



Tenpo es una sociedad regulada por la Comisión para el Mercado Financiero ("CMF"), por tanto, los servicios financieros que presta se encuentran sujetos a su vigilancia.

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE PRODUCTOS TENPO Y CONTRATO DE APERTURA DE CUENTA CON PROVISIÓN DE FONDOS Y TARJETA DE PREPAGO**

Estos términos y condiciones de uso y sus anexos (en adelante conjuntamente, el "Contrato"), una vez aceptados por el Cliente, mediante su firma electrónica, constituyen un contrato celebrado por medios tecnológicos, entre la persona que los acepta (en adelante el "Cliente"), y **TENPO PAYMENTS S.A.**, una sociedad anónima especial, no bancaria, autorizada para emitir tarjetas de pago con provisión de fondos y registrada como tal en el Registro Único de Emisores de Tarjetas de Pago, a cargo de la CMF, RUT N°76.967.692-9 en conjunto con **TENPO TECHNOLOGIES SpA**, RUT N°77.005.409-5 ("Tenpo", y conjuntamente con el Cliente, las "Partes"), que contiene las condiciones para:

- I. Condiciones generales para todos los servicios, funcionalidades y productos.
- II. El uso de la plataforma digital o aplicación móvil de Tenpo ("App Tenpo");
- III. La apertura y uso de la tarjeta de pago con provisión de fondos nominativas ("Tarjeta Tenpo"), y la apertura y uso de una Cuenta de Provisión de Fondos ("CPF") asociada, tanto para Clientes mayores de edad y menores de edad ("Cliente Junior");
- IV. El uso de las siguientes funcionalidades:
  - a) Remesas;
  - b) Billetera en dólares con Paypal;
  - c) Pago de cuentas;
  - d) Recargas de servicios.

### **I.- CONDICIONES GENERALES**

#### **1.- Requisitos para suscribir Contrato y productos disponibles**

- a) Si el Cliente es mayor de 18 años de edad deberá cumplir los siguientes requisitos:
  - i) Ser persona natural.
  - ii) Tener cédula de identidad chilena vigente.

El Cliente podrá utilizar todos los productos y funcionalidades descritos en este Contrato y le aplicarán todas sus disposiciones, salvo aquéllas que están establecidas únicamente para el Cliente Junior.

- b) Si el Cliente es menor de edad deberá cumplir los siguientes requisitos:
  - i) Ser persona natural.
  - ii) Ser mujer mayor de 12 años u hombre mayor de 14 años.  
Sin perjuicio de lo anterior, Tenpo podrá habilitar edades de ingreso mayores atendido los desarrollos técnicos y operativos que esté implementando.
  - iii) Tener cédula de identidad chilena vigente.
  - iv) Contar con la autorización de alguno de los padres o tutor, de acuerdo con lo siguiente:
    - La apertura de la CPF Teenpo deberá ser autorizada por alguno de los padres o tutor ("Responsable") del Cliente Junior, quien deberá tener una Cuenta Tenpo. Se le enviará al Responsable una solicitud de autorización a su correo electrónico, la que podrá aceptar en su App Tenpo. Por tanto, el Responsable deberá otorgar su autorización



expresa al menor para proceder a la contratación y uso de la Cuenta Teenpo.

El Cliente Junior tendrá acceso a la apertura de una CPF Teenpo y a una tarjeta de pago con provisión de fondos nominativa, aplicándole las secciones I, II, III.a y III.b de este Contrato, salvo aquellas partes que se exceptúen expresamente.

El Cliente Junior no podrá utilizar las funcionalidades de remesas ni billetera en dólares con Paypal, por lo que no le aplicarán las secciones IV.a y IV.b de este Contrato.

## **2.- ¿Cuál es la duración del Contrato?**

Este Contrato tendrá una duración indefinida, pero cualquiera de las partes podrá ponerle término por las causales o en los plazos que se establecen en el N°3 siguiente.

En caso de terminación del Contrato, el Cliente autoriza a Tenpo a restituir los fondos disponibles en su CPF mediante una transferencia electrónica de fondos a una cuenta bancaria de su titularidad o mediante vale vista.

## **3.- ¿Cómo se puede terminar el Contrato?**

### **3.1. Terminación por parte del Cliente.**

El Cliente podrá poner término al Contrato dando aviso mediante los canales de comunicación dispuestos por Tenpo. A partir de la fecha en que se dé dicho aviso, Tenpo tendrá un plazo máximo de 10 días hábiles para cerrar la CPF y restituir todos los fondos que tenga el Cliente en su CPF y App Tenpo, deduciendo las comisiones y otros saldos que se adeuden a Tenpo.

Tratándose de un Cliente Junior, tanto él como su Responsable, de manera individual, podrán solicitar el término del Contrato, con lo que se procederá al cierre de la CPF Teenpo en la forma ya señalada.

### **3.2. Terminación por parte de Tenpo.**

(i) Término con aviso previo

Tenpo podrá poner término anticipado al Contrato, dando aviso escrito al Cliente con a lo menos 30 días corridos de anticipación a la fecha de término efectivo (en adelante, el "Plazo de Término"). Este aviso podrá ser enviado a través de correo electrónico o por los demás canales dispuestos para ello en la App Tenpo.

(ii) Término por no aceptación de nuevos Términos y Condiciones

Se entenderá que Tenpo manifiesta su intención de terminar este Contrato por el hecho de publicar y proponer al Cliente nuevos términos y condiciones en la App Tenpo (en adelante, la "Propuesta de Tenpo"), a contar de la cual comenzará a regir el Plazo de Término.

Sin perjuicio de lo anterior, si estando vigente el Plazo de Término, el Cliente acepta la Propuesta de Tenpo, se entenderá que, a contar del vencimiento del Plazo de Término, comienza a regir entre las partes un nuevo contrato, regido por los nuevos términos y condiciones incluidos en la Propuesta de Tenpo y aceptados voluntariamente por el Cliente.

Si, por el contrario, estando vigente el Plazo de Término, el Cliente comunica expresamente que no acepta la Propuesta de Tenpo, o no manifiesta en forma alguna su voluntad, el Contrato que se encuentre vigente podrá terminar el último día del Plazo de Término o con



posterioridad a él, lo que quedará a exclusivo criterio de Tenpo. En caso de que no se materialice el cierre, Tenpo notificará al Cliente por la vía más idónea.

En caso de terminación, el Cliente podrá solicitar la restitución de los fondos disponibles en su CPF, que le serán devueltos por Tenpo en un plazo máximo de 10 días hábiles. Los fondos que no hubieren sido rescatados por el Cliente a la fecha de terminación del Contrato constituirán acreencias sujetas a caducidad, y se regirán por lo dispuesto en la sección III.8.

(iii) Término inmediato con causa justificada

Tenpo podrá poner término de inmediato al Contrato por alguna de las siguientes causales:

- a) Si el Cliente no cumpliera íntegra y oportunamente todas y cada una de sus obligaciones;
- b) Si el Cliente proporciona información o datos falsos, o no proporciona los datos requeridos por Tenpo;
- c) Si existieran intentos de acceso no autorizado a alguna funcionalidad, a la App Tenpo o a la CPF del Cliente o de otro cliente, o proveer asistencia a otros para ello;
- d) Si Tenpo detecta una actuación fraudulenta o ilícita del Cliente relacionada con la ejecución del Contrato, o mal uso o uso fraudulento de cualquier tarjeta, funcionalidad, producto, aplicación, plataforma, canal o medio tecnológico habilitado por Tenpo;
- e) Si el Cliente afecta o intenta afectar la seguridad de la App Tenpo, de las funcionalidades o de cualquiera de los sistemas de Tenpo o sus aliados comerciales;
- f) Si el Cliente no paga o realiza un pago fraudulento de las comisiones establecidas en este Contrato y en la App Tenpo;
- g) Si el Cliente no proporciona a Tenpo los antecedentes e información que éste o sus aliados comerciales soliciten para el adecuado conocimiento de las actividades que desarrolla el Cliente o de sus ingresos, o de la razonabilidad entre esas actividades e ingresos y las transacciones de cualquier naturaleza que el mismo Cliente efectúe;
- h) Si el Cliente realiza transacciones que no se encuentren revestidas de razonabilidad económica o jurídica, o que se aparten del marco de sus actividades habituales, considerando para ello la frecuencia, el monto y/o terceros que intervengan;
- i) Si el Cliente no declara oportuna y debidamente el origen de los fondos depositados en su CPF o da información falsa, o no cumple otras solicitudes que Tenpo le haga a fin de dar cumplimiento a la normativa sobre prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, y en general, si el Cliente se encuentra incorporado en cualquier lista de personas con las cuales Tenpo se encuentre impedido de operar;
- j) Si el Cliente solicita su liquidación voluntaria, o uno o más de sus acreedores solicitan su liquidación forzosa, y en caso de que el Cliente se encuentre sometido a otro Procedimiento Concursal regulado en la Ley 20.720;
- k) Si el Cliente inicia y/o mantiene juicios en contra de Tenpo, o si Tenpo inicia y/o mantiene juicios en contra del Cliente;
- l) Si el Cliente incurre en conductas que constituyan o puedan constituir ilícitos de carácter penal, o hubiere sido formalizado o condenado por un crimen o simple delito;
- m) Si el Cliente revoca cualquier mandato que haya conferido a Tenpo en este Contrato;
- n) Si el Cliente falleciera, fuera declarado interdicto u ocurriera otro suceso legal que lo prive de la libre disposición de sus bienes;
- o) Si el Cliente no utiliza su Tarjeta Tenpo por un plazo superior a un año;
- p) Si el Cliente no actualiza la App Tenpo en un año desde que Tenpo le comunique;
- q) Si el Cliente incurre en conductas, omisiones o actos verbales o físicos o físicos que constituyan agravio, ofensa, malos tratos, insultos, violencia o produzcan de



- cualquier forma una afectación a la integridad física o psíquica a cualquier persona que dependa o preste servicios a Tenpo;
- r) Si el Cliente solicita la cancelación, eliminación y/o la prohibición de compartir Datos Personales, necesarios para la prestación del servicio;
  - s) En caso de que así lo requieren autoridades competentes;
  - t) Caso fortuito u otras circunstancias graves que por su particularidad hagan presumir que pueda estar en riesgo los intereses del Cliente y/o de Tenpo.
  - u) En los demás casos en que la ley u otra normativa aplicable así lo establezcan.

Si Tenpo decidiera poner término al Contrato por alguna de las causales señaladas, informará al Cliente al correo electrónico que mantenga registrado en la App Tenpo.

Además, Tenpo podrá proceder a la suspensión o bloqueo inmediato de uno o más de los productos, servicios o funcionalidades cuando concurra alguna de las causales descritas, con la finalidad de precaver un perjuicio a Tenpo, al Cliente, sus herederos y sucesores, o a terceros, o evitar el uso ilícito o fraudulento de los productos.

