

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL USO DEL SERVICIO ZIPAGO RECAUDO

ZIPAGO Recaudo, en adelante **ZIPAGO** es un servicio perteneciente a **ZIGLEET SAC**, RUC 20521952173, dedicada a proveer un servicio de *recepción de pagos en tiempo real* para sus clientes a través de 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.

ZIPAGO es un servicio *exclusivo para personas jurídicas*, en adelante llamados **EMPRESAS**.

ZIPAGO ofrece un servicio de *recaudo en tiempo real* desde los bancos hacia las **EMPRESAS**, cuya afiliación requiere una interconexión entre los sistemas informáticos de **ZIPAGO** y el de las **EMPRESAS**. Si la **EMPRESA** no requiere una interconexión, puede enviar a **ZIPAGO** periódicamente un archivo de deudas por cobrar. Al final del día, **ZIPAGO** reportará los pagos recibidos a la **EMPRESA** mediante un archivo de pagos.

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 EMPRESAS**.

Los términos y condiciones de uso del servicio **ZIPAGO** define la relación entre **ZIPAGO** y todas las **EMPRESAS** afiliadas.

1. DEFINICIONES

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

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

USUARIOS

Personas naturales o jurídicas que realizan pagos a través de **ZIPAGO** destinados a las **EMPRESAS** afiliadas. **ZIPAGO** no requiere que los **USUARIOS** 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.

□ **Modalidad On Host**

Modalidad de recaudación donde el flujo de las transacciones de consulta, pago y anulación llegan en tiempo real desde los **BANCOS** hasta las **EMPRESAS**.

□ **Modalidad Off Host**

Modalidad de recaudación donde la **EMPRESA** envían un archivo de deudas por cobrar a **ZIPAGO** para realizar la recaudación desde los **BANCOS**. Al final del día, **ZIPAGO** envía un archivo con los pagos recibidos a la **EMPRESA** quien los procesa en su sistema. Luego la **EMPRESA** genera otro archivo de deudas que envía nuevamente a **ZIPAGO** en un ciclo permanente.

2. ACEPTACION

Las **EMPRESAS** 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 afiliación a **ZIPAGO** y el uso del servicio por parte de las **EMPRESAS**, 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 las **EMPRESAS**;
 - IV. La legalidad y conformidad por parte de las **EMPRESAS** a la ley y normatividad vigente de la República del Perú;
 - V. El consentimiento expreso y conformidad por parte de las **EMPRESAS** 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 las **EMPRESAS**, los cuales asumen toda la responsabilidad y obligaciones legales que implica el uso de un servicio como **ZIPAGO**.

- c. Las **EMPRESAS** son personas jurídicas que aceptan los términos y condiciones de **ZIPAGO**, asumiendo toda responsabilidad de la veracidad de la información proporcionada.
- d. **ZIPAGO** realiza un proceso de validación asegurando la identidad de nuestro **CLIENTE** y la titularidad de la cuenta bancaria destino. Además, cada **USUARIO** pagante se autentica en los canales de los bancos. Por ello, cualquier mal uso del servicio en casos de estafa, fraude o suplantación de identidad de un pagador o la ilegalidad de una(s) transacción (s) los cuáles son enteramente asumidos por la **EMPRESA**.

3. ACTUALIZACION PERMANENTE DE LA PAGINA WEB Y OBLIGACION DE LAS EMPRESAS 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 las **EMPRESAS** afiliadas revisarlo con frecuencia y verificar cambios.

4. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO ZIPAGO

4.1 REGISTRO DE LOS EMPRESAS EN ZIPAGO

a. Afiliarse al servicio ZIPAGO

- o Solo un representante legal de la **EMPRESA** acreditado con registro SUNARP mediante documento emitido en fecha no mayor a 30 días, podrá solicitar la afiliación a **ZIPAGO** mediante correo electrónico a servicioalcliente@zipago.pe.
- o La **EMPRESA** implementará un desarrollo informático para implementar una modalidad de recaudación On Host, o enviará y procesará archivos para una modalidad Off Host. Es posible también desplegar una modalidad mixta para alta disponibilidad.

Importante: **ZIPAGO** se asegura que, en conformidad a buenas prácticas como KYC (conoce a tu cliente en español), los datos ingresados como: documentos de identidad o RUC, nombre de contacto y/o representante y cuentas bancarias; sean fidedignos y correspondan a la misma persona registrada. Para ello se consultan bases de datos autorizadas de SUNAT y de bancos.

Con ello, si hay un uso doloso del servicio, nuestro cliente está plenamente identificado y se pueden tomar las acciones correspondientes.

b. Habilitación del servicio

- o El servicio estará habilitado a nivel técnico cuando **ZIPAGO** valide en un entorno de certificación el desarrollo informático de la **EMPRESA** y se realice el pase a producción.
- o Las **EMPRESAS** recibirán un acceso a un sistema de mesa de ayuda para generar consultas, solicitar la atención de incidentes o presentar quejas o reclamos (Libro de Reclamaciones).

