

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL USO DEL SERVICIO ZIPAGO COMERCIO

ZIPAGO Comercio, en adelante **ZIPAGO** es un servicio de **ZIGLEET SAC**, RUC 20521952173, dedicada a proveer un servicio de recepción de pagos para sus clientes MEDIANTE LAS OPCIONES DE RECAUDO DE LOS BANCOS (pago de servicios, empresas o instituciones. Únicamente, se utilizan canales virtuales como aplicaciones y páginas web de los bancos. **ZIPAGO** no utiliza canales presenciales de los bancos como ventanilla o agentes bancarios. **ZIPAGO** en sí mismo, no tiene ningún canal directo de pago.

El registro en **ZIPAGO** es gratuito y de forma electrónica. El tarifario del servicio y los plazos de depósito de los pagos recibidos se muestran en el numeral **7. TARIFARIO DEL SERVICIO Y TRANSFERENCIAS A COMERCIOS.**

Todas las personas naturales mayores de 18 años o personas jurídicas pueden registrarse en **ZIPAGO**, en adelante se denominarán **COMERCIOS**. Al ser un sitio virtual, **ZIPAGO** no se hace responsable de información que no es autentica en su registro.

Los términos y condiciones de uso del servicio **ZIPAGO** define la relación entre **ZIPAGO** y todos los **COMERCIOS** afiliados.

1. DEFINICIONES

- **BANCO(S) O ENTIDAD(ES) RECAUDADORA(S)**

Banco, financiera u otra entidad recaudadora que reciba pagos dirigidos a los **COMERCIOS** afiliados al servicio **ZIPAGO**. En este documento pueden utilizarse los términos BANCO(S) o ENTIDAD(ES) RECAUDADORA(S) indistintamente, definiendo el mismo concepto.

- **CLIENTES O USUARIOS FINALES**

Personas naturales o jurídicas que realizan pagos a través de **ZIPAGO** destinados a los **COMERCIOS** afiliados. **ZIPAGO** no requiere que los **CLIENTES** o **USUARIOS FINALES** se registren en su portal. Estas personas

deben ser clientes de los **BANCOS** y están plenamente identificados y autenticados por las **ENTIDADES RECAUDADORAS**.

- **DÍAS ÚTILES O HÁBILES**

ZIPAGO recibe pagos de lunes a domingo 24 x 7. No obstante, los depósitos de los pagos recibidos y la atención de consultas se realizan en **DÍAS ÚTILES**, es decir, de lunes a viernes de 9:00 AM a 5:00 PM y los sábados de 9:00 AM a 1:00 PM, excepto los días feriados.

2. ACEPTACION

Los **COMERCIOS** que hacen uso de **ZIPAGO** aceptan de manera total y plena todos los términos y condiciones de uso del servicio **ZIPAGO** sin ningún tipo de restricción o exclusión. Su registro en www.zipago.pe y/o el uso del servicio por parte de los **COMERCIOS**, es una manifestación de:

- a. La aceptación plena y total de:
 - I. Los términos y condiciones de uso del servicio **ZIPAGO** expuestas en este documento;
 - II. Las actualizaciones permanentes del presente documento y de la página web;
 - III. El pleno conocimiento de las características y funcionalidades que **ZIPAGO** ofrece a los **COMERCIOS**;
 - IV. La legalidad y conformidad por parte de los **COMERCIOS** a la ley y normatividad vigente de la República del Perú;
 - V. El consentimiento expreso y conformidad por parte del **COMERCIO** para que **ZIPAGO** utilice y almacene sus datos registrados en el "banco de datos", para los fines y propósitos del servicio;
 - VI. No hay ningún tipo de exclusión o restricción a los términos y condiciones del servicio **ZIPAGO**.
- b. Una declaración expresa de la veracidad y autenticidad de la información registrada por los **COMERCIOS**, los cuales asumen toda la responsabilidad y obligaciones legales que implica el uso de un servicio como **ZIPAGO**. Para tal efecto, **ZIPAGO**, al ser un sitio virtual, no se hace responsable de

la información que no es veraz; debido a que, en todos los casos, la información de registro es provista por los **COMERCIOS**, de forma manual o electrónica, siendo su plena responsabilidad la información proporcionada.