Además, en caso de tratarse de un Cliente Junior, Tenpo podrá suspender y/o bloquear la CPF Teenpo ante cualquier cuestionamiento, reclamo o solicitud del Responsable, hasta que se resuelva la controversia. Una vez resuelta y en un plazo máximo de 7 días hábiles, Tenpo, a su exclusivo juicio, podrá habilitarla nuevamente o cerrarla definitivamente.

En caso de fallecimiento del Cliente, para que los herederos puedan disponer de los fondos y/o acreencias que hubieren quedado en la CPF, deberán cumplir con los procedimientos y requisitos establecidos en las normas vigentes y los establecidos por Tenpo.

#### **4.- Comisiones, gastos e impuestos.**

##### **(i) Comisiones**

El Cliente deberá pagar las comisiones que se describen en el Anexo I de este Contrato por el uso de la CPF y de la Tarjeta Tenpo.

Tenpo podrá decidir libremente: (i) establecer comisiones con valores fijos o como porcentajes sobre transacciones; (ii) fijar comisiones por tramos; (iii) modificar los valores de las comisiones; (iv) crear descuentos especiales; (v) eximir del pago de determinadas comisiones a determinados Clientes y/o determinadas transacciones; (vi) establecer comisiones diferenciadas para distintas segmentaciones de clientes; (vii) establecer otros mecanismos para remunerar la utilización de esta funcionalidad. Para lo anterior, Tenpo avisará con anterioridad y solicitará la aceptación del Cliente.

##### **(ii) Gastos e impuestos**

Los servicios que presta Tenpo podrían estar afectos a impuestos, en tal caso éstos serán de cuenta y cargo del Cliente. En el evento que al momento de celebrar este Contrato, una determinada operación no se encuentre afecta al pago de impuestos pero luego, ya sea por una modificación legal o pronunciamiento de la autoridad competente, si lo esté, estos serán de cargo del Cliente desde la fecha en que su pago debió haber sido efectuado.

Además, serán de cargo del Cliente todos los gastos que se deriven de la prestación de los servicios como los gastos de cobranza.

##### **(iii) Mandato**



El Cliente instruye, mandata y autoriza expresamente a Tenpo a cargar a su CPF toda suma necesaria para cubrir el pago de comisiones, gastos e impuestos que procedan.

### **5.- Canales Electrónicos y Seguridad.**

Para operar y acceder a los servicios que presta Tenpo, el Cliente deberá introducir sus datos personales y datos de autenticación habilitados, tales como código numérico personal o “pin”, contraseña, autenticación biométrica o coordenadas, así como cualquiera otra medida de seguridad e identificación que Tenpo pueda habilitar, de acuerdo con las mejores prácticas internacionales y el desarrollo tecnológico. Estas medidas de autenticación son secretas, personales, intransferibles y constituyen una firma electrónica y el mecanismo que tiene el Cliente para aceptar transacciones e identificarse.

Al respecto, son obligaciones del Cliente:

- a) Mantener de forma confidencial sus claves y otros medios de autenticación proporcionados por Tenpo, y no revelarlas a ninguna persona, y
- b) En caso de tener Tarjeta(s):
  - i) mantenerlas en un lugar seguro, bajo su custodia personal;
  - ii) no generar copias físicas o digitales de ellas ni de su contenido.

Si el Cliente no cumple con estas obligaciones, deberá asumir la responsabilidad por los perjuicios que el mal uso de claves o tarjetas puedan ocasionar a él, a Tenpo y/o a terceros, salvo cuando informe oportunamente a Tenpo el hecho de su pérdida o sustracción.

Tenpo podrá asumir que cualquier persona que dé instrucciones a través de las funcionalidades o servicios de la App Tenpo, y que utilice el nombre, datos y claves del Cliente, sea que se encuentren o no preestablecidos en sus dispositivos, corresponde al Cliente o a una persona autorizada por él para hacer uso de los servicios.

En caso de extravío, hurto, robo, fraude, mal uso, u otra circunstancia similar, que afecte a su tarjeta o medios de autenticación, el Cliente debe dar aviso inmediato a Tenpo a través de los canales dispuestos al efecto por Tenpo. El Cliente no tendrá responsabilidad por las operaciones realizadas con su Tarjeta, posteriores al aviso, según la Ley N°20.009.

Tenpo podrá suspender o bloquear temporalmente sus servicios o funcionalidades, total o parcialmente, en caso de detectarse operaciones o intentos de operaciones que pudieran considerarse fraudulentas, con uso indebido, caso fortuito u otras circunstancias graves que hagan presumir que puedan estar en riesgo los intereses del Cliente y/o Tenpo.

### **6.- Datos Personales**

Los datos personales que entregue el Cliente y que se obtengan y/o generen a propósito de este Contrato, se sujetarán a lo dispuesto por la Ley 19.628 sobre Protección de la Vida Privada y por la Política de Privacidad de Tenpo, que el Cliente declara conocer y aceptar.

### **7.- Actualización de la información personal del Cliente.**

El Cliente se obliga a registrar y mantener permanentemente actualizada su información personal y de contacto en la App Tenpo, la que deberá ser auténtica, fidedigna y completa.

Tenpo considerará que la información que el Cliente mantenga registrada en la App Tenpo es correcta y que está actualizada, por lo que no será responsable de los perjuicios que se ocasionen al Cliente o terceros producto de datos incorrectos o desactualizados.

### **8.- Condición de Persona Expuesta Políticamente (“PEP”)**



El Cliente se compromete a informar a Tenpo, a través de los canales de comunicación habilitados, en caso de ser o pasar a ser en el transcurso del Contrato:

- a) Una PEP,
- b) Cónyuge, abuelo(a), padre, madre, hijo(a), hermano(a), o nieto(a) de una PEP o aquellas relaciones que establezca cualquier modificación;
- c) Haber celebrado un pacto de actuación conjunta mediante el cual tenga poder de voto suficiente para influir en sociedades constituidas en Chile, con alguna de las siguientes PEP (sea que actualmente desempeñen o hayan desempeñado uno o más de los siguientes cargos): 1) Presidente de la República; 2) Senadores, Diputados y Alcaldes; 3) Ministros de la Corte Suprema y Cortes de Apelaciones; 4) Ministros de Estado, Subsecretarios, Intendentes, Gobernadores, Secretarios Regionales Ministeriales, Embajadores, Jefes Superiores de Servicio, tanto centralizados como descentralizados y el directivo superior inmediato que deba subrogar a cada uno de ellos; 5) Comandantes en Jefe de las Fuerzas Armadas, Director General Carabineros, Director General de Investigaciones, y el oficial superior inmediato que deba subrogar a cada uno de ellos; 6) Fiscal Nacional del Ministerio Público y Fiscales Regionales; 7) Contralor General de la República; 8) Consejeros del Banco Central de Chile; 9) Consejeros del Consejo de Defensa del Estado; 10) Ministros del Tribunal Constitucional; 11) Ministros del Tribunal de la Libre Competencia; 12) Integrantes titulares y suplentes del Tribunal de Contratación Pública; 13) Consejeros del Consejo de Alta Dirección Pública; 14) Los directores y ejecutivos principales de empresas públicas, según lo definido por la Ley N° 18.045; 15) Directores de sociedades anónimas nombrados por el Estado o sus organismos; 16) Miembros de las directivas de los partidos políticos.

Tenpo podrá informar de estas circunstancias a sus aliados comerciales o proveedores que le ayuden a proveer los productos y servicios señalados en este Contrato.

### **9.- Mandatos otorgados por el Cliente a Tenpo.**

Los mandatos que se otorgan en este Contrato podrán ser revocados siempre y cuando se encuentren totalmente extinguidas las obligaciones que el Cliente hubiera contraído. La revocación del mandato deberá comunicarse a Tenpo mediante los canales habilitados en la App Tenpo y producirá sus efectos transcurridos 15 días hábiles desde la comunicación.

Los mandatos otorgados a Tenpo se entenderán revocados al terminar este Contrato.

Será suficiente rendición de cuentas de los mandatos que se confieren a Tenpo, la entrega al Cliente de los comprobantes, cartolas, estados de cuenta, y demás documentos.

### **10.- Comunicaciones.**

Tenpo enviará al Cliente sus notificaciones y comunicaciones al correo electrónico que tenga registrado en la App Tenpo o a través de notificación push de la App Tenpo.

### **11.- Servicio de atención de atención al cliente**

Tenpo cuenta con un servicio que atiende consultas, sugerencias, reclamos, denuncias de transacciones y actividades no reconocidas, emergencias, solicitudes de cierre de productos, y otros, a través de los siguientes canales de contacto:

- Central telefónica al 600 500 1900. Disponible 24 horas, todos los días del año. Por medio de la central telefónica se le dará al Cliente una solución en línea al problema y/o reclamo o, en su defecto, se generará un requerimiento interno, del cual se le entregará un número de solicitud.



- Sección “ayuda” de la App Tenpo. El Cliente podrá generar consultas autoatendidas, y reportar problemas y/o reclamos. Al ingresar solicitudes por este canal, el Cliente recibirá un e-mail de confirmación y será contactado en horario hábil, para entregarle una solución en línea o, en su defecto, se escalará como un requerimiento interno.

Los reclamos que se formulen por estos medios no excluyen el ejercicio de los derechos de los Clientes, ni el ejercicio de acciones legales ante organismos, instituciones y/o tribunales.

## **12.- Disponibilidad de los productos y servicios**

Tenpo procurará que la App Tenpo, sus servicios y productos estén disponibles las 24 horas del día y los 7 días de la semana, adoptando las medidas que estén a su alcance para resguardar su funcionamiento y continuidad. Sin perjuicio de lo anterior, dichos servicios y productos podrían verse afectados por fallas e interrupciones, considerando su complejidad. En esos casos, Tenpo avisará al Cliente y hará sus mejores esfuerzos para restablecer la continuidad del servicio en el menor tiempo posible.

Además, Tenpo podrá programar suspensiones de la App Tenpo, sus servicios o productos, informando previamente al Cliente.

Tenpo podrá actualizar, ampliar y modificar las funcionalidades y la App Tenpo, intentando que ello implique una mejora u optimización de la calidad del servicio. Existiendo una nueva actualización disponible, la aceptación del Cliente será condición para el uso de la App Tenpo, la que se entenderá dada por el hecho de que el Cliente descargue la actualización.

Además, Tenpo podrá discontinuar algunas o todas las funcionalidades o servicios de la App Tenpo.

