



## Hoja de Resumen - AB-DRLA-039 Acuerdo de Términos y Condiciones para el Uso de la Aplicación ABONET Empresarial

1. Partes del Contrato	Contratante	Asociación Bonaio de Ahorros y Préstamos (ABONAP) – RNC 403-00137-9
	El Cliente	Nombre Completo – Documento de Identidad
2. Objeto	Activiar al Cliente los canales electrónicos de ABONET EMPRESARIAL y regular su uso, derechos y obligaciones	
3. Características y Operatividad	<p>La Aplicación Móvil ABONET EMPRESARIAL de ABONAP, es una herramienta ofrecida a través del internet para ser instalada en dispositivos móviles (celular o tabletas) o usada desde la web que permite a El Cliente, para acceder a los servicios de ABONET EMPRESARIAL, a modo de consulta o realizar transacciones bancarias a través de los productos o servicios registrados, por lo que El Cliente debe disponer de un dispositivo móvil (celular o tableta) con acceso a Internet.</p> <p>La descarga y uso del software de la Aplicación son gratuitos.</p> <p>El cliente es responsable del consumo de la red de datos y del uso de la aplicación.</p> <p>Podrán disponerse de usuarios secundarios, los cuales tendrán roles específicos y accesos limitados según las necesidades de El Cliente. Estos roles podrán ser configurados por el Usuario Administrador según productos, operaciones financieras, límites transaccionales y otras consultas de funcionalidades dentro de la plataforma.</p> <p>Se aplicarán las prerrogativas del FACTA cuando apliquen y en todo momento, el protocolo de prevención de lavado de activos.</p> <p>Se ejecutará conforme la Ley Núm. 141-15 de Reestructuración y Liquidación de Empresas y Personas Físicas Comerciantes, en caso de que aplique.</p> <p>Se anexa carta de derechos y deberes de los usuarios de los productos y servicios financieros.</p>	
4. Condiciones financieras del producto	ABONAP permitirá ejecutar consultas y transacciones, siempre y cuando sea posible y estén dentro de las prerrogativas del uso de este tipo de plataformas.. La aplicación móvil es propiedad de ABONAP.	
5. Principales obligaciones de las partes	Contratante	<p>Dar cumplimiento a las pólizas y condiciones establecidas en el contrato y el mandato de los organismos competentes.</p> <p>Asume una obligación de medios de prudencia o diligencia, consistente en hacer esfuerzos razonables para asegurar el correcto funcionamiento de El Servicio.</p>
	El cliente	<p>Dar uso apropiado a la plataforma.</p> <p>Cubrir todos los gastos relacionados con el uso de la plataforma.</p> <p>Las instrucciones y operaciones ejecutadas por vía electrónica serán definitivas, no pudiendo alegar desconocimiento de las mismas.</p>
6. Principales derechos de las partes	Contratante	<p>ABONAP puede ceder los créditos y derechos del contrato sin notificar al cliente. Además, el cliente autoriza a ABONAP a verificar la información para emitir los servicios, incluyendo consultas a Burós de Información Crediticia, conforme a la Ley 172-13.</p> <p>Activar llamada de recordatorio conforme Resolución Núm. 010-16 del INDOTEL.</p>

		<p>Activar la cláusula de Pacto Comisorio Expreso, para terminar de pleno derecho el contrato, sin necesidad de notificación previa y pudiendo exigir el pago correspondiente.</p> <p>Dar cumplimiento al Reglamento de Evaluación de Activo.</p> <p>Recopilar los datos que sean necesarios para el funcionamiento adecuado y además, ceder a terceros para tratar, almacenar, conservar, compartir, analizar, proesar y verificar las informaciones descritas en el contrato.</p>
	El Cliente	Todas las transacciones ejecutadas, serán consideradas medios de prueba.
7. Riesgos y beneficios	Riesgos	El Cliente es responsable de todas las consecuencias perjudiciales que puedan sobrevenir por un uso fraudulento o abusivo por parte de los usuarios, así como de respeto de las normas, el uso debido, entre otros.
	Fuerza Mayor	ABONAP garantizará los servicios electrónicos, salvo fuerza mayor y/o faltas descritas en el contrato.
8. Duración o vigencia		El contrato entra en vigor a partir de la firma del presente contrato y se mantendrá vigente por tiempo indefinido.
9. Procedimiento de reclamaciones		El cliente debe notificar a ABONAP diligentemente sobre la pérdida, robo o uso no autorizado, siendo responsable de las transacciones.
10. Canales disponibles para consulta o asistencia		Teléfono: <u>809-296-7001</u> ; Correo: <u>callcenter@abonap.com.do</u> Canales Presenciales y Digitales
11. Notificaciones y ley aplicable		Las notificaciones y cualquier otro acto se harán en los domicilios, correos y/o medios escritos de cada parte, de conformidad con las leyes vigentes de la República Dominicana.
12. Anexo a Contrato		El presente forma parte integral del contrato principal, no obstante, ante cualquier duda o diferenciación, prevalecerán los términos establecidos en el contrato principal.