c. Los **COMERCIOS** son personas naturales mayores de 18 años, en plena capacidad de ejercicio y que se encuentren plenamente facultados para aceptar los términos y condiciones de **ZIPAGO**, asumiendo toda responsabilidad de la veracidad de la información proporcionada. En caso sean personas menores de edad quienes han efectuado el registro o alguna persona incapaz de acuerdo con la normatividad peruana vigente, asumen plena responsabilidad los padres o los responsables designados legalmente.

d. Al tratarse de un servicio virtual, **ZIPAGO** no tiene forma de validar la autenticidad de la información ni legalidad del **COMERCIO** registrado, excepto de la forma indicada en el presente documento. Por ello, **ZIPAGO** no puede garantizar el riesgo de estafa, fraude o suplantación de identidad de un pagador o la ilegalidad de una(s) transacción (s) los cuáles son enteramente asumidos por el **COMERCIO**.

3. ACTUALIZACION PERMANENTE DE LA PAGINA WEB Y OBLIGACION DE LOS COMERCIOS A MANTENERSE INFORMADOS

ZIPAGO se reserva el derecho de actualizar el documento sin previo aviso, al ser una actividad de cambios permanentes lo que conlleva a actualizaciones en los Términos y Condiciones siendo obligación y responsabilidad de los **COMERCIOS** afiliados revisarlo con frecuencia y verificar cambios.

4. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO ZIPAGO COMERCIO

1.1 REGISTRO GRATUITO DE LOS COMERCIOS EN ZIPAGO

a. Afiliarse al servicio ZIPAGO

La afiliación se realiza electrónicamente mediante el portal web www.zipago.pe.

- Primero se registran los datos del usuario.
- **ZIPAGO** enviará un correo de confirmación de identidad.
- Luego se deben registrar:
 - Los datos personales completando la información.
 - Las cuentas bancarias donde se recibirán los abonos.
 - Los **COMERCIOS** pueden tener una cuenta en soles y otra en dólares.
 - Finalmente, se confirma el registro.

b. **Habilitación del servicio**

- El servicio estará inmediatamente disponible para pagos desde los bancos.
- Los **COMERCIOS** recibirán un acceso a un sistema de tickets para generar consultas para aclarar dudas o sobre el manejo del servicio.
- Los **COMERCIOS** pueden consignar sus quejas o reclamos con un asesor del servicio y, si no encuentran solución, consignarlo en el Libro de Reclamaciones mediante el sistema de tickets.

Ver tipos de tickets en el numeral **6. CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO ZIPAGO, LIBRO DE RECLAMACIONES Y DISPUTAS.**

c. **Proceso de conciliación**

Al final del día o en el día siguiente (según el BANCO), los **BANCOS** envían a **ZIPAGO** un archivo de texto con los pagos recibidos (archivo de conciliación) para que sean confirmados por **ZIPAGO**. Este proceso puede generar diferencias que requieran:

- a. Agregar pagos en la recaudación del **COMERCIO**.
- b. Anular pagos en la recaudación del **COMERCIO**.

Por tal motivo, el **COMERCIO** debe definir procedimientos que aseguren la conformidad del pago si se requiere hacer la entrega inmediata de un producto o servicio. Se puede solicitar el comprobante electrónico de pago del banco al usuario pagante.

Si el **COMERCIO** entrega un producto o servicio y posteriormente el pago no es confirmado por el **BANCO**, la pérdida será de su responsabilidad.

5. COMPROMISOS DE LOS COMERCIOS AFILIADOS A ZIPAGO

Los compromisos y responsabilidades que asumen, sin excepción, los **COMERCIOS** desde el momento en que se registran y/o hacen uso del servicio **ZIPAGO**, son los siguientes:

1.2 OPERACIONES LEGALES DEL USO DEL SERVICIO

Los **COMERCIOS** declaran que:

- Los datos registrados son auténticos y vigentes y que los datos con que se suscribe corresponden a su identidad, ya sea persona natural o jurídica.
- Sólo utilizarán **ZIPAGO** para realizar operaciones lícitas y de buena fe que favorezcan su uso y el tráfico económico respetando el marco legal peruano vigente.

OPERACIONES NO PERMITIDAS

En consecuencia, los COMERCIOS se comprometen a no utilizar ZIPAGO para comerciar ningún bien y/o servicio de índole ilegal, ofensivo, discriminatorio, reñido con la moral, las buenas costumbres y lavado de dinero u otras causas que sean consideradas ilícitas dentro de la normativa legal peruana vigente; asumiendo toda la responsabilidad legal por el uso del servicio.

