la huella digital, será necesario además que El Cliente registre su huella digital, cumpliendo con los requisitos solicitados por el Agente autorizado para dicho propósito. La sola presentación de la solicitud por parte del Cliente requiriendo este servicio, no genera ningún tipo de obligaciones para **AIRPAK**, las cuales se derivarán de la firma del presente contrato.
 5. **Límite de transacciones:** El límite para retiro y/o envío de remesas por transacción en los ATM'S será de U\$300 dólares y hasta 3 transacciones máximo en un día. En el caso de límites para recargar o retirar dinero de la tarjeta prepago será conforme a los lineamientos y políticas de las entidad(es) emisora(s).
 6. El uso del PIN, y/o la huella digital y/o tarjeta de la(s) entidad(es) emisora(s), por parte del Cliente constituye prueba suficiente para considerar que las transacciones han sido realizadas personalmente por El Cliente. Para los efectos del presente contrato, el uso de la huella digital como firma electrónica se encuentra regulado por la Ley número 729 "Ley de Firma Electrónica" y su correspondiente reglamento dictado mediante decreto número 57-2011.
- I. **Tratamiento de Información y Datos:** **AirPak** se compromete a usar los datos proporcionados por El Cliente con la finalidad exclusiva de prestar directa o indirectamente los servicios que El Cliente solicite. El Cliente autoriza a AirPak para que pueda compartir sus datos con los concedentes, titulares y/o emisores de los productos y/o servicios que AirPak ofrece, para que éstos puedan cumplir con sus procesos de debida diligencia e identificación del Cliente, incluyendo empresas de transferencia de fondos, instituciones financieras bancarias o no, bien sea que estén sujetas a regulación o no, conforme sus procedimientos y de acuerdo a cualquier normativa que regule la materia. A su criterio y disponibilidad y en cumplimiento de los procedimientos establecidos por los titulares de las marcas, productos o servicios ofrecidos por AirPak, podrá ésta conservar la información proporcionada por El Cliente, así como el historial de sus transacciones, durante el tiempo que sea necesario hasta que transcurran los plazos establecidos en las leyes, reglamentos y normativas aplicables a los productos ofrecidos o prestados por **AirPak**. **AirPak** se obliga a guardar secreto respecto de todos los datos de carácter personal del Cliente que conozca y a los que tenga acceso en virtud de las prestaciones de los bienes y servicios solicitados por El cliente. AirPak se obliga a custodiar e impedir el acceso a los datos de carácter personal a cualquier tercero, excepto cuando la información deba ser compartida por requerimiento de autoridad competente o cuando la información sea utilizada para cumplir requisitos y procedimientos de concedentes, titulares y/o emisores de los productos y/o servicios que AirPak ofrece.

El **Cliente** acepta y otorga su consentimiento para que **AirPak** pueda almacenar los datos suministrados en su base de datos y tratar a los mismos de conformidad con sus normas de privacidad y las leyes vigentes en el país.
 - J. **Documentación Necesaria:** Para poder acceder al Servicio objeto del presente convenio el **Cliente** deberá entregar de antemano a **AirPak**, la siguiente documentación:
 1. Fotocopia de documento de identificación oficial
 2. El presente contrato debidamente firmado en presencia de un representante de **AirPak**
 - K. Cliente podrá efectuar cualquier reclamo o pedir aclaración por escrito dirigido a **AIRPAK** dentro de los treinta días siguientes a la fecha en la cual se solicitó el Servicio de Pago y Envío de Remesas a través de ATMs y/o Huella Digital vencido dicho plazos sin haber manifestado inconformidad con la transacción efectuada, no se podrán hacer reclamos posteriores.
 - L. **Costo del Servicio:** El costo por uso del ATM se encuentra actualmente cubierto por **AIRPAK**, sin perjuicio que en el futuro, **AIRPAK** pueda establecer una tarifa por la prestación del mismo. En tal caso, al momento que el cliente requiera la prestación del servicio de **AIRPAK**, se le informará el costo correspondiente. En el caso que el cliente no acepte el costo de la tarifa fijada, el cliente podrá a su total voluntad abstenerse de realizar el uso del ATM'S sin responsabilidad para ninguna de las partes.
 - M. **Plazo del Contrato:** El plazo del presente contrato será por tiempo indefinido, sin embargo **AIRPAK** podrá suspender o interrumpir el presente contrato, por cualquier razón, sin expresión de causa y sin que ello genere derecho alguno para El Cliente, **AIRPAK** podrá comunicar tal suspensión o interrupción del servicio en el momento que El Cliente se acerque a los ATMs propiedad de **AIRPAK** para solicitar la validación de una transacción determinada. En tales casos,

cuando el servicio que pretendía realizar el cliente fuera el de transferencia de dinero deberá el cliente realizar el envío o solicitar el pago de la remesa personalmente en la red de agentes habilitados.

N. Modificaciones/Cancelación: El **Cliente** únicamente podrá modificar los datos contenidos en el presente acuerdo, a través de la presentación de un nuevo acuerdo que modifique el anterior.

O. Jurisdicción: El presente convenio se rige por las leyes de la República Nicaragua. Toda discrepancia derivada de él, se somete a la competencia de los tribunales de los departamentos de Managua o de la jurisdicción departamental en la que se suscribe el presente contrato. Todas las notificaciones extrajudiciales o judiciales a que hubiere lugar en virtud del presente convenio se realizarán a elección de **AirPak**, a la residencia, lugar de trabajo o lugar indicado por el **cliente** en el presente contrato. Cualquier cambio de residencia o domicilio para tener efecto, deberá ser notificado por escrito a **AirPak** por parte del **cliente**.

En base a los términos y condiciones del presente documento ambas partes firmamos y como nuestra de nuestra aceptación y consentimiento. En la ciudad de _____, a los _____ días del mes de _____ del año dos mil _____.

Por **AirPak**: _____

Nombre y cargo: _____

Por El Cliente: _____

Nombre: _____

Número de identificación: _____