## **13.- Legislación aplicable y domicilio**

Este Contrato se rige por la ley chilena. Para los efectos legales que deriven de este Contrato, las partes constituyen domicilio en la comuna de Santiago y cualquier dificultad o controversia que se produzca será sometida al conocimiento y fallo de sus Tribunales de Justicia. Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente podrá ejercer las acciones que correspondan conforme a la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

## **14.- Sello SERNAC.**

El presente Contrato no cuenta con Sello SERNAC.

## **15.- Normativa sobre prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.**

El Cliente se obliga a colaborar con Tenpo para que ésta pueda dar cumplimiento cabal y oportuno a la normativa vigente sobre prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, en especial, se obliga a proporcionar todos los antecedentes relacionados con el origen de los fondos objeto de depósitos, operaciones y/o transacciones de cualquier naturaleza que realice con Tenpo, o cualquier otro detalle relacionado.

Tenpo se abstendrá de efectuar una determinada operación y/o transacción en caso de que el Cliente no logre acreditar, a satisfacción de Tenpo, el origen de los fondos, o que no serán utilizados para fines ilícitos su CPF, Tarjeta Tenpo u otro medio de pago de Tenpo.

## **16.- Cargos recurrentes**

El Cliente puede instruir el cargo automático y recurrente de los montos que informen como deudas, empresas que presten distintos bienes y servicios. Para lo anterior, el Cliente otorga mandato a Tenpo para efectuar dicho débito recurrente.



Para que Tenpo lleve a cabo los cobros señalados, el Cliente debe mantener en la CPF fondos disponibles y suficientes para cubrir los cargos que se ordenen, y Tenpo debe haber recibido información correcta de identificación del Cliente y el monto a cargar en la CPF. En caso de que lo anterior no ocurra, Tenpo no tendrá responsabilidad por la falta de pago y el Cliente deberá resolver cualquier dificultad directamente con la empresa.

Eventualmente y en el escenario que Tenpo hubiera habilitado dicha opción, el Cliente podrá establecer límites máximos de cargo por cada producto y/o servicio, y en dicho caso Tenpo quedará absolutamente liberado de responsabilidad por el no pago de los montos que excedan dicho límite.

Los cargos de estas operaciones se materializarán en las CPF, el día que señale la empresa, o el día hábil bancario siguiente, si aquel fuere inhábil.

En los casos de cierre de CPF, término del convenio con la empresa y/o inexistencia reiterada de fondos suficientes en la CPF, Tenpo podrá dejar sin efecto este servicio. Igual efecto se producirá si las partes comunican su voluntad de poner término al PAC-PAT por aviso escrito que deberá enviarse con a lo menos 30 días de anticipación.

#### **17.- Programa de Beneficios de Tenpo**

Al suscribir el presente Contrato, el Cliente también estará aceptando su adhesión e incorporación al Programa de Beneficios "Tenpesos", cuyos términos y condiciones se encuentran disponibles en la página web [www.tenpo.cl](http://www.tenpo.cl). Tenpesos es el programa de fidelización de clientes Tenpo mediante el cual se otorgan beneficios, ya sea por contratación, activación y/o uso de los productos Tenpo, y que podrán ser utilizados según lo dispuesto en dichos términos y condiciones.

#### **18. - Límites de Saldos**

En el caso de los Clientes Junior, su CPF tendrá un límite de \$500.000 como saldo máximo. Para los clientes mayores de 18 años, el monto máximo para depositar por mes es de \$60.000.000. Sin perjuicio de lo anterior, Tenpo podrá modificar estos límites a su arbitrio y de conformidad a la regulación vigente.

Para las transacciones con tarjetas, Tenpo informará los límites en su sitio web [www.tenpo.cl](http://www.tenpo.cl).

#### **19. - Conexiones a sitios externos**

Algunas funcionalidades de la App Tenpo podrán contener enlaces u ofrecer conexiones a sitios web mantenidos y operados por terceros, por lo que Tenpo no es responsable por la funcionalidad, eficacia de los servicios, las políticas de seguridad y privacidad y por los contenidos de tales sitios.

## **II.- APLICACIÓN MÓVIL DE TENPO**

### **1.- Registro en App Tenpo**

Previo a la aceptación de estos términos y condiciones de uso, el Cliente deberá registrarse y completar el formulario de registro dispuesto al efecto en la App Tenpo, llenando todos los campos con datos válidos y la información que le sea solicitada.

### **2.- ¿Para qué sirve la App Tenpo?**

Tenpo pone a disposición del Cliente la App Tenpo, que es una plataforma digital que permite acceder a todos sus servicios, como la apertura de cuenta con provisión de fondos



y apertura y uso de una tarjeta de prepago y las funcionalidades de pago de cuentas, recargas, remesas, billetera en dólares y otras que se habiliten a futuro.

### **III.a.- CUENTA DE PROVISIÓN DE FONDOS.**

#### **1.- Apertura de la cuenta de provisión de fondos**

Tenpo abre una cuenta de provisión de fondos en nombre del Cliente, quien pasa a ser su titular. La CPF tiene por único y exclusivo objeto la recepción de fondos destinados a provisionar una o más tarjetas de pago con provisión de fondos asociadas a la CPF. Tenpo responderá en todo momento por los recursos captados cuyo saldo se registre en la CPF.

El saldo disponible en la CPF sólo podrá ser destinado por Tenpo a: (i) efectuar los pagos que se ordenen mediante el uso de la Tarjeta Tenpo asociada a la CPF, (ii) realizar las transferencias electrónicas de fondos que instruya el Cliente, (iii) efectuar los pagos que instruye el Cliente con cargo a su cuenta, y (iv) el cargo de las comisiones que procedan o al reembolso de los recursos recibidos del Cliente.

Los fondos que se abonen a la CPF no serán susceptibles de embargo, medida prejudicial o precautoria u otras limitaciones al dominio emanadas de obligaciones asumidas por Tenpo.

La CPF se regirá por las normas establecidas en el capítulo III.J.1.3 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile, las normas de la Circular N°1 para emisores no bancarios de tarjetas de pago dictada por la CMF y las leyes que rigen la materia.

#### **2.- Intereses, reajuste y moneda de denominación.**

Los fondos depositados en la CPF se mantendrán en moneda nacional, no devengarán intereses ni se reajustarán en forma alguna.

#### **3.- ¿Cómo efectuar abonos a la CPF?**

El Cliente podrá efectuar abonos a la CPF por cualquiera de las siguientes modalidades:

- (a) La entrega o depósito de dinero en efectivo;
- (b) La instrucción de transferencias electrónicas de fondos desde cuentas corrientes bancarias, cuentas de ahorro a la vista y cuentas a la vista;
- (c) Abonos con cargo a otras tarjetas o cuentas con provisión de fondos, de Tenpo u otros emisores;
- (d) Mediante una combinación de las modalidades anteriores, incluyendo la posibilidad de efectuar abonos por intermedio de procesadores o concentradores de medios de pago con quienes Tenpo mantenga convenio;
- (e) Por abonos realizados por medio de tarjeta de crédito.

Los abonos señalados podrán efectuarse, en la medida que se encuentren habilitados por Tenpo, por caja, a través de cajeros automáticos, mediante sistemas de transferencias electrónicas de fondos o empleando las correspondencias de que dispusiere Tenpo.

#### **4- ¿Se puede solicitar la restitución de los fondos?**

El Cliente tendrá derecho a solicitar a Tenpo, en cualquier momento, la restitución total o parcial de los fondos provisionados en la CPF, sin reajustes ni intereses, ya sea en dinero efectivo, mediante abono en una cuenta corriente nacional, cuenta a la vista o en otra CPF de su titularidad o, excepcionalmente, mediante vale vista. La restitución se efectuará deduciendo las comisiones y otros saldos adeudados a Tenpo.

#### **5.- Régimen legal de caducidad de los depósitos.**



Los fondos mantenidos en las CPF estarán sujetos al sistema de caducidad de depósitos, captaciones y acreencias previsto en el artículo 156 de la Ley General de Bancos y en el capítulo 2-13 de la Recopilación Actualizada de Normas de la CMF.

### **III.b.- TARJETA DE PAGO CON PROVISIÓN DE FONDOS.**

#### **1.- ¿Para qué se puede usar una tarjeta de pago con provisión de fondos?**

Tenpo emitirá en forma nominativa y pondrá a disposición del Cliente una o más tarjetas de pago con provisión de fondos (en adelante, las “Tarjetas”), cuyo uso permitirá al Cliente disponer del dinero que se encuentre depositado en la CPF.

Las Tarjetas se pueden usar para:

- a) Compras y pagos nacionales e internacionales en comercios que acepten este medio de pago;
- b) Realizar giros en cajeros automáticos, en caso que Tenpo lo habilite, y
- c) Cualquier otra modalidad de uso de la Tarjeta que Tenpo informe oportunamente.

#### **2.- Uso de la Tarjeta como medio de pago en moneda local y extranjera.**

El pago de las transacciones efectuadas en moneda local se efectuará mediante el débito directo de los fondos depositados en la CPF en una cantidad igual al monto a que ascienda el precio o contraprestación por la transacción respectiva, más cualquier impuesto o comisiones que fueren aplicables conforme al presente Contrato y la normativa vigente al tiempo de efectuarse la transacción, y sólo en la medida que la suma disponible en la CPF sea suficiente para cubrir tales costos.

El pago de las transacciones efectuadas en moneda extranjera (distinta a pesos chilenos) se efectuará mediante el débito directo de los fondos depositados en la CPF, en una cantidad equivalente al monto que sea necesario para adquirir la totalidad de la respectiva moneda extranjera a que ascienda el precio o contraprestación por la transacción correspondiente, más cualquier impuesto o comisiones que fueren aplicables conforme al presente Contrato, a la normativa local y extranjera que resulte aplicable a la transacción internacional y al contrato celebrado por el Cliente con dicha entidad extranjera, y solo en la medida que la suma disponible en la CPF sea suficiente para cubrir tales costos.

Para efectos de lo dispuesto en el párrafo anterior, el Cliente confiere un mandato a Tenpo, para que debite desde su CPF la suma que fuere necesaria para adquirir la respectiva moneda extranjera, conforme al tipo de cambio que, al tiempo de celebrarse dicha transacción, se informe en la App Tenpo, y efectúe el pago al comercio extranjero respectivo. Se entenderá que el Cliente ha aceptado el referido tipo de cambio por el hecho de utilizar voluntariamente su Tarjeta en el comercio internacional.

#### **3.- ¿El Contrato comprende créditos o sobregiros?**

Este Contrato no comprende en forma alguna el otorgamiento de modalidades de crédito o sobregiros asociados a la Tarjeta o a la CPF, cualquiera sea su forma de emisión.

El Cliente autoriza e instruye expresamente a Tenpo a debitar los abonos o a reversar los movimientos erróneos, o transacciones anuladas, canceladas o indebidamente asentados en sus CPF.