1.3 AUTORIZACIÓN DE LAS CUENTAS BANCARIAS

El **COMERCIO** -la persona natural o jurídica inscrita- debe ser titular de las cuentas bancarias registradas en www.zipago.pe. En caso contrario, **ZIPAGO** podría retener los depósitos correspondientes al **COMERCIO** hasta que registre una cuenta de su propiedad validada con el documento de identidad registrado.

1.4 RELACIÓN CON LOS CLIENTES Y CONOCIMIENTO DE LOS COMERCIOS

1.4.1 **ZIPAGO** solo es un servicio facilitador de pagos, en el cual los **COMERCIOS** asumen total responsabilidad respecto a la relación contractual de los bienes y/o servicios asumidos con sus **CLIENTES** (quienes efectúan los pagos), en todos los aspectos como: calidad, conformidad, integridad, oportunidad, precio, devoluciones, reclamos, etc. Cualquier consulta o reclamo del **CLIENTE** pagante debe ser dirigida por este hacia el **COMERCIO**.

1.4.2 Con el fin de conocer mejor a nuestros **COMERCIOS** afiliados: sus actividades y giro de negocio. Además de apoyarlos en el uso de nuestro servicio; **ZIPAGO** convocará a algunos de ellos a una reunión virtual de mutuo conocimiento. La selección de clientes se hará de manera arbitraria e inopinada.

Los **COMERCIOS** están obligados asistir a esta convocatoria. La inasistencia o rechazo de nuestra invitación puede ser tomada por **ZIPAGO** como una señal sospechosa y poco transparente. Causal de desafiliación de nuestro servicio.

1.5 DEVOLUCIONES DE DINERO AL CLIENTE

a) CASO DISCRECIONAL

Cuando un **CLIENTE** solicita directamente la devolución de su dinero a un **COMERCIO** por un pago realizado mediante **ZIPAGO**. Es potestad del **COMERCIO** atender ese reclamo según sus compromisos de servicio asumidos con sus propios **CLIENTES**. En este caso, **ZIPAGO** se encuentra ajeno a la situación planteada entre los **COMERCIOS** y sus **CLIENTES**.

b) CASO OBLIGATORIO

Si un **COMERCIO 1** reporta que uno de sus **CLIENTES** realizó un pago por error a otro **COMERCIO 2**. El **COMERCIO 2** está obligado a devolver directamente al **CLIENTE** la totalidad del monto recibido en un plazo máximo de 2 días hábiles, contados desde el día siguiente de recibir la comunicación de **ZIPAGO**.

1.6 PAGO DE IMPUESTOS Y COMPROBANTES DE PAGO

1.6.1 Los importes que cobra **ZIPAGO** por el uso de su servicio incluyen todos los impuestos de ley. Es responsabilidad exclusiva de los **COMERCIOS** el pago de sus impuestos por los bienes y/o servicios que proveen a sus **CLIENTES**, procediendo de acuerdo con la ley.

1.6.2 En caso de requerirlo, los comercios están obligados a enviar a **ZIPAGO**, los comprobantes de pago (boletas de venta y facturas) emitidos por la venta de sus productos o servicios que hayan sido cobrados con **ZIPAGO** y, aceptan sin reserva, que estos documentos sean enviados a los bancos, ante cualquier observación de ellos, como un acto de transparencia.

1.7 INDEMNIZACIÓN

Los **COMERCIOS** se comprometen a indemnizar a **ZIGLEET SAC** si incumplen con las obligaciones y condiciones descritas en los Términos y Condiciones del uso de **ZIPAGO**; asimismo, si realizan operaciones no permitidas que contravengan la normativa legal peruana vigente, generándole perjuicios económicos o que afecte su imagen, deberán resarcirlo por los daños y perjuicios que le ocasione.

6. CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO ZIPAGO, LIBRO DE RECLAMACIONES Y DISPUTAS

Las condiciones que aceptan los **COMERCIOS**, sin excepción, desde el momento en que se registran y/o hacen uso del servicio **ZIPAGO**, son las siguientes:

1.8 ZIPAGO se reserva el pleno derecho de cancelar la afiliación de un **COMERCIO** en cualquier momento, sin previo aviso y sin cuestionamiento alguno.

De producirse una cancelación, **ZIPAGO** abonará los pagos pendientes confirmados por los **BANCOS** en su cuenta bancaria hasta antes de la cancelación del **COMERCIO**.