## ASOCIACIÓN BONAÓ DE AHORROS & PRÉSTAMOS.

Ave. Libertad esquina Jaragua, Tel.:809-296-7001.  
Bonaó, República Dominicana.  
RNC 403-00137-9.

### ACUERDO DE TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA EL USO DE LA APLICACIÓN ABONET EMPRESARIAL.

Antes de aceptar, **LA ASOCIACIÓN BONAÓ DE AHORROS Y PRÉSTAMOS**, entidad de intermediación financiera organizada de conformidad con las Leyes No. 5897, sobre Asociaciones de Ahorros y Préstamo del 14 de Mayo de 1962 y 183-02 o Código Monetario y Financiero del 21 de Noviembre del 2002 y sus modificaciones, portadora del Registro Nacional de Contribuyente (RNC) No. 403-00137-9, con asiento social ubicado en su Edificio Corporativo de la Avenida Profesor Juan Bosch esquina Jaragua de esta Ciudad de Bonaó, Provincia Monseñor Nouel, República Dominicana; debidamente autorizada a ofrecer servicios y productos bancarios, a sus clientes a través de canales electrónicos, banca en línea, banca móvil, banca por teléfono, correo electrónico, firma electrónica, redes especializadas, o cualquier otro medio o canal electrónico; en lo adelante **ABONAP**, recomienda la lectura del presente documento que contiene los términos y condiciones que reglamentan el uso de esta aplicación para los servicios de **ABONET**.

**APLICACIÓN MÓVIL ABONET EMPRESARIAL DE ABONAP**, en lo adelante **LA APLICACIÓN**, es una herramienta que ofrece **ABONAP** a través del internet para ser instalada en dispositivos móviles (celular o tabletas) o usada desde la web que permite a **EL CLIENTE** de **ABONAP**, acceder a los servicios de **ABONET**, a modo de consulta o realizar transacciones bancarias a través de los productos o servicios registrados en **ABONAP**.

El contenido de **APLICACIÓN MÓVIL ABONET EMPRESARIAL DE ABONAP** es propiedad de **ABONAP** como marca registrada, por lo que la reproducción, copia, uso, distribución o cualquier tipo de comunicación de la información contenida en ella deberá ser autorizada por escrito por **ABONAP**.

**ABONAP** podrá, sin estar obligada a ello y sin incurrir en responsabilidad, modificar, limitar o cancelar el acceso y los contenidos en **APLICACIÓN MÓVIL ABONET EMPRESARIAL DE ABONAP** cuando lo considere necesario. **ABONAP** deberá informar a **EL CLIENTE** cualesquiera de estas acciones en un plazo no menor a treinta (30) días.

#### FUNCIONALIDAD APLICACIÓN MÓVIL ABONET EMPRESARIAL.

- I. EL CLIENTE** debe disponer de un dispositivo (celular, tableta, pc) con acceso a Internet, y accediendo a las tiendas electrónicas de aplicaciones donde esté disponible, descargar **LA APLICACIÓN**. La descarga de **LA APLICACIÓN** tendrá un carácter gratuito.
- II. EL CLIENTE** deberá aceptar el consumo producido por la utilización de la red de datos, siendo de su cuenta la adquisición y los gastos que pudieran derivarse de los mismos; así mismo, **EL CLIENTE** podrá vincular nuevos dispositivos, debiendo agotar un compás de espera de ocho (8) horas para la activación del nuevo dispositivo y el usuario bancario.
- III.** La información de acceso es única e intransferible y será utilizada como único acceso a la plataforma donde **EL CLIENTE** podrá interactuar con los productos y funcionalidades a las cuales tenga acceso, siendo este para una o varias empresas afiliadas al servicio de **ABONET EMPRESARIAL**.
- IV. USUARIO ADMINISTRADOR.** **EL CLIENTE** delega en este usuario administrador la responsabilidad de autogestionar los usuarios de la empresa afiliada, permisos a funcionalidades y/o