Si el saldo disponible fuere insuficiente para realizar una determinada transacción, ésta no podrá ser realizada y no será cargada a la CPF ni aun en forma parcial. Tenpo deberá velar porque el saldo en la CPF nunca sea negativo.



Si, como consecuencia de transacciones que deban ser reversadas por haberse registrado erróneamente en la CPF del Cliente, el saldo de ella fuese negativo, éste se compromete a abonar el monto necesario para solucionar dicha situación y que se alcance, al menos, un saldo igual a cero. De forma adicional, el Cliente autoriza a Tenpo para que debite cualquier otra acreencia que este registre o cargue operaciones de crédito que registre con Tenpo con la finalidad de que la CPF tenga, al menos, saldo cero.

#### **4.- Estados de Cuenta.**

El uso de la Tarjeta y de la CPF será informado mensualmente mediante el envío de Estados de Cuenta, que serán emitidos el día 5 de cada mes o el día hábil posterior más próximo, e informados al Cliente a la dirección de correo electrónico que mantenga registrada en la App Tenpo.

Los Estados de Cuenta contendrán, a lo menos, el detalle acerca de los giros o abonos realizados, el saldo vigente al inicio del período y el vigente a la fecha de su emisión, costos, cargos, comisiones o impuestos que se hayan pagado desde el día inmediatamente siguiente al periodo incluido en el último Estado de Cuenta.

Tratándose de un Cliente Junior, tanto él como su Responsable, de manera individual, podrán solicitar estados de cuenta, detalles de transacciones específicas, entre otras, de la CPF Teenpo, a través de los canales de comunicación establecidos en este Contrato.

#### **5. ¿Qué requisitos se exigen para el otorgamiento de las Tarjetas?**

El Cliente podrá solicitar el otorgamiento de una o más de las siguientes Tarjetas, cumpliendo con los siguientes requisitos:

##### **5.1. Tarjeta Nivel I.**

La Tarjeta Nivel I podrá ser emitida por Tenpo a aquel Cliente que haya descargado la App Tenpo, completado el formulario, aceptado el presente Contrato y validado su cédula de identidad mediante Equifax.

La Tarjeta Nivel I y la CPF asociada, sólo podrán ser utilizadas para hacer abonos, usar las funcionalidades de pago de cuentas y recargas, hacer transferencias electrónicas a cuentas bancarias pertenecientes al mismo titular, retiros de dólares con Paypal y otras que Tenpo habilite.

El saldo máximo permitido en la CPF para la Tarjeta Nivel I se encuentra establecido en la página web de Tenpo.

##### **5.2. Tarjeta Nivel II.**

Tenpo emitirá una o más Tarjetas Nivel II a aquel Cliente que, además de haber cumplido todos los requisitos para acceder a una Tarjeta Nivel I, haya acreditado fehacientemente su identidad a Tenpo, en forma remota, a través de aquellos procedimientos de autenticación seguros que Tenpo hubiere habilitado para tales fines en la App Tenpo, incluyendo métodos con proveedores externos sobre la base de información privada del Cliente, autenticación biométrica, firma electrónica avanzada, transferencias electrónicas provenientes de cuentas de su titularidad de otros bancos, secreto compartido u otros.

La Tarjeta Nivel II y la CPF asociada, podrán ser utilizadas para realizar abonos y retiros, transferencias electrónicas a cuentas de terceros y como medio de pago, tanto dentro como fuera del territorio de la República de Chile.



## **6.- Tarjeta virtual y física**

Las Tarjetas siempre se emitirán de forma virtual. Además, para el caso de la Tarjeta Nivel II, el Cliente podrá solicitar la emisión de una Tarjeta Física, que le permitirá realizar compras presenciales en establecimientos comerciales nacionales e internacionales afiliados a la Tarjeta, y retiros en cajeros automáticos afiliados.

El Cliente podrá solicitar la emisión y despacho de su Tarjeta Física a través de la App Tenpo, debiendo ingresar los datos que les sean solicitados, y pagar una tarifa o comisión, cuyo monto se informará al realizar la solicitud, el que una vez aceptado, será descontado del saldo de su CPF.

Tenpo se reserva el derecho de no dar curso a una solicitud de emisión de Tarjeta Física si los datos ingresados por el Cliente no pueden ser validados, o por razones de seguridad.

Una vez recibida la Tarjeta Física, el Cliente deberá activarla a través de la App Tenpo para poder usarla. Una vez realizada la activación de la Tarjeta Física, la Tarjeta Virtual será dada de baja. Será responsabilidad del Cliente actualizar las suscripciones de servicios que mantenga vigentes y cuyo pago se encuentre asociado a su Tarjeta Virtual.

## **7.- Información para fines tributarios.**

En cumplimiento a las normas y acuerdos contenidos y derivados de la Convención Sobre Asistencia Administrativa Mutua en Materia Tributaria, publicado en el Diario Oficial del día 7 de noviembre de 2016, el Cliente autoriza a Tenpo a entregar al Servicio de Impuestos Internos, información relativa a su CPF y a la revisión e identificación de cuentas financieras en general, relacionadas con personas con residencia tributaria en jurisdicciones extranjeras.

## **IV.a.- REMESAS O TRANSFERENCIAS AL EXTERIOR**

### **1.- ¿Qué empresas ofrecen el servicio de remesas o transferencias al exterior?**

Remitee Chile SpA y otras empresas que a futuro celebren contratos con Tenpo ("Remesadores"), ofrecen en la App Tenpo, a través de la Funcionalidad "Transferir al exterior", el servicio de remesas o transferencias internacionales para los clientes de Tenpo.

La comisión será cobrada directamente por los Remesadores. La boleta electrónica o nota de crédito, correspondiente a la comisión cobrada, será enviada, a requerimiento del Cliente, a su correo electrónico registrado en la App Tenpo.

En caso de que todos los Remesadores decidan dejar de prestar el servicio de remesas en la App Tenpo, Tenpo informará al Cliente con una anticipación de 30 días, en caso que decida dejar de prestar el servicio.

### **2.- Proceso de acreditación interna de los Remesadores**

Los Remesadores podrán acceder a los Datos Personales que el Cliente haya registrado en la App Tenpo y verificar dicha información en fuentes accesibles al público, con el fin de prevenir, detectar, monitorear y controlar la exposición al riesgo de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, conocer el origen de los fondos con los que operará, conocer al Cliente, entre otros, así como la revisión de su real situación personal, económica, financiera y fiscal. Además, podrán solicitar al Cliente los antecedentes adicionales que estimen necesarios.



Tenpo y los Remesadores se reservan el derecho de rechazar instrucciones provenientes de personas con limitación en su capacidad legal, PEP, o aquellas cuyas actividades sean consideradas de alto riesgo de exposición a lavado de activos o financiamiento del terrorismo, decisión que adoptará teniendo en cuenta lo dispuesto en la ley y los estándares aplicables.

### **3.- Servicio de Remesas**

El Cliente sólo podrá usar la funcionalidad transfiriendo montos desde su CPF u otros productos de Tenpo.

Los Remesadores serán quienes reciban los fondos del Cliente y remitan los fondos al beneficiario de la remesa.

En caso de que la remesa se envíe a una cuenta bancaria o no bancaria del beneficiario, ésta deberá estar habilitada y operativa. Por lo tanto, en estos casos, los datos del beneficiario que se informen en la funcionalidad deberán coincidir con los datos del titular de la cuenta hacia la cual se realizará la remesa.

### **4.- Información adicional sobre el beneficiario de la remesa**

Los Remesadores podrán solicitar al Cliente información y/o documentación adicional relacionada al beneficiario de la remesa.

Los Remesadores se reservan el derecho de limitar las jurisdicciones para realizar remesas, así como también restringir la nacionalidad de los Clientes y beneficiarios de las remesas.

Los Remesadores podrán suspender una transacción hasta verificar el cumplimiento satisfactorio de este Contrato y las regulaciones aplicables.

### **5.- Ejecución de una Remesa**

El Cliente otorga mandato a los Remesadores para transferir el monto que instruya a terceros, los que, dependiendo del destino y de las factibilidades técnicas de los Remesadores, podrán disponibilizar en cuentas bancarias, billeteras digitales, dinero efectivo u otros mecanismos que pudieren ser habilitados, en los destinos, a este respecto. La ejecución del mandato de remesa por parte de los Remesadores está condicionada a:

1. Que el Cliente sea titular de una CPF, Tarjeta Tenpo u otro producto Tenpo que eventualmente se habilite para disponibilizar fondos para hacer la remesa;
2. Que la CPF, la Tarjeta Tenpo u otro producto Tenpo estén operativos, habilitados y no tengan restricciones para la realización de la transacción;
3. Que el Cliente cuente con fondos suficientes en la CPF u otro producto Tenpo, para llevar a cabo la remesa y cubrir la comisión;
4. Que exista la instrucción de ejecución de la remesa dada por el Cliente;
5. Que Tenpo autorice la transacción;
6. Que el Cliente haya suministrado toda la información y/o documentación requerida por los Remesadores dentro de los plazos informados.

Los Remesadores llevarán a cabo sus mejores esfuerzos para realizar la remesa solicitada a la brevedad posible. El Cliente tiene conocimiento de que pueden aplicarse cobros y comisiones en la cuenta del beneficiario, y que los Remesadores no tienen injerencia ni responsabilidad sobre los mismos.

### **6.- Problemas en la ejecución de una remesa**



Los Remesadores notificarán al Cliente, a su correo electrónico registrado en la App Tenpo, en caso de que:

- a) no fuera posible realizar la remesa por falta de información sobre la cuenta receptora, o error u omisión en las instrucciones recibidas, lo que podría deberse a: número de cuenta incorrecto o incompleto, tipo de cuenta erróneo, moneda de la cuenta errónea, número de identificación del beneficiario erróneo o incompleto, etc.
- b) la remesa sea rechazada por el banco, institución financiera u otra entidad de destino, lo que podría deberse a: que los datos del beneficiario no coincidan con el titular de la cuenta de destino de la remesa; que el número de documento de identificación, fiscal o tributario del beneficiario sea incorrecto o esté incompleto, que la cuenta de destino de la transferencia no se encuentre operativa, haya sido bloqueada o cerrada; que el número de cuenta sea incorrecto, etc.

En estos casos, los Remesadores además solicitarán al Cliente que envíe nuevamente la información y/o documentación que corresponda en un plazo determinado.

En caso de que el Cliente envíe la información solicitada, los Remesadores, realizarán un máximo de tres intentos por cada remesa solicitada, en un plazo de 15 días, contados desde la primera instrucción del Cliente. Cumplido el plazo, sin poder realizar la remesa, los Remesadores devolverán los fondos a la CPF del Cliente, descontando la comisión.

Los Remesadores no serán responsables por la eventual retención de los fondos por parte del banco, institución financiera u otra entidad receptora de destino, ya sea por solicitud de información y/o documentación adicional y/o por existir alguna restricción operativa en la cuenta del beneficiario u otro medio disponible.