Ver tipos de solicitudes de atención 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 (archivos de conciliación) para que sean confirmados por **ZIPAGO**. Este proceso puede generar diferencias que requieran:

- a. Agregar pagos en la recaudación de la **EMPRESA**.
- b. Anular pagos en la recaudación de la **EMPRESA**.

La **EMPRESA** puede estar seguro completamente del pago recibido si se cumplen dos condiciones:

- ✓ Recibe el comprobante electrónico de pago del banco otorgado al usuario pagante y;
- ✓ Valida dicha operación en **ZIPAGO**. Esta validación la puede realizar entrando al portal en el menú "Consultas/Pagos Recibidos" o con el correo electrónico enviado por **ZIPAGO**.

Una vez realizado el proceso de conciliación, **ZIPAGO** confirmará a la **EMPRESA** los pagos confirmados en el proceso mediante el envío de un archivo.

5. COMPROMISOS DE LAS EMPRESAS AFILIADOS A ZIPAGO

Los compromisos y responsabilidades que asumen, sin excepción, las **EMPRESAS** desde el momento en que se registran y/o hacen uso del servicio

ZIPAGO, son los siguientes:

5.1 OPERACIONES LEGALES DEL USO DEL SERVICIO

Las **EMPRESAS** declaran que:

- Los datos registrados son auténticos y vigentes y que los datos con que se suscribe corresponden a su identidad como jurídica y representantes legales.
- 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.
- En caso se presente una denuncia por actos de dolo o fraude, la **EMPRESA** afiliada acepta que **ZIPAGO** proporcione como un acto de transparencia información pertinente sobre los pagos, depósitos, datos del comercio y comprobantes; a las autoridades, entidades bancarias y/o personas afectadas.

OPERACIONES NO PERMITIDAS

En consecuencia, las EMPRESAS 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.

5.2 AUTORIZACIÓN DE LAS CUENTAS BANCARIAS

La **EMPRESA** declara ser titular de las cuentas bancarias registradas en www.zipago.pe. En caso contrario, **ZIPAGO** puede retener los depósitos correspondientes de la **EMPRESA** hasta que registre una cuenta de su propiedad validada con el documento de identidad registrado.

5.3 RELACIÓN CON LOS USUARIOS PAGANTES

ZIPAGO solo es un servicio facilitador de pagos, en el cual las **EMPRESAS** asumen total responsabilidad respecto a la relación contractual de los bienes y/o servicios asumidos con sus clientes, 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 la **EMPRESA**.

5.4 PAGO DE IMPUESTOS

- 5.4.1. Los importes que cobra **ZIPAGO** por el uso de su servicio incluyen todos los impuestos de ley. Es responsabilidad exclusiva de las **EMPRESAS** el pago de sus impuestos por los bienes y/o servicios que proveen a sus clientes, procediendo de acuerdo con la ley.
- 5.4.2. 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**.

5.5 INDEMNIZACIÓN

Las **EMPRESAS** 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 las **EMPRESAS**, sin excepción, desde el momento en que se afilian y hacen uso del servicio **ZIPAGO**, son las siguientes:

6.1. ZIPAGO se reserva el pleno derecho de cancelar la afiliación de una **EMPRESA** 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 de la **EMPRESA**.

6.2. 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.

- 6.3.** Las **EMPRESAS** son exclusivamente responsables de la atención a sus clientes para todo efecto (comercial, posventa, quejas y reclamos). **ZIPAGO** sólo establece una relación comercial con las **EMPRESAS**, **ZIPAGO** no atiende a los clientes de las **EMPRESAS** en ningún caso.
- 6.4.** Para fines de atención **ZIPAGO** dará sólo a las **EMPRESAS** acceso a un portal desde donde pueda generar solicitudes de atención, quejas y/o reclamos. La URL es la siguiente:
<https://zingleet.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/6>.

ZIPAGO enviará un correo con el asunto Bienvenido a ZIPAGO ITSM ZIGLEET (Welcome to ZIPAGO ITSM ZIGLEET) que lo direccionará al registro en nuestro portal de solicitudes de atención.

Los usuarios finales, **quienes realizan pagos a las EMPRESAS**, tendrán disponible para cualquier consulta el correo servicioalcliente@zipago.pe

Los tipos de solicitudes y compromisos de atención que se pueden generar las **EMPRESAS** y los SLAs del servicio son:

Etapa del Servicio	Tipo de Solicitud	Objetivo	SLA (compromiso)
<p align="center">EN LA AFILIACION Y REGISTRO</p>	<p>Afiliación a Zipago Recaudo</p>	<p>El servicio de Recaudo puede ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Interconexión a una tienda virtual con Woocommerce. En este caso ZIPAGO realiza el desarrollo sin costo. - Interconexión a una tienda virtual que no use Woocommerce. En este caso el EMPRESA realiza el desarrollo de las APIS, según la especificación de ZIPAGO. - Afiliación a Recaudo OFF-HOST (fuera de línea). <p>El tiempo máximo para las tareas de ZIPAGO se indica en el SLA.</p>	<p align="center">40 horas</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • <i>El SLA contabiliza solo el trabajo de ZIPAGO. El desarrollo y/o demora por parte del EMPRESA no se contabiliza.</i> 		