accesos a productos dentro de la plataforma según las necesidades de su negocio y operativa, liberando de responsabilidad a ABONAP ante la validación de las personas a quienes se le conceden los permisos. El rol de Usuario Administrador es requerido y único por cada empresa afiliada a **ABONET EMPRESARIAL**, y cuenta con el acceso a todas las funcionalidades de la plataforma.

- V. USUARIOS SECUNDARIOS.** Estos usuarios tendrán roles específicos y accesos limitados según las necesidades de **EL CLIENTE**. Estos roles podrán ser configurados por el **USUARIO ADMINISTRADOR** según productos, operaciones financieras, límites transaccionales y otras consultas de funcionalidades dentro de la plataforma. El rol de Usuario Secundario es opcional, personalizable y pueden existir tantos Usuarios Secundarios como **EL CLIENTE** necesite para realizar sus operaciones financieras desde **ABONET EMPRESARIAL**.
- VI. SERVICIOS.** El servicio de **ABONET EMPRESARIAL** permite a **EL CLIENTE**, Usuario Administrador o Usuarios Secundarios, auto servirse realizando múltiples operaciones financieras entre los cuales, y no limitándose a las mismas, podrá:
- a) Consultar productos propios en **ABONAP**, (Cuentas de Ahorro, Tarjetas de Crédito, Préstamos, Certificados, etc.) para visualizar balances y movimientos de cuentas, generar estados de cuentas, entre otros.
  - b) Realizar transacciones entre sus productos, transferencias a terceros en **ABONAP** y/o a otros bancos locales.
  - c) Realizar pagos de nómina, pagos de impuestos y servicios, pagos de tarjetas de crédito, préstamos, entre otros.
  - d) Aprobar transacciones aplicando las validaciones de los esquemas de firmas configurados por el Usuario Administrador.
  - e) Generar, descargar e imprimir comprobantes NCF.
  - f) Almacenar información de beneficiarios para ser utilizados con mayor facilidad durante sus operaciones financieras.
  - g) Realizar reclamaciones vía mensajería.
  - h) Consultar información de interés, como la tasa de cambio de divisas actualizada a la fecha, información de su ejecutivo o soporte directo.
  - i) Actualizar información de sus perfiles y cambio de contraseña.
  - j) Consultar el comprobante transaccional con la ejecución de sus transacciones procesadas.
  - k) Entre otras funcionalidades y servicios.

#### **RESPONSABILIDADES:**

- I. EL CLIENTE** se compromete a mantener sus datos de carácter personal, así como informaciones relativas al dispositivo móvil, números de teléfonos y correo electrónico actualizados. En el caso de que la información de contacto no se encuentre actualizada, **EL CLIENTE** podría no recibir notificaciones.
- II.** La información de acceso es única e intransferible y será utilizada como único acceso a la plataforma donde **EL CLIENTE** podrá interactuar con los productos y funcionalidades a las cuales tenga acceso, siendo este para una o varias empresas afiliadas al servicio de **ABONET EMPRESARIAL**.
- III. EL CLIENTE** acepta que es su responsabilidad, mantener los métodos de contactos actualizados para sus usuarios y beneficiarios, liberando de responsabilidad a **LA APLICACIÓN** sobre cualquier daño ocasionado por enviar información a los correos electrónicos o números de teléfonos digitados

por **EL CLIENTE**. **LA APLICACIÓN** realizará sus mayores esfuerzos para mantener la información de contacto de **EL CLIENTE** actualizada, conforme las mejores prácticas. **EL CLIENTE** reconoce que la plataforma realizará notificaciones de eventos ocurridos a través de esta para informar a los usuarios sobre creación o aprobación de transacciones, códigos OTP, aprobaciones pendientes, y/o notificación a los beneficiarios de transacciones.