1.9 Dado que la continuidad y disponibilidad del servicio **ZIPAGO** depende de otros servicios y entidades como: componentes de hardware, software y comunicaciones, empresas externas como los bancos, etc. Agentes sobre los cuales **ZIPAGO** no tiene control, **ZIPAGO** no garantiza un servicio libre de errores o fallos de ningún tipo ni se hace responsable de los mismos, excepto, por el abono de los pagos confirmados por los **BANCOS** plenamente identificados.

1.10 Los **COMERCIOS** son exclusivamente responsables de la atención a sus **CLIENTES** para todo efecto (comercial, posventa, quejas y reclamos). **ZIPAGO** sólo establece una relación comercial con los **COMERCIOS**, **ZIPAGO** no atiende a los **CLIENTES** de los **COMERCIOS** en ningún caso.

1.11 Para fines de atención a los **COMERCIOS**, **ZIPAGO** hace disponible un servicio de tickets para consultas y reclamos. Los tipos de tickets que se pueden generar son:

N°	Tipo de Ticket	Objetivo	Tiempo Promedio (*)
01	Pedido de Información	Consulta de aspectos generales por parte del COMERCIO a ZIPAGO .	48 horas
02	Verificación de pagos y abonos	ZIPAGO hace disponible al COMERCIO una opción de consulta de pagos en línea en www.zipago.pe . De haber alguna duda respecto a lo informado, se puede generar este tipo de ticket.	24 horas
03	Pago a COMERCIO equivocado	Utilizado cuando un COMERCIO 1 reporta que uno de sus CLIENTES realizó un pago a otro COMERCIO 2 por error.	72 horas

		En este caso ZIPAGO se comunicará con el COMERCIO 2 para que realice la devolución al CLIENTE previa validación de las partes.	
04	Modificación /Supresión de datos	Para modificar los datos del registro del COMERCIO .	72 horas
05	Baja de ZIPAGO	Utilizado cuando un COMERCIO quiere darse de baja del servicio ZIPAGO .	48 horas
06	Quejas	Quejas sobre el servicio. Libro de reclamaciones.	48 horas
07	Reclamos	Reclamos sobre el servicio. Libro de reclamaciones.	72 horas
(*) La respuesta se dará en días útiles.			

1.12 RESOLUCIÓN DE DISPUTAS. - De surgir algún hecho materia de discrepancia entre **ZIPAGO** y el **COMERCIO**, se solucionará en lo posible, con el trato directo. Para estos hechos, el **COMERCIO** deberá contactarse con **ZIPAGO** a través de un ticket de queja/reclamo o al correo servicioalcliente@zipago.pe; el cual será atendido por personal autorizado de **ZIPAGO**.

Solo en caso de no encontrarse una solución amigable las partes recurrirán a la vía judicial.

7. TARIFARIO DEL SERVICIO Y TRANSFERENCIAS A COMERCIOS

1.13 COBRO POR PAGOS CONFIRMADOS POR LOS BANCOS

ZIPAGO cobrará los siguientes importes por pagos en **BANCOS**. Los montos incluyen IGV.

Rango de pago soles	Comisión
	Todos los Bancos
Hasta S/ 500.00	S/ 3.00
Hasta S/ 1,000.00	S/ 6.00
Hasta S/ 2,500.00	S/ 9.00
Hasta S/ 3,000.00	S/ 12.00

Rango de pago dólares	Comisión	
	BCP	Otros Bancos
Hasta US\$ 500.00	US\$ 2.00	US\$ 1.00
Hasta US\$ 1,000.00		US\$ 2.00
Hasta US\$ 1,500.00	US\$ 3.00	US\$ 3.00
Hasta US\$ 2,000.00	US\$ 4.00	US\$ 4.00

1.14 POR TRANSFERENCIAS A LA CUENTAS BANCARIAS DE LOS COMERCIOS

ZIPAGO realizará el abono a las cuentas bancarias de los **COMERCIOS** descontando los montos de comisión indicados en el tarifario del numeral **7.1. COBRO POR PAGOS CONFIRMADOS POR LOS BANCOS**. Los depósitos se realizan desde las cuentas bancarias de **ZIGLEET SAC** en el mismo banco consignado por el **COMERCIO**. **ZIPAGO** no realiza transferencias interbancarias a los **COMERCIOS**.