Los importes correspondientes a las remesas se debitarán en pesos chilenos desde la CPF del Cliente u otro producto Tenpo que se habilite, y el beneficiario de la remesa recibirá en su cuenta bancaria u otro medio disponible el importe transferido en la moneda de curso legal del país de destino.

Una vez que el Cliente haya instruido la realización de una remesa, la misma no se podrá anular y/o suspender.

Los Remesadores no se responsabilizan en caso de que el banco de destino, institución financiera u otra entidad receptora acredite la remesa con información inválida o incorrecta aportada por el Cliente.

Los Remesadores se reservan el derecho de requerir información o documentación adicional, no registrar o rechazar a un beneficiario, o de no realizar una determinada remesa, cuando la misma no sea acorde al conocimiento que se tiene del beneficiario o Cliente, de su situación personal, patrimonial, económica y/o fiscal, en base a la información y documentación que el Cliente haya aportado, y/o cuando la realización de dicha remesa pudiera infringir alguna normativa legal, fiscal, y/o de algún procedimiento en particular. En estos supuestos, los Remesadores no estarán obligados a informar al Cliente el motivo por el cual rechazan una determinada remesa.

Los Remesadores podrán encomendar a otra persona jurídica la ejecución de ciertas remesas y la acreditación en la cuenta del beneficiario.

## **7.- Declaraciones y Obligaciones del Cliente**

El Cliente declara que:



1. Toda la información de los beneficiarios de las remesas que ingrese en la funcionalidad y en la App Tenpo es correcta, cierta, veraz y completa.
2. Los recursos utilizados para hacer remesas no provienen de actividades ilícitas, como: narcotráfico, lavado de activos, financiamiento del terrorismo, corrupción pública o privada, fraude, estafa, etc.
3. Es dueño legítimo de las sumas que mantiene en su CPF u otro producto Tenpo que se habilite, con cargo a los que se realizarán las remesas y que sus instrucciones no infringen los derechos de terceros ni las leyes aplicables.

Cualquier consecuencia adversa que se derive del incumplimiento de estas declaraciones, serán asumidas por el Cliente y no serán imputables ni a los Remesadores ni a Tenpo.

### **8.- Responsabilidad**

El Cliente será el único responsable por todo acto realizado a través de la funcionalidad y por los perjuicios que se deriven del incumplimiento de sus obligaciones, reservándose Tenpo y los Remesadores la facultad de iniciar las acciones legales que correspondan.

Además, en esos casos, Tenpo y los Remesadores podrán rechazar instrucciones de remesas o cerrar la funcionalidad o cuenta del Cliente.

Los Remesadores y Tenpo no serán responsables por daños, lucro cesante, pérdida de ganancias, pérdida de negocios, pérdida de oportunidades, pérdida de datos, y pérdidas directas o indirectas que se produzcan como consecuencia del uso de la funcionalidad.

### **9.- Cumplimiento de la normativa aplicable**

Los Remesadores y Tenpo cumplirán con las normas aplicables y cooperarán con las autoridades competentes para garantizar ese cumplimiento, por ejemplo, en materia tributaria, de protección de derechos de propiedad industrial e intelectual, prevención del lavado de dinero, financiamiento del terrorismo, defensa de la libre competencia y protección al consumidor, etc. En especial, conforme a la Ley 19.913, los Remesadores informarán a la Unidad de Análisis Financiero (UAF) las operaciones que puedan ser calificadas como sospechosas, y entregarán la información y/o documentación relacionada con esas remesas y beneficiarios, de acuerdo a los requerimientos específicos que la UAF formule.

Los Remesadores y Tenpo podrán revelar los Datos Personales del Cliente, cuando lo requieran autoridades judiciales o gubernamentales competentes, incluso sin que exista una orden ni una citación u orden administrativa o judicial, para efectos de investigaciones de cualquier tipo, incluso penal (como fraudes y delitos informáticos) y relacionadas a la infracción de derechos de propiedad intelectual o industrial, y en los casos en que las actuaciones del Cliente puedan exponer a Tenpo y a los Remesadores, sus empresas relacionadas, subcontratistas o a otros clientes a cualquier responsabilidad legal.

Adicionalmente, los Remesadores y Tenpo podrán comunicar información a entidades públicas competentes cuando haya motivos suficientes para considerar que la actividad del Cliente es sospechosa de intentar o cometer un delito, y cuando sea necesario para mantener la integridad y seguridad de la funcionalidad y de los clientes, y para cumplir con la ley.

### **10.- Datos Personales**

Adicionalmente a lo señalado en el N°5 de la sección I, el Cliente autoriza a los Remesadores, sus sociedades relacionadas o subcontratistas a tratar, recopilar, procesar, utilizar y comunicar sus Datos Personales e Información Personal, de acuerdo a las



Políticas de Privacidad de Tenpo y a la Ley N° 19.628 de Protección de la Vida Privada, con la finalidad de analizarla y estudiarla para mejorar la calidad del servicio que ofrecen, así como también para realizar promoción de los productos y servicios comercializados.

Asimismo, el Cliente autoriza a los Remesadores, sus sociedades relacionadas o subcontratistas, a enviarle información o avisos a su correo electrónico, mensajes de texto o notificaciones dentro de la App Tenpo sobre publicidad y/o promociones que puedan ser de interés del Cliente. El Cliente podrá solicitar que lo excluyan de las listas de envío de información promocional y/o publicitaria, mediante los canales de comunicación de Tenpo.

#### **IV.b. BILLETERA EN DÓLARES CON PAYPAL**

##### **1.- ¿En qué consiste la “Billetera en dólares”?**

Tenpo ha implementado una funcionalidad que permite al Cliente vincular una cuenta virtual PayPal ("Cuenta PayPal") con su CPF, y agregar dólares de los Estados Unidos de América ("dólares") a su Cuenta Paypal mediante la conversión/compra de los fondos que mantenga en su CPF, con el fin de destinar posteriormente esos fondos al pago de bienes o servicios en comercios asociados a PayPal ("Servicio de Abonos"), o cobrar todo o parte de los fondos que posea en dólares en su Cuenta Paypal, y recibirlos en la CPF, en pesos chilenos o en cualquier otra moneda que Tenpo determine en el futuro ("Servicio de Retiros", y conjuntamente con el Servicio Abonos se denominarán los "Servicios").

##### **2.- ¿Qué tipo de cambio se utiliza en los Servicios?**

Para el Servicio de Abonos, Tenpo considerará el valor del dólar informado al Cliente en la App Tenpo al momento de iniciar una transacción del Servicio de Abonos.

Para el Servicio de Retiros, Tenpo considerará el valor del dólar informado al Cliente en la App Tenpo al momento de iniciar una transacción del Servicio de Retiros.

##### **3.- Proceso de vinculación**

Para usar estos Servicios, el Cliente deberá vincular su Cuenta PayPal, por una única vez, al ingresar a la funcionalidad en la App Tenpo, siguiendo las instrucciones que allí se indiquen.

Para poder realizar transacciones, el Cliente deberá, además de haber efectuado el proceso de vinculación, mantener verificada su Cuenta PayPal y mantener activa su CPF.

##### **4.- Mandato especial**

El Cliente confiere mandato a Tenpo, para que, durante toda la vigencia de este Contrato, actuando en su nombre y representación, y conforme a sus instrucciones específicas:

- a) Tratándose del Servicio Abonos, convierta de pesos chilenos a dólares los fondos disponibles en su CPF, cobrando la tarifa de abono y obtenga que los dólares se pongan a disposición del Cliente en línea en su Cuenta PayPal;
- b) Tratándose del Servicio de Retiros, proceda a cobrar a PayPal todo o parte del saldo que el Cliente mantenga a su favor en su Cuenta Paypal, lo ingrese a Chile, lo convierta de dólares a pesos chilenos y lo transfiera a su CPF, descontando la tarifa de retiro.

Este mandato podrá ser revocado por el Cliente en cualquier momento, por aviso escrito enviado mediante los canales de comunicación de Tenpo. La revocación sólo surtirá efecto una vez ejecutadas las transacciones pendientes ya ordenadas por el Cliente.



Adicionalmente, este mandato se entenderá revocado en caso de que se termine el presente Contrato.

#### **5.- Transacciones de los Servicios de Abonos**

Para realizar un abono, el Cliente, a través de la App Tenpo, deberá indicar el monto en dólares que requiere que Tenpo ponga a disposición en su Cuenta Paypal. Una vez confirmada la transacción por el Cliente, éste no podrá modificarla ni cancelarla.

Tenpo cargará (o descontará de) la CPF del Cliente el monto indicado, en pesos chilenos, y la comisión, para lo cual el Cliente deberá mantener fondos suficientes en su CPF.

Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente acepta expresamente que el monto que Tenpo descontará de su CPF podrá estar sujeto a variación, en caso de que el valor del tipo de cambio informado al momento de iniciar el abono experimente una variación a la baja igual o superior a un 5%, en cuyo caso Tenpo informará oportunamente al Cliente el valor resultante del abono que traspasará a su Cuenta Paypal, luego de ocurrida la referida variación.

Tenpo dispondrá de un plazo máximo de 3 días hábiles, desde la confirmación de un abono, para depositar el monto a la Cuenta Paypal del Cliente.

Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente reconoce y acepta que la realización de un abono podría ser rechazada, o el plazo para efectuar el abono podría ser mayor al indicado, si PayPal y/o Tenpo lo estimaren necesario para cumplir con las políticas de seguridad de ambas empresas o por presentarse situaciones de fallas e interrupciones de la App Tenpo, de la plataforma de PayPal o negligencia del Cliente, sin que ello implique responsabilidad alguna para Tenpo.

Tenpo no asumirá responsabilidad alguna en caso de que, por causas imputables al Cliente, se viere impedida de realizar el abono en la Cuenta Paypal del Cliente. En tal caso, Tenpo devolverá el monto de la transacción de abono a la CPF, descontando la tarifa del servicio.

Tenpo estará facultada para establecer límites y montos mínimos y máximos para los abonos solicitados, de lo cual informará oportunamente al Cliente.

#### **6.- Transacciones de los Servicios de Retiros**

Para realizar un retiro, el Cliente, a través de la App Tenpo, deberá indicar el monto de dólares que desea retirar de su Cuenta Paypal y que Tenpo ponga a su disposición en su CPF. Una vez confirmada la transacción por el Cliente, no ser modificada ni cancelada.

Tenpo deberá abonar a la CPF del Cliente el monto solicitado en pesos chilenos, descontando la comisión.

Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente acepta expresamente que el monto que Tenpo deberá depositar en su CPF podrá estar sujeto a variación, en caso de que el valor del tipo de cambio informado al momento de iniciar el retiro experimente una variación a la baja igual o superior a un 5%, en cuyo caso Tenpo informará oportunamente al Cliente el valor resultante del retiro que abonará a su CPF, luego de ocurrida la referida variación.

Tenpo dispondrá de un plazo máximo de 3 días hábiles, desde la confirmación del retiro, para abonar el monto a la CPF del Cliente.



Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente reconoce y acepta que la realización de un retiro podría ser rechazado, o el plazo para efectuar el abono en la CPF podría ser mayor al indicado, si PayPal y/o Tenpo lo estimaren necesario para cumplir con las políticas de seguridad de ambas empresas o por presentarse situaciones de fallas e interrupciones de la App Tenpo, de la plataforma de PayPal o negligencia del Cliente, sin que ello implique responsabilidad alguna para Tenpo.

Asimismo, Tenpo no asumirá responsabilidad alguna en caso de que, por causas imputables al Cliente, se viere impedida de realizar el abono en la CPF del Cliente. En tal caso, Tenpo devolverá el monto del retiro solicitado a la Cuenta PayPal del Cliente, descontando la comisión.

Se deja expresa constancia de que Tenpo no administra el saldo de la Cuenta PayPal del Cliente, por lo que el retiro instruido por el Cliente estará sujeto a la disponibilidad de saldo en su Cuenta PayPal y a la confirmación y aprobación de la operación por PayPal, respecto de lo cual Tenpo no tendrá responsabilidad alguna. El Cliente reconoce que cualquier duda respecto al saldo de su Cuenta PayPal, deberá ser consultada directamente con PayPal.

#### **7.- Consulta de saldo Cuenta PayPal y movimientos de abonos y retiros.**

El Cliente podrá consultar su saldo en dólares de su Cuenta Paypal en la App Tenpo, y podrá visualizar en tiempo real: (i) los movimientos de abonos realizados a través de la App Tenpo; y (ii) los movimientos de retiro realizados a través de la App Tenpo.

Se deja constancia de que el Cliente no podrá visualizar en la App Tenpo otros movimientos de la Cuenta Paypal, como el pago de bienes o servicios en comercios asociados a PayPal.

#### **8.- Responsabilidad.**

Tenpo no asumirá responsabilidad ni obligación alguna por perjuicios, consecuencias o simples atrasos que puedan derivarse por fallas del servicio, cuando ello sea consecuencia de la negligencia o infracción del Cliente, de circunstancias imprevistas más allá del control de Tenpo, de hechos de terceros, de hechos constitutivos de caso fortuito o fuerza mayor, tales como cortes eléctricos, indisponibilidad de redes, catástrofes ambientales, atentados terroristas, u otros de similar naturaleza, u otras causas no imputables a Tenpo.

Asimismo, Tenpo no responderá si una transacción no pudiere ser realizada o se retrasare por un motivo asociado a la plataforma o Cuenta de PayPal (por ejemplo: disponibilidad del saldo, disponibilidad de la plataforma PayPal, rechazo de la transacción, etc.), quedando Tenpo exenta de cualquier responsabilidad o controversia que se genere con el Cliente en virtud de lo anterior, lo que deberá ser resuelto entre el Cliente y PayPal.

Con todo, si en virtud de la resolución de una controversia o reclamo entre PayPal y el Cliente, PayPal efectuare la devolución del monto del retiro a la Cuenta PayPal del Cliente y Tenpo, previo a eso, hubiere igualmente efectuado la prestación del servicio, y por tanto, abonando ese mismo monto en la CPF del Cliente, el Cliente estará obligado a restituir el monto abonado por Tenpo dentro del plazo máximo de 5 días hábiles de comunicada dicha circunstancia por Tenpo y en la forma que se le indicará en dicha comunicación. La misma obligación de restitución o reembolso tendrá el Cliente, en caso de que Tenpo hubiere efectuado un abono indebido o en exceso al Cliente.

#### **9.- Comunicaciones, consultas y reclamos**

El Cliente podrá ingresar sus consultas y reclamos en los canales de contacto de Tenpo. Sin perjuicio de lo anterior, cuando la consulta se origine a propósito de la Cuenta PayPal,



Tenpo remitirá dicha consulta a PayPal, la que será responsable frente al Cliente de atender, analizar y resolver todas las inquietudes o problemas que se susciten.

#### **IV.c.- PAGO DE CUENTAS**

##### **1.- ¿En qué consiste la funcionalidad de Pago de Cuentas?**

Tenpo ha implementado una funcionalidad que permite al Cliente pagar cuentas a diversas empresas proveedoras de servicios de distintos rubros. Para ello, el Cliente deberá tener saldo suficiente en su CPF, y luego ingresar a la funcionalidad y elegir el servicio que desea pagar, dentro de aquellos que Tenpo tenga habilitado por rubro.

Luego, el Cliente deberá ingresar el número identificador de cuenta y una descripción de la cuenta. Una vez ingresados los datos, el Cliente deberá presionar el botón “Confirmar” e ingresar el monto de la deuda que instruye a pagar a Tenpo, con cargo a la CPF.

Tenpo informará al Cliente los detalles de la transacción, una vez que se haya realizado de forma exitosa.

Adicionalmente, el Cliente podrá solicitar el pago automático de cuentas, en tal caso, otorga mandato e instruye a Tenpo para que lo cargue en su CPF. El Cliente está obligado a mantener fondos disponibles en la CPF para cubrir estos cargos los días de vencimiento correspondiente.

Las transacciones realizadas a través del Pago de Cuentas no serán reembolsadas.

En caso de que el pago de cuenta aparezca reflejado en la CPF, pero la cuenta figure impaga, el Cliente deberá contactarse con Tenpo a través de sus canales de comunicación.

##### **2.- Responsabilidad por los datos ingresados**

La información ingresada por el Cliente para el pago de cuentas será de su exclusiva responsabilidad. Tenpo no será responsable por pagos realizados con datos proporcionados de manera errónea por el Cliente.

#### **IV.d.- RECARGA DE SERVICIOS**

##### **1.- ¿En qué consiste la funcionalidad de Recargas?**

Tenpo ha implementado una funcionalidad que permite al Cliente recargar servicios de TV prepago y satelital, telefonía móvil, banda ancha fija y móvil, y telefonía fija. Para ello, el Cliente deberá ingresar a la funcionalidad, elegir el tipo de servicio que desea pagar e ingresar la empresa respecto de la cual realizará la recarga, el número de teléfono asociado (en caso de recarga de telefonía) y el monto de la recarga que instruye pagar a Tenpo.

Los montos mínimos y máximos de recarga se informan en el sitio web de Tenpo: [www.tenpo.cl](http://www.tenpo.cl).

Una vez ingresados los datos solicitados en la App Tenpo, se desplegará un resumen de la transacción, que el Cliente deberá revisar y confirmar. Tenpo informará al Cliente los detalles de la transacción, una vez que se haya realizado de forma exitosa.

Adicionalmente, el Cliente podrá solicitar la recarga automática de servicios, en tal caso, otorga mandato e instruye a Tenpo para que la cargue en su CPF. El Cliente está obligado a mantener fondos disponibles en la CPF para cubrir estos cargos los días de vencimiento correspondiente.



Las transacciones realizadas a través de Recargas no serán reembolsadas.

En caso de que la Recarga aparezca reflejada en la CPF, pero no figure como ejecutada, el Cliente deberá contactarse con Tenpo a través de sus canales de comunicación.

## **2.- Responsabilidad por los datos ingresados**

La información ingresada por el Cliente para la realización de la recarga será de su exclusiva responsabilidad. Tenpo no será responsable por pagos realizados con datos proporcionados de manera errónea por el Cliente.



### Anexo I: Comisiones Tarjeta Tenpo

Servicio	Costos o Recargos	Periodicidad
Compras internacionales denominadas en pesos chilenos	0%	Por cada transacción
Compras internacionales denominadas en divisas distintas a pesos chilenos	0%	Por cada transacción
Abonos de efectivo en comercios asociados	UF 0	Por cada carga
Retiro de efectivo en comercios asociados	UF 0,0056	Por cada retiro
Retiro de efectivo en cajeros automáticos ATM nacionales*	UF 0,017	Por cada retiro
Retiro de efectivo en cajeros automáticos ATM en el extranjero*	UF 0,11	Por cada retiro
Emisión y despacho Tarjeta Física**	UF 0,223	Por cada solicitud
***Apertura CPF Teenpo	UF 0,25	Única vez

\* Tenpo podrá decidir no cobrar una cierta cantidad de retiros del mes, de lo que informará a través de su página web o de la App Tenpo.

\*\* Tenpo podrá decidir no hacer este cobro o cobrar una suma inferior.

\*\*\*El Cliente Junior autoriza a Tenpo a cargar la comisión de apertura de la CPF Teenpo, en la CPF del Responsable. Tenpo podrá decidir no hacer este cobro o cobrar una suma inferior.



**HOJA DE FIRMA DE TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE PRODUCTOS TENPO Y  
CONTRATO DE APERTURA DE TARJETA DE PAGO CON PROVISIÓN DE FONDOS**

<b>Nombre Cliente</b>	
<b>RUT Cliente</b>	
<b>Fecha de Nacimiento</b>	
<b>Dirección</b>	
<b>Teléfono</b>	
<b>E-mail</b>	
<b>Firma</b>	



## POLÍTICA DE PRIVACIDAD

### **A. Objetivo**

La presente Política de Privacidad tiene por objeto explicar en detalle: (i) los tipos de datos personales de los clientes que se recolectan; (ii) Como se utilizan dichos datos; (iii) Comunicación de los datos a terceros; (iv) Indicar los derechos de los titulares respecto de sus datos y la forma de ejercerlos; (v) Regulación del almacenamiento de los datos personales; y (vi) Política de Cookies.

De esta forma, la presente política establece los alcances y responsabilidades de Tenpo SpA y sus filiales (en adelante, todas conjuntamente como “Tenpo”), en la administración y gestión de los datos personales de los clientes.

Tenpo realizará el tratamiento de la información personal de los titulares para los fines que estos o la normativa vigente autoricen, y que se indican más adelante. Así, esta política aplica a todos los contratos o convenciones que Tenpo celebre con ellos, cualquiera sea su origen.

### **B. Alcance**

La presente política de privacidad aplica a todas las relaciones jurídicas y todos los contratos o convenciones que Tenpo celebre con sus clientes, cualquiera sea su origen.

### **C. Política de Privacidad de Datos**

Tenpo SpA, Tenpo Technologies SpA y Tenpo Payments S.A., (en adelante, todas indistintamente como “Tenpo” o “nosotros”).

Tenpo Technologies SpA tiene los derechos para administrar y explotar la aplicación tecnológica denominada “Tenpo” en adelante la “App Tenpo”.