- IV. EL CLIENTE** es responsable frente a **ABONAP** por el uso indebido de los servicios provistos mediante **LA APLICACIÓN**, conforme la legislación y normas vigentes, en cuyo caso **ABONAP** se reserva el derecho de inhabilitar **LA APLICACIÓN**, notificándose por escrito e informándole los motivos de la cancelación.
- V. EL CLIENTE** al momento de usar **LA APLICACIÓN** y realizar transferencias de fondos a cuentas abiertas en **ABONAP** o interbancarias propias o de terceros, libera a **ABONAP** de toda responsabilidad en la operación que realice **EL CLIENTE**, quien la ejecuta bajo su única responsabilidad, salvo que en la misma se produzca un fallo imputable al banco.
- VI. EL CLIENTE** se compromete y obliga a abstenerse de realizar cualquier tipo de operación que implique un fraude a los derechos de terceros, caso en el cual será el único responsable.
- VII. EL CLIENTE** se compromete frente a **ABONAP** a asumir la responsabilidad sobre la integridad del software que opera **LA APLICACIÓN**, así como el respeto a los derechos reservados de **ABONAP**.
- VIII. EL CLIENTE** autoriza y acepta la captura, procesamiento, almacenamiento, y análisis de información del usuario, sus dispositivos y comportamiento, conforme la compilación de datos, más abajo detallada, con la finalidad de prevenir posibles fraudes y mejorar la experiencia de **EL CLIENTE**, mediante información como: modelo y sistema operativo del dispositivo utilizado, ubicación geográfica y comportamiento de uso.
- IX. EL CLIENTE** acepta y autoriza a ser debitados los costos asociados al servicio de **ABONET EMPRESARIAL** y/o costos transaccionales según publicado en Tarifario por **LA APLICACIÓN** ([www.abonap.com.do](http://www.abonap.com.do))
- X. EL CLIENTE** acepta está interesado en utilizar, de manera voluntaria, este medio y sus posibles variaciones que pudiesen surgir en el futuro, conociendo plenamente el alcance de este, pudiendo ser requerido la aprobación de variaciones a los Términos y Condiciones.
- XI. EL CLIENTE** acepta está facultado y capacitado física y legalmente para aceptar las condiciones de este canal y los servicios que se prestan a través de este. **EL CLIENTE** acepta comunicará a un representante de **ABONAP** en caso de identificar usos fraudulentos, oportunidades en la plataforma o defectos que mejoren la experiencia de **EL CLIENTE**

#### **LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDADES.**

- I. ABONAP** se compromete a garantizar disponibilidad de los servicios contenidos en **LA APLICACIÓN**.
- II. ABONAP** brindará a **EL CLIENTE**, mediante **LA APLICACIÓN**, información sobre los productos que tenga contratado en **ABONAP**, garantizando la confidencialidad de la información transmitida a través del servicio.
- III.** El acceso y uso de áreas seguras o protegidas mediante la utilización de contraseñas está limitado al usuario debidamente autorizado. **ABONAP** garantizará estándares mínimos de seguridad y el compromiso de brindar a **EL CLIENTE** el soporte adecuado para su correcto funcionamiento. Cada usuario será responsable de su contraseña. El usuario conviene que **ABONAP**, sus afiliados y sus

respectivos funcionarios, directores, empleados o apoderados no serán responsables de cualquier daño que surja con relación al uso de los servicios vía **ABONET EMPRESARIAL**, en principio. Esta limitación de responsabilidad incluye, pero no está limitada a, la transmisión de virus que puedan infectar el equipo del usuario, falla del equipo electrónico o mecánico, líneas de comunicación, de teléfono u otros problemas de interconexión, acceso no autorizado, robo, errores de operadores, huelgas u otros problemas laborales o de fuerza mayor. **ABONAP** no garantiza el acceso continuo o ininterrumpido a esta aplicación.