EN LA OPERACIÓN	Disponibilidad del servicio	ZIGLEET ofrece a los COMERCIOS una disponibilidad anual de % 99.50	99.5% anual
	<i>*Excepto mantenimientos programados</i>		
	Información de Pagos	Tiempo de atención para cualquier Información relacionada a los pagos recibidos	24 horas
	Queja o Reclamo	Tiempo en que se dará atención a una queja o reclamo de parte del COMERCIO	120 horas
	Incidente en Operación	Tiempo en que se dará atención hacia un incidente de operación presentado	24 horas
LIQUIDACION Y FACTURACION	Depósitos del dinero recibido	Hora máxima en que se efectuarán los depósitos del dinero a la cuenta del COMERCIO. El SLA exceptúa casos de incidentes generados por los bancos o los COMERCIOS.	a las 09:00 horas de lun a sábado (excepto feriados)
	Incidente en Depósito	Tiempo máximo en que se atenderá un Incidente presentado en los depósitos.	24 horas
	Incidente en Facturación	Tiempo máximo en que se atenderá un Incidente presentado en la facturación.	24 horas
<p>Nuestro sistema de atención contabiliza los SLAs comprometidos en los siguientes horarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De lunes a viernes de 9:00 AM a 6:00 PM - Sábados de 9:00 AM a 1:00 PM <p>no se contabilizan los días feriados.</p>			

6.5. RESOLUCIÓN DE DISPUTAS. - De surgir algún hecho materia de discrepancia entre **ZIPAGO** y la **EMPRESA**, se solucionará en lo posible, con el trato directo. Para estos hechos, la **EMPRESA** deberá contactarse con **ZIPAGO** a través de un ticket de queja/reclamo en nuestra mesa de ayuda; 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 EMPRESAS

7.1 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/ 5.00	
Hasta S/ 2,500.00	S/. 7.50	
Hasta S/ 3,000.00	S/. 10.00	
Rango de pago dólares	Comisión	
	BCP	Otros Bancos
Hasta \$ 500.00	\$ 2.00	\$ 1.00
Hasta \$ 1,000.00		\$ 2.00
Hasta \$ 1,500.00	\$ 3.00	\$ 3.00
Hasta \$ 2,000.00	\$ 4.00	\$ 4.00

7.2 POR TRANSFERENCIAS A LAS CUENTAS BANCARIAS DE LAS EMPRESAS

ZIPAGO realizará el abono a las cuentas bancarias de las **EMPRESAS** 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 la **EMPRESA**. **ZIPAGO** no realiza transferencias interbancarias a las **EMPRESAS**.

ZIPAGO hace depósitos a las **EMPRESAS** únicamente:

1. **Para cuentas bancarias de provincias:** cuentas bancarias del BCP y BANBIF.
2. **Para cuentas bancarias de Lima:** BCP, Interbank, BBVA, BANBIF.

7.3 REGULARIZACIONES DE TRANSFERENCIAS A EMPRESAS

a) A favor del COMERCIO

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

b) Con cargo a la EMPRESA

Si un pago abonado por **ZIPAGO** a las **EMPRESAS**, no es confirmado por el **BANCO**. **ZIPAGO** procederá a descontar el abono realizado a la **EMPRESA** 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 **EMPRESAS**, de acuerdo con la finalidad del uso de la información del servicio y los acuerdos de confidencialidad descritos en este documento.

8.1. FINALIDAD DEL USO DE LA INFORMACION EN ZIPAGO

A. La información registrada por las **EMPRESAS** 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 las **EMPRESAS**.
2. Cumplir con las obligaciones comerciales y contractuales con las **EMPRESAS** y **BANCOS**.
3. Mejora continua del servicio mediante el análisis de datos de las **EMPRESAS** y el comportamiento de los pagos.

B. Por la naturaleza del servicio, al realizar un pago los **BANCOS** muestran: el identificador o código de pago, el **RUC** o documento de identidad, la descripción de la **EMPRESA** y el monto del pago

realizado. Situación sobre la cual las **EMPRESAS** brindan su consentimiento y conformidad.

C. En caso de cese de la relación comercial entre **ZIPAGO** y las **EMPRESAS**, 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 la **EMPRESA** 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.

8.2. 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 las **EMPRESAS**, 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.**
5. Lo indicado en ítem 5.1.C.

B. **ZIPAGO** hará uso de los recursos tecnológicos necesarios para cautelar y proteger la información de las **EMPRESAS**. 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. 3.0 28/09/2023 22:00:00