Para que puedas hacer uso de la App Tenpo, necesitamos realizar el tratamiento de tus datos personales en la forma y con las finalidades establecidas en esta política de privacidad (en adelante, la “Política de Privacidad”).

De acuerdo con la legislación aplicable, son datos personales los relativos a cualquier información concerniente a personas naturales, identificadas o identificables (en adelante, los “Datos Personales”).

Debes leer todo este instrumento y, en caso de estar conforme con sus términos, aceptarlos íntegramente. La no aceptación completa de esta Política de Privacidad por tu parte significa que no estás de acuerdo con los mismos y, en consecuencia, no podrás usar la App Tenpo.

De esta manera, conforme a lo dispuesto en el artículo 19 N° 4 de la Constitución Política de la República y a las normas pertinentes de la Ley N° 19.628 sobre protección de la vida



privada y sus modificaciones posteriores, el tratamiento de tus Datos Personales se rige por las siguientes reglas:

## **1. DESCRIPCIÓN DE LA APP TENPO**

La App Tenpo es una aplicación digital que te permite acceder a diversos servicios financieros, los que pueden ser prestados por miembros del grupo empresarial al que Tenpo pertenece o por otros terceros, habilitados o que podemos habilitar de tiempo en tiempo, tales como el uso de tarjetas de pago, inversiones u otros similares.

Previo a la aceptación de esta Política de Privacidad, deberás registrarte y completar el formulario de registro que te proveeremos en la App Tenpo, debiendo completarlo con datos exactos y verdaderos. Desde ya, garantizas que los datos que nos entregues al llenar el formulario son verdaderos y exactos y te obligas a comunicarnos, tan pronto como sea posible, cualquier modificación en los datos provistos, mediante el canal habilitado para tal efecto en la App Tenpo.

## **2. DATOS QUE RECOLECTAMOS Y TRATAMOS.**

Para el funcionamiento de la App Tenpo, deberás registrarte y comunicar ciertos datos que de conformidad con las leyes aplicables pueden ser considerados Datos Personales. Estos datos, que serán almacenados y objeto de tratamiento por Tenpo o por medio de los terceros conforme indicamos en esta Política de Privacidad. Los tipos de datos que recolectamos y tratamos son:

### **Datos obtenidos del usuario:**

- a) Antecedentes de individualización: Nombre completo, número de documento de identificación, edad, sexo, domicilio, correo electrónico, teléfono, actividad profesional u otros datos personales;
- b) Datos biométricos, como huella, características faciales y voz, los que son utilizados para realizar la validación de identidad de los usuarios.
- c) Datos de las tarjetas de pago registradas en la App Tenpo.
- d) Cualquier otra información que el usuario entregue a través de formularios, cuadros de textos o cualquier otro mecanismo, sea que estos hayan sido puestos a disposición del usuario a través de la App Tenpo, sitios web propios o de terceros que hubieren sido coordinados por Tenpo, etc.
- e) Productos, servicios, funcionalidades, etc., que son utilizados, buscados, requeridos así como cualquier interacción enviada por el Usuario a través del dispositivo que utiliza para contactarse con Tenpo.
- f) Imágenes, fotos, vídeos u otros archivos que el Usuario adjunte y comparta a través de la aplicación móvil, a través de herramientas como el Chat in App, entre otras funcionalidades que así lo contemplan.
- g) Cualquier otro contenido, ya sea texto, infográfico, o de cualquier otra característica, ya sea del tipo audible, visible o de cualquier otra naturaleza, que sea enviado de forma voluntaria por parte del Usuario.
- h) Datos, e inclusive metadatos, que permitan la construcción y/o reconstrucción, total o parcial, de la experiencia que desarrollen los Usuarios al ocupar cualquiera de los flujos que Tenpo ha desarrollado en su App.



**Datos obtenidos automáticamente:**

- a) Información del dispositivo electrónico desde el cual te conectas a la App Tenpo y sobre el uso que haces de esta, tales como: tipo de dispositivo; sistema operativo del dispositivo; navegador web del dispositivo; el número identificador del dispositivo; dirección IP; Dirección MAC del dispositivo; páginas web que visitas antes y después de usar la App Tenpo; fecha y hora de las visitas a la App Tenpo y tiempo de duración de las visitas, redes de comunicación utilizadas, tanto aquellas fijas como móviles, información de la tarjeta SIM, información estadística de uso de dispositivo, hábitos de navegación, cantidad de clicks realizados, velocidad de digitación, gestos realizados durante la interacción, bloqueo y desbloqueo del dispositivo, información sobre los servicios y productos que se buscan, cómo se buscan y las páginas/aplicaciones que generaron u ocasionaron el acceso a las plataformas del Banco.
- b) Datos de las transacciones y operaciones relacionadas con el uso de la App Tenpo y los servicios utilizados, por ejemplo, montos, pago de cuentas, comportamiento de gastos, comercios asociados.
- c) Listas de los contactos de tus dispositivos móviles, para proveer distintos servicios, como envío de dinero entre cuentas.
- d) Información sobre tu ubicación (geolocalización).
- e) Información obtenida a partir del monitoreo de prevención de fraudes.
- f) Datos Personales a los que Tenpo tenga acceso como consecuencia de consultas, reclamos, transacciones, operaciones, solicitudes o contrataciones de productos y/o servicios.
- g) Datos, e inclusive metadatos, que permitan la construcción y/o reconstrucción, total o parcial, de la experiencia que desarrollen los Usuarios al ocupar cualquiera de los flujos que Tenpo ha desarrollado en su App.

**Datos obtenidos de fuentes públicas o privadas:**

- a) Datos e información obtenida para efectos de cumplir con las obligaciones en materia de prevención de lavado de activos, anticorrupción y fraudes.
- b) Datos e información que es obtenida para realizar la validación tanto de los datos registrados por los usuarios, de su identidad, así como de los dispositivos usados por éstos al usar la App.
- c) Datos e Información económica-financiera, para efectos de realizar evaluaciones de riesgo de crédito y ofertas de productos y/o servicios.

Solicitaremos tu consentimiento expreso para procesar aquellos datos que sean considerados sensibles de acuerdo con la normativa vigente. En este sentido, el consentimiento del Usuario es aplicable exclusivamente a las fuentes de datos detalladas previamente y en ningún caso Tenpo accederá, sin consentimiento previo y expreso del Usuario, a datos distintos de los explicitados en los párrafos anteriores.

**3. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

Tus Datos Personales son utilizados para la adecuada y segura prestación de la App Tenpo y para mejorar tu experiencia en su uso, incluyendo el tratamiento de tus Datos Personales con los siguientes fines:



- a) Cumplir con las obligaciones que imponen los Términos y Condiciones de Uso o contratos que hubieren sido suscritos entre el Usuario y Tenpo;
- b) Desarrollar, materializar e implementar acciones comerciales, tales como acuerdos comerciales o alianzas con terceros, así como la implementación de soluciones de publicidad en línea;
- c) Perfeccionar, materializar y/o implementar productos y servicios en sus plataformas, ya sea directamente por Tenpo, sus empresas relacionadas o por terceros con quienes suscriba acuerdos o alianzas para tales fines, esto refiriéndose tanto al catálogo vigente de productos y servicios disponibles así como los que se evalúe desarrollar al futuro.
- d) Realizar los pagos y cargos correspondientes una vez concluida cada transacción;
- e) Gestionar medidas de seguridad;
- f) Atender y responder a tus consultas y requerimientos, así como gestionar el contacto desde y hacia Tenpo;
- g) Contactarte y notificarte en relación con el uso de la App Tenpo y los servicios ofrecidos en ella;
- h) Evaluar, monitorear y mejorar los servicios y la App Tenpo, lo anterior, midiendo, analizando y entendiendo a los usuarios de la App Tenpo, y el desempeño y la utilización de plataformas (incluyendo páginas visitadas y las funcionalidades utilizadas, números de clicks y accesos, etc.), los índices de satisfacción de los usuarios de y con las plataformas, con los productos, servicios, iniciativas y desarrollos realizados por Tenpo, así como los hábitos de navegación y el perfil de los usuarios y cómo estos llegaron hasta la plataforma.
- i) Realizar encuestas sobre los servicios y nivel de satisfacción de los usuarios y llevar a cabo las tareas internas de comercialización en el alcance requerido;
- j) Enviarte publicidad, ofertas y promociones personalizadas de productos y servicios ofrecidos por Tenpo y/o empresas que ofrecen sus servicios a través de la App Tenpo.
- k) Transmitir a los datos tratados a terceros, con el objetivo de que las ofertas mencionadas en el punto anterior sean personalizadas según los datos recabados por el uso de la App Tenpo, incluyendo la facultad de estos terceros para evaluar y desarrollar productos que potencialmente puedan ser ofrecidos.
- l) Analizar estadísticamente tus Datos Personales, incluyendo su anonimización;
- m) Cumplir con obligaciones legales, reglamentarias, u órdenes judiciales y administrativas aplicables;
- n) Realizar o facilitar operaciones que involucren reestructuraciones corporativas de Tenpo, o sus empresas relacionadas, incluyendo sin limitación, fusiones o adquisiciones.
- o) En algunos dispositivos, es posible que solicitamos acceso a tus mensajes de texto (SMS) con la finalidad exclusiva de que, mediante la lectura automatizada de términos relacionados a Tenpo, se pueda localizar contenidos sospechosos sobre nosotros así como identificar posibles amenazas a la seguridad de los usuarios, las plataformas y nuestra institución. Estos mensajes SMS en ningún caso serán almacenados.
- p) Notificar a otros usuarios de Tenpo, registrados en tu lista de contactos, respecto de tu utilización de funcionalidades en nuestra App Tenpo. No entregaremos nunca a ellos el detalle específico de dichos usos, sino que, solamente, los notificaremos que, por ejemplo, te hiciste usuario de Tenpo o que utilizas el servicio de remesas, etc.
- q) Atender y resolver las dudas y situaciones que nos representen los clientes a raíz de dificultades que ellos hubieren presentado en el relacionamiento con la App.



r) Gestionar y mejorar, inclusive de forma proactiva, los flujos que han sido construido en la oferta de productos y servicios que Tenpo ha implementado en su App.

Es posible que también utilicemos tus Datos Personales para otros fines. En este caso, te informaremos debidamente aquellos fines, y solicitaremos tu autorización previamente.

#### **4. COMUNICACIÓN Y CESIÓN DE DATOS PERSONALES A TERCEROS**

Al aceptar esta Política de Privacidad, nos autorizas a comunicar y transmitir tus Datos Personales a terceros, sea que brinden servicios y/u ofrezcan productos a través de la App Tenpo o no.

Entiéndase comunicar o transmitir Datos Personales como dar a conocer tus Datos Personales a personas distintas del Tenpo, sin llegar a cederlos o transferirlos. Entiéndase por cesión de Datos Personales la transferencia de tus Datos Personales por parte del Tenpo a otro responsable de datos.