## **DATOS E INFORMACIÓN DEL USUARIO.**

En virtud de las disposiciones de la Ley Orgánica sobre Protección de Datos de Carácter Personal No. 172-13, del 13 de diciembre de 2013, **EL CLIENTE** reconoce y otorga su consentimiento expreso y autorización a **ABONAP**, para recibir de usted o de cualquier tercero competente para ello, tratar, almacenar, conservar, compartir, analizar, procesar y verificar las siguientes informaciones:

- a) Nombre, edad, nacionalidad, ocupación, direcciones, números de teléfono o direcciones de correo electrónico, documentos de identidad, núcleo familiar, intereses, favoritos y/o cualquier otro contenido que genere o que esté conectado con tu cuenta de usuario o para el proceso de registro para promociones especiales y ofertas.
- b) Usuario y contraseña para acceder al APP móvil.
- c) Información de geolocalización, incluida información de ubicación de tu dispositivo móvil. Datos sobre el equipo y sobre la conexión, URL de origen, datos del dispositivo, dirección IP, entre otras informaciones. Información personal que recopilamos mediante cookies, balizas web y tecnologías similares.
- d) Datos financieros como pueden ser tus números y balances de cuentas de depósito, crédito o de capitalización individual, historial crediticio en el marco de una transacción o consulta.
- e) Informaciones adicionales que estemos obligados o autorizados a recopilar y procesar en virtud de la legislación nacional aplicable para autenticar, identificarte, verificar o capturar tales como: Dirección IP, Información del navegador o dispositivo, Información del servidor DNS, Dirección MAC, Sensores y datos de ubicación y Cualquiera de los eventos asociados al acceso de dichas plataformas (logins).
- f) Datos personales que obtenemos automáticamente cuando utilizas nuestros servicios o registras una cuenta con nosotros.
- g) Información biométrica como fotos de su cara, prueba de vida, voz, retina, huellas dactilares.

## **USO DE LOS DATOS RECOPIRADOS.**

Esta autorización y los datos recopilados son requeridos para dar cumplimiento a las disposiciones legales vigentes, y para cualquier fin o uso adicional que **ABONAP** considere pertinente en cada caso, incluyendo y sin que ello sea limitativo para su identificación inequívoca, la evaluación de riesgos, fines comerciales y/o promocionales, así también para cumplir con las disposiciones sobre prevención de lavado de activos y del financiamiento del terrorismo; mientras perdure el vínculo contractual entre **ABONAP** y el cliente. Así mismo, los utilizaremos para:

- a) Mejorar y personalizar los servicios ofrecidos en la aplicación móvil.
- b) Proporcionar una mejor experiencia de usuario mediante el análisis de estadísticas de uso en la aplicación móvil.

- c) Ofrecer acceso a nuestros servicios y permitir su uso.
- d) Personalizar nuestra publicidad y las comunicaciones de marketing.
- e) Evitar, detectar, paliar e investigar actividades fraudulentas o ilegales.
- f) Gestionar el cobro de deudas pendientes de pago a **ABONAP**, por cualquier concepto.
- g) Suministrar, en caso aplicable información sobre usted y sus productos bancarios al Internal Revenue Service (“IRS”, por sus siglas en inglés), en cumplimiento a la Ley Fiscal de Cuentas en el Extranjero de los EE. UU. denominada como “Foreign Account Tax Compliance Act” (FATCA).
- h) Trasmirir a Sociedades de Información Crediticia (SIC) la información patrimonial y extrapatrimonial de usted requerida conforme los parámetros de ley, necesaria para los fines de evaluación del crédito por parte de otras instituciones suscriptores de dichas Sociedades de Información, reconociendo y garantizando que la revelación de dichas informaciones por parte **ABONAP** o de las entidades señaladas o por sus respectivos empleados, funcionarios y accionistas, y/o por las Sociedades de Información Crediticia, no conllevará violación de secreto profesional a los efectos del Artículo 377 del Código Penal, ni tampoco violación de obligación de confidencialidad a los efectos del literal b) del Artículo 56 de la Ley Monetaria y Financiera No. 183-02, ni generarán responsabilidad bajo los Artículos 1382 y siguiente del Código Civil, ni bajo ningún otro texto legal.
- i) Sin embargo, **EL CLIENTE** reconoce que **ABONAP** podrá almacenar las informaciones captadas en virtud de este acuerdo, por un periodo no menor de diez (10) años contados a partir de la última interacción con **ABONAP**, con la finalidad de cumplir con las regulaciones vigentes relativas a la prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva; a menos que **EL CLIENTE**, conforme a la regulación vigente relativa a la protección de datos personales, ejerza una acción en justicia en rectificación u eliminación de los datos que **ABONAP** almacene en consonancia al propósito de este acuerdo.
- j) **EL CLIENTE** reconoce y acepta que sus datos personales se conservarán el tiempo que sea necesario y pertinente para las operaciones de **ABONAP**; conforme a la regulación vigente, esto es como mínimo diez (10) años luego de culminada la relación comercial u ocasional entre **ABONAP** y **EL CLIENTE**. Además, **ABONAP** podrá conservar datos personales de cuentas cerradas para cumplir con la legislación nacional, evitar el fraude, recaudar tasas debidas, resolver reclamaciones, solucionar problemas, ayudar a posibles investigaciones, hacer cumplir las condiciones de uso de los productos y servicios, y llevar a cabo otras acciones permitidas o exigidas por la legislación nacional aplicable. Cuando ya no sea necesario que **ABONAP** conserve los datos personales de **EL CLIENTE**, estos serán eliminados de forma segura y lo propio será notificado.
- k) Sin perjuicio de lo convenido en el marco de este acuerdo, es preciso señalar que **ABONAP** nunca compartirá ni revelará información personal identificable de **EL CLIENTE** con terceros, excepto cuando **EL CLIENTE** otorgue autorización expresa para hacerlo, o cuando sea requerido por orden judicial o legal.