ZIPAGO hace depósitos a los **COMERCIOS** únicamente:

1. **Para cuentas bancarias de provincias:** cuentas bancarias del BCP y BANBIF (BANBIF no cobra comisión interplaza, BCP carga la comisión interplaza al cliente).
2. **Para cuentas bancarias de Lima:** BCP, Scotiabank, Interbank, BBVA, BANBIF.

1.15 REGULARIZACIONES DE TRANSFERENCIAS A COMERCIOS

- a) A favor del **COMERCIO**

Si un **BANCO** reporta tardíamente un pago no recibido por **ZIPAGO**. **ZIPAGO** procederá a regularizar el abono correspondiente al **COMERCIO**.

- b) Con cargo al **COMERCIO**

Si un pago abonado por **ZIPAGO** al **COMERCIO**, no es confirmado por el **BANCO**. **ZIPAGO** procederá a descontar el abono realizado al **COMERCIO** en la siguiente transferencia o solicitar su devolución.

8. PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

ZIPAGO se compromete a guardar confidencialidad con el objeto de proteger la privacidad de la información registrada de sus **COMERCIOS**, de acuerdo con la finalidad del uso de la información del servicio y los acuerdos de confidencialidad descritos en este documento.

1.16 FINALIDAD DEL USO DE LA INFORMACION EN ZIPAGO

- A. La información registrada por los **COMERCIOS** será ingresada en los “bancos de datos” de **ZIPAGO** y utilizada para los fines de servicio, los cuales son:
1. Proveer el servicio de pagos en **BANCOS** a los **COMERCIOS**.
 2. Cumplir con las obligaciones comerciales y contractuales con los **COMERCIOS** y **BANCOS**.
 3. Mejora continua del servicio mediante el análisis de datos de los **COMERCIOS** y el comportamiento de los pagos.
- B. Por la naturaleza del servicio, al realizar un pago los **BANCOS** muestran: el identificador del **COMERCIO**, el **RUC** o documento de identidad, la descripción del **COMERCIO** y el monto del pago realizado. Situación sobre la cual los **COMERCIOS** brindan su consentimiento y conformidad.
- C. En caso de cese de la relación comercial entre **ZIPAGO** y el **COMERCIO**, la información será conservada en los “bancos de datos” por:
1. Cumplimiento de obligaciones del servicio (cobros y abonos pendientes u otro similar).
 2. Fines estadísticos e históricos.

Excepto que el **COMERCIO** solicite la supresión de sus datos y hayan finalizado el cumplimiento de obligaciones. **ZIPAGO** no tiene competencia sobre la información proporcionada en los **BANCOS**, en todo caso deberá pedirlo directamente en el **BANCO** respectivo.

1.17 ACUERDOS DE CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACION

A. **ZIPAGO** no compartirá, ni cederá ni comercializará la información registrada con ninguna entidad externa, salvo expreso consentimiento de los **COMERCIOS**, excepto en los siguientes casos:

1. Por resolución judicial.
2. Tercerización total o parcial de la operación del servicio **ZIPAGO** por parte de **ZIGLEET S.A.C.**
3. Contratación de proveedores externos para el soporte técnico y/o mejora del servicio **ZIPAGO**.
4. Venta, fusión o cesión de la posición contractual por parte de **ZIGLEET S.A.C.**

B. Si el **BANCO** informa a **ZIPAGO** sobre denuncias relacionadas con pagos a un **COMERCIO** mediante **ZIPAGO**; ya sea por suplantación, fraude, estafa o robo. **ZIPAGO** solicitará al **COMERCIO** los comprobantes de pago generados (Boletas o facturas) que sustenten la(s) venta(s) realizadas. El **COMERCIO** deberá enviar dichos comprobantes en un máximo de 2 días hábiles, contados desde el día siguiente de ser solicitados con la finalidad de demostrar la venta o el servicio prestado.

De acuerdo con lo descrito en el numeral 2. **Aceptación, ítem d.**

Con el uso de **ZIPAGO**, el **COMERCIO** acepta sin excepción que dichos comprobantes sean enviados a los **BANCOS** y/o autoridades en un acto de transparencia cuando se lo requieran.

C. **ZIPAGO** hará uso de los recursos tecnológicos necesarios para cautelar y proteger la información de los **COMERCIOS**. No obstante, no asume responsabilidad por las **acciones ilegales** de terceros en cuanto a robo de información, violación de la privacidad e interrupciones del servicio.

Ver. 2.5 07/12/2025