Por este acto nos facultas para comunicar y/o ceder tus Datos Personales, ya sea dentro de Chile o al extranjero, a las siguientes personas:

- a) A nuestros proveedores, para el solo efecto de prestarnos los servicios para los cuales han sido contratados. No autorizamos a nuestros proveedores de servicios a utilizar o revelar tus Datos Personales, salvo cuando sea necesario para ofrecer determinados servicios en nuestro nombre o cumplir con requisitos legales o reglamentarios.
- b) A sociedades filiales y relacionadas con Tenpo, para que hagan el tratamiento únicamente con los propósitos permitidos por esta Política de Privacidad y con sujeción a ella.
- c) A socios estratégicos con quienes suscribamos acuerdos comerciales o alianzas relacionados a los productos y servicios ofrecidos en la App Tenpo. Lo anterior, es sin perjuicio de los demás datos que las empresas que operen mediante la App Tenpo, requieran para la prestación idónea de sus respectivos productos o servicios.
- d) A organismos públicos o entidades privadas que entregan información o servicios asociados al riesgo crediticio, de acuerdo con la normativa vigente. Para estos efectos nos autorizas a compartir información vinculada a tu comportamiento crediticio.
- e) A terceros cuando sea estrictamente necesario para el funcionamiento de la App Tenpo (por ejemplo, a los terceros que ofrecen sus productos y/o servicios en la App Tenpo, proveedores de servicios, establecimientos comerciales adheridos, entre otros);
- f) A terceros cuando así lo exija la ley o un proceso judicial o administrativo llevado a cabo por las autoridades competentes;
- g) A terceros cuando existan requerimientos de organismos judiciales o administrativos en el contexto de una investigación de posibles actividades ilícitas;
- h) A terceros cuando se considere necesario para evitar un daño físico o una pérdida financiera, o en conexión con una investigación de actividades fraudulentas o ilegales;
- i) A terceros cuando se considere necesario para detectar, impedir o hacer frente de otro modo a un fraude, vulnerabilidad, incidencia técnica o de seguridad que afecte la estabilidad, funcionamiento y seguridad de la App Tenpo, la prestación de los servicios dispuestos en esta y/o a los demás usuarios; o



j) A terceros en el caso que Tenpo participe en una fusión, la adquisición o la venta, total o parcial, de sus activos. En tal escenario, Tenpo gestionará los medios razonables para que el cesionario utilice los Datos Personales de tal forma que se ajuste a esta Política de Privacidad.

Los Datos Personales que se compartan en cada uno de esos casos, serán los mínimos necesarios para cumplir con los objetivos de la comunicación.

Tenpo podrá comunicar a terceros información estadística elaborada a partir de tus Datos Personales, sin tu autorización, cuando de dichos datos no sea posible identificar individualmente a los titulares, de conformidad a la Ley N° 19.628. Sin perjuicio de lo expresamente señalado en esta Política de Privacidad, no revelamos a terceros tus Datos Personales.

Tenpo no se responsabiliza por los actos ilícitos que pudieran cometer los usuarios o clientes, las empresas que les prestan servicios o terceros, o que se realicen a través de ellos.

## **5. DERECHOS DEL TITULAR DE DATOS PERSONALES**

Como titular de Datos Personales podrás en todo momento ejercer los derechos otorgados por la Ley N° 19.628 y sus modificaciones posteriores, cuyo ejercicio es gratuito. Estos son:

a) Derecho de acceso: es tu derecho a solicitar y obtener una confirmación acerca de si tus Datos Personales están siendo tratados y de acceder a ellos. Podrás solicitar la información relativa a tu persona, su procedencia, destinatario, propósito del almacenamiento y la individualización de las personas u organismos a los cuales tus datos son transmitidos regularmente.

b) Derecho de rectificación: es tu derecho a solicitar y obtener la modificación de tus Datos Personales, cuando están siendo tratados por él, y sean inexactos, equívocos, desactualizados o incompletos.

c) Derecho de cancelación: es tu derecho a solicitar y obtener la supresión o eliminación de tus Datos Personales, cuando su almacenamiento carezca de fundamento legal o cuando los datos estuvieren caducos.

d) Derecho de bloqueo: es tu derecho a solicitar y obtener el bloqueo de los datos, esto es, la suspensión temporal de las actividades de tratamiento cuando no proceda la eliminación de los mismos.

e) Derecho de oposición: es tu derecho a solicitar y obtener que no se lleve a cabo un tratamiento de datos determinado, de conformidad a las causales previstas en la ley.

f) Derecho a la portabilidad: es tu derecho a solicitar y obtener una copia de tus Datos Personales en un formato electrónico estructurado, genérico y común, que permita ser operado por distintos sistemas, y poder comunicarlos o transferirlos a otro responsable de datos.

g) Derecho de revocación: es tu derecho irrenunciable a revocar el consentimiento otorgado en esta Política de Privacidad en que autorizas a Tenpo para el tratamiento de tus datos.

h) El Usuario tendrá derecho a recurrir a la autoridad, judicial o administrativa correspondiente de conformidad a la legislación vigente, con la finalidad de solicitar la



corrección de alguna situación que, de acuerdo a su opinión, pudiese estar afectando los derechos contenidos en esta Política o en la legislación respectiva.

El tratamiento de tus Datos Personales es indispensable para el funcionamiento de la App Tenpo. La revocación de tu consentimiento o el ejercicio de alguno de tus derechos podrá significar un impedimento para el funcionamiento de la App Tenpo, ya que no contaremos con la información necesaria para continuar ofreciendo nuestros servicios y siendo una causal de término de cualquier relación contractual entre tú y Tenpo, sin derecho a compensación o indemnización alguna para este último.

También, siempre puedes solicitar que no te enviemos comunicaciones comerciales o promocionales por correo electrónico.

Para ejercer tus derechos deberás enviar un correo electrónico a la siguiente dirección: [sopORTECC@tenpo.cl](mailto:sopORTECC@tenpo.cl), incluyendo dentro de la misma tu nombre y tu dirección y una copia de tu identificación personal oficial.

## **6. VERACIDAD DE LOS DATOS ENTREGADOS Y OBLIGACIÓN DE ACTUALIZACIÓN**

Te obligas a mantener permanentemente actualizados los datos registrados en la App Tenpo, e informar lo antes posible de cualquier cambio en tu información personal y de contacto proporcionados.

Al entregar tus Datos Personales, confirmas que estos son veraces, auténticos, están actualizados y que te pertenecen. Además, para el caso que, dentro de la información que nos proporcionas, haya Datos Personales de terceros, nos garantizas y eres responsable de contar con las autorizaciones correspondientes en conformidad a la ley para entregarnos tales datos.

Para todos los efectos a que hubiere lugar, Tenpo podrá válidamente confiar en la veracidad de la información que tú nos proporcionas y que mantienes registrado en nuestros sistemas. No seremos responsable de los perjuicios que puedan ocasionarse producto del incumplimiento de tu obligación de mantener permanentemente actualizados tus Datos Personales e información de contacto.

## **7. ALMACENAMIENTO DE LOS DATOS**

Los Datos Personales que proporcionas se conservarán mientras mantengamos una relación comercial o durante los años necesarios para cumplir con nuestras obligaciones legales. Luego de ello, tus Datos Personales serán eliminados o anonimizados, conforme exija la legislación vigente.

Lo anterior sin perjuicio de tu derecho como titular para requerir la cancelación y eliminación de tus Datos Personales en cualquier momento; solicitud que podría resultar en la terminación de uno o más servicio(s) prestado(s) a través de la App Tenpo, pues sin la autorización de tratamiento de Datos Personales, dichos servicios no pueden ser prestados correctamente.



## **8. REGISTRO DE CONTRASEÑAS Y OTROS MECANISMOS DE IDENTIFICACIÓN**

Tenpo no almacena en sus servidores tus contraseñas de acceso u otras credenciales de la misma naturaleza, salvo que lo autorices expresamente en cada caso. En caso que nos facultes almacenar estas credenciales, utilizaremos un sistema de cifrado para la protección de dichas contraseñas en tu dispositivo. El cifrado es exclusivamente en tu dispositivo y no en los servidores de Tenpo.

No nos hacemos responsables por el mal uso que hagan terceros de las contraseñas y otros mecanismos de identificación, cuando el acceso de dicha información se deba a un hecho tuyo o a un hecho ajeno al actuar de Tenpo.

## **9. COOKIES Y OTRAS TECNOLOGÍAS**

Autorizas que, al visitar la App Tenpo, reunamos información a través de medios automatizados, tales como cookies y etiquetas de píxeles. La información que podremos reunir por este medio incluye dirección IP, tipo de explorador, sistema operativo, URL de referencia, información sobre medidas tomadas en un sitio web y fechas y horarios de visitas al sitio, entre otros. La recolección y tratamiento de datos que hacemos mediante mecanismos automatizados, con el objeto de generar registros de actividad de los visitantes y registros de audiencia, solo será utilizada para la elaboración de informes que cumplan con los fines señalados, procurando desasociar dicha información de tus Datos Personales.

## **10. VIGENCIA Y MODIFICACIONES**

La presente Política de Privacidad entrará en vigor desde que la aceptes y tendrá una duración indefinida, pudiendo ser modificada, en cualquier momento, con el objetivo de mejorar y modernizar los Servicios prestados, así como fundamentos legales o normativos, y/o por el uso de nuevas tecnologías y funcionalidades.

Toda modificación de la Política de Privacidad será publicada en la App Tenpo el mismo día de su entrada en vigencia y te será comunicada oportunamente. Solicitaremos tu aceptación de los nuevos términos de la misma, al ser indispensable para el uso de la App Tenpo. En caso de que no aceptes la modificación de esta Política de Privacidad, se impedirá el uso de la App Tenpo y no podrás seguir utilizándola.

Lo señalado en esta Política de Privacidad es sin perjuicio de lo indicado en materia de Datos Personales en los Términos y Condiciones de Uso de Tenpo SpA, primando al efecto la presente Política de Privacidad, en caso de discrepancia entre ambos instrumentos.

## **11. ACEPTACIÓN DE ESTA POLÍTICA**

Al aceptar esta política, por medio del botón "Acepto", declaras haber leído la presente Política de Privacidad de Tenpo y entender sus implicancias. Por lo tanto, manifiestas tu voluntad de aceptación de esta Política de Privacidad y del tratamiento que Tenpo haga de tus Datos Personales conforme a ella.

## **D. VIGENCIA**



La presente Política de Privacidad entró en vigor a contar del 24 de marzo de 2023, fecha de aprobación por parte del Directorio de la Sociedad, y se mantendrá vigente mientras el Directorio de la Sociedad no acuerde su modificación o actualización.