## **PROTECCIÓN DE LOS DATOS RECOPIRADOS.**

En **ABONAP** reconocemos la importancia de proteger y administrar sus datos personales. Cualquier dato personal que procesemos será tratado con el máximo cuidado y seguridad. Esta sección establece algunas de las medidas de seguridad que tenemos implementadas.

Utilizamos una variedad de medidas físicas y técnicas para:

- Mantener sus datos personales seguros;
- Evitar el acceso no autorizado a sus datos personales.
- Asegurarse de que sus datos personales no se utilicen o divulguen indebidamente.

Los datos electrónicos y las bases de datos se almacenan en sistemas informáticos seguros con control sobre el acceso a la información utilizando medios tanto físicos como electrónicos. Nuestro personal recibe formación en protección de datos y seguridad de la información. Tenemos políticas detalladas de seguridad y protección de datos que el personal debe seguir cuando maneja sus datos personales.

El usuario es el único responsable de mantener la seguridad física y la confidencialidad de las contraseñas y datos biométricos con los que accede al dispositivo para el uso del Portal (Dependiendo de las características de su dispositivo).

## **MENSAJERÍA ELECTRÓNICA, AVISO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.**

**EL CLIENTE** acepta que **ABONAP**, le envíe mensajes electrónicos con avisos o mensajes publicitarios, mediante las direcciones de correo electrónico, teléfono celular, banners y/o notificaciones push en los aparatos tecnológicos de **EL CLIENTE** (Smartphone, Tablet, PC), sin perjuicio del derecho de **EL CLIENTE** de renunciar en cualquier momento al envío de estos. **EL CLIENTE** acepta que **ABONAP** le informe por las vías electrónicas cualquier cambio generado en las tasas de interés de sus productos, comisiones y otros cargos que se desprendan de los servicios remitidos sin perjuicio del derecho de reclamación del cual se encuentra revestido **EL CLIENTE**.

## **MEDIOS DE PRUEBA.**

Queda formal y expresamente convenido entre **LAS PARTES**, que la prueba de las obligaciones de **EL CLIENTE**, resultante del uso de los productos y servicios prestados por **ABONAP**, podrá hacerse por todos los medios posibles. En ese sentido, los comprobantes de aprobación de transacción de tarjeta de débito o crédito, las facturas, los conocimientos de despacho de mercancía, los recibos de pago y cualquier otro documento emitido por el establecimiento afiliado en los que se haga constar, bajo cualquier forma, que los bienes, mercancías y/o servicios fueron adquiridos mediante el uso de cualesquiera de los productos o servicios prestados a **EL CLIENTE** por **ABONAP**, así como por cualquier otro medio electrónico de acuerdo con las disposiciones de la Ley No. 126-02, sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firma Digital y sus reglamentos y normativas de aplicación y desarrollo; así como, por los estados de cuenta generados por **ABONAP**, los cuales son legalmente reconocidos por el **CLIENTE** como medio válido de prueba a los fines del Artículo 1322 del Código Civil de la República Dominicana.

## **SOBRE LAS RECLAMACIONES.**

La Reclamación es la solicitud por la cual **EL CLIENTE** requiere a **ABONAP**, o a la Superintendencia de Bancos, la investigación sobre hechos que han violado o limitado sus derechos, exigiendo las medidas y rectificaciones pertinentes. En ese sentido, **EL CLIENTE** tiene derecho a interponer reclamaciones por cualquiera de los productos o servicios que ofrece **ABONAP**, por medio de los canales que **ABONAP**, ofrece, siempre dentro de un plazo máximo de cuatro (4) años contados a partir del momento en que se produce o **EL CLIENTE** toma conocimiento del hecho que genera la reclamación. Esto sin perjuicio de los plazos distintos establecidos para el producto de tarjeta de crédito, el cual es de ciento veinte (120) días calendario contados a partir de la fecha de corte del estado de cuenta, en relación exclusiva a reclamos por consumos desconocidos. Una vez transcurrido este plazo, se considerará que **EL CLIENTE** ha dado por buenas y válidas las cuentas presentadas a él por **ABONAP**, en los estados de cuenta mensuales.

**ABONAP**, tendrá un plazo de treinta (30) días calendario para dar respuesta por escrito al usuario de los servicios financieros luego de recibida su reclamación. Este plazo podrá ser aumentado hasta cuarenta y cinco (45) días en casos complejos, entendiéndose como tales aquellos en los que el resultado de la investigación requiera de informaciones o evidencias que deban ser suministradas por un tercero. Sin embargo, cuando la naturaleza del reclamo implique la intervención de las marcas internacionales, el plazo para emitir respuesta podrá prolongarse hasta ciento ochenta (180) días calendario, posteriores a la recepción de la reclamación.

**EL CLIENTE**, podrá acudir en segunda instancia por ante la Oficina de Servicio y Protección al Usuario (PROUSARIO) de la Superintendencia de Bancos, cuando no se encuentre satisfecho con la respuesta proporcionada por **ABONAP**, o cuando los plazos anteriormente citados hayan transcurrido y no se le haya proporcionado una respuesta; con la copia de los documentos que evidencien la respuesta de **ABONAP**, o el acuse de recibo del reclamo no atendido. En caso de que el reclamo presentado por no resulte favorable para **EL CLIENTE**, éste deberá asumir el costo por comisión de la gestión realizada por **ABONAP**.

## **ENTREGA DE CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS.**

**EL CLIENTE** acepta que, a la firma del presente Contrato, ha recibido de **ABONAP**, la Carta de Derechos y Deberes de los Usuarios de los Productos y Servicios Financieros, la cual forma parte del presente contrato como anexo al mismo.

## **PROPIEDAD INTELECTUAL.**

La aplicación móvil es propiedad de **ABONAP**. Los derechos de Propiedad Intelectual y derechos de explotación y reproducción de estos y sus correspondientes informaciones, su apariencia y diseño. Todas las denominaciones, diseños y/o logotipos que componen la aplicación son marcas debidamente registradas. Cualquier uso indebido de las mismas por persona diferente de su legítimo titular podrá ser perseguido de conformidad con la legislación vigente.

## **RECONOCIMIENTO Y ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES.**

El usuario reconoce haber leído de manera íntegra los Términos y Condiciones antes señalados, los cuales se establecen a forma de contrato con el usuario, los que acepta y ratifica al momento de continuar con

el proceso de instalación y uso de la aplicación. De no estar de acuerdo con los Términos y Condiciones, se desestimarán el registro o aceptación de **ABONET EMPRESARIAL**.

**EL CLIENTE** acepta que estos Términos y Condiciones no excluyen las responsabilidades antes asumidas por **EL CLIENTE** en otros documentos, contratos, términos y condiciones, u otro tipo de acuerdo realizado previamente entre **ABONAP** y **EL CLIENTE**, quien acepta que ha recibido por parte de **ABONAP** un ejemplar de los presentes Términos y Condiciones

<https://online.abonap.com.do/>

<https://abonap.com.do/>

LEÍDO Y ACEPTADO POR EL CLIENTE