

## **Condiciones Generales de Contratación Producto “Todoticket Integral”**

Yo, **Juan Carlos Seoane Ares**, venezolano, mayor de edad, domiciliado en Caracas, titular de la cédula de identidad 8.673.652 y del Registro de Información Fiscal (RIF) V086736523, procediendo en nombre y representación de **Todoticket 2004, C.A.**, sociedad mercantil domiciliada en la ciudad de Caracas, inscrita en el Registro Mercantil Quinto de la Circunscripción Judicial del Distrito Capital y Estado Miranda, el 22 de febrero de 2005, bajo el No. 96, Tomo 1045-A, siendo sus estatutos sociales modificados en varias oportunidades y refundidos en la actualidad en un único texto, mediante Acta de Asamblea Extraordinaria de Accionistas celebrada el 12 de junio de 2013, inserta en el antes citado Registro Mercantil el 25 de junio de 2013, bajo el No. 7, Tomo 91-A, inscrita en el Registro de Información Fiscal (RIF) bajo el No. J-31286704-3, suficientemente autorizado para suscribir este documento por decisión de Junta Directiva en sesión número 150 de fecha 30 de abril de 2021, por medio del presente documento declaro: mi representada ofrece y pone a disposición de sus clientes el producto **Todoticket Integral** el cual se regirá por las siguientes condiciones generales:

**Primera: Definiciones.** Para una mejor comprensión del presente contrato se establecen las siguientes definiciones, las cuales podrán ser utilizadas en singular o en plural de acuerdo con el contexto en que se presenten:

**Abono:** Estará integrado por las cantidades de dinero transferidas periódicamente por el Cliente para ser acreditadas por Todoticket a cada Beneficiario de conformidad con las instrucciones recibidas mediante los mecanismos dispuestos en las presentes Condiciones Generales.

**Beneficiario:** Es toda persona natural que mantenga una relación de trabajo con el Cliente, en virtud de la cual sea acreedor de algún beneficio laboral otorgado por ley, contrato individual de trabajo, convención colectiva o acuerdo colectivo de trabajo. El Beneficiario será el titular de la Tarjeta Electrónica

**Cajero automático:** Servicio prestado por Instituciones Bancarias del país mediante el uso de un dispositivo y de una clave de acceso que permiten realizar operaciones de retiros con cargo al saldo mantenido por el Beneficiario en la Tarjeta y cambio de la Clave Secreta.

**Clave Secreta:** Factor de autenticación requerido para llevar a cabo ciertas operaciones, de conformidad con lo establecido en las presentes Condiciones Generales.

**Ciente:** Es toda persona jurídica o natural que contrata productos y/o servicios con Todoticket que ejerza actividades comerciales, empresariales o profesionales, siempre que de ellas se deriven obligaciones laborales a su cargo.

**Oferta de Servicio:** Es la comunicación enviada por Todoticket al Cliente contentiva de las características, precio y demás términos y condiciones en las que se ofrece prestar el producto Todoticket Integral. Este documento forma parte integrante del contrato.

**Orden de Servicio:** Cada una de las instrucciones electrónicas realizadas por el Cliente a través del Portal de Autogestión Patrono, en virtud de las cuales el Cliente ordena a Todoticket la ejecución de las instrucciones de Abonos.

**Planilla de Afiliación:** Es el documento suscrito por el Cliente mediante el cual manifiesta su voluntad de contratar el producto Todoticket Integral y hace constar los datos de identificación de las personas autorizadas para el manejo del Portal de Autogestión Beneficiario y las demás condiciones solicitadas para la prestación del servicio.

**Punto de Venta:** Es el servicio que ofrecen las Instituciones bancarias del país a través de un dispositivo electrónico que permite transmitir y autorizar operaciones de pago por la adquisición de bienes o servicios. Se incluye en esta categoría las pasarelas que permiten procesar pagos por internet.

**Portal de Autogestión Patrono:** Canal electrónico mediante el cual El Cliente con el uso de la plataforma de internet (worldwide web) se conecta al portal web Todoticketenlinea a los fines de solicitar realizar instrucciones de abonos, y en general mantenerse comunicación con Todoticket.

**Portal de Autogestión Beneficiario:** Canal electrónico mediante el cual el Beneficiario con el uso de la plataforma de internet (worldwide web) se conecta al portal web Todoticketenlinea a los fines de solicitar consultar el saldo acreditado en la Tarjeta y solicitar Transferencia de Fondos.

**Tarjeta Electrónica:** Instrumento dotado de banda magnética, microchip u otro dispositivo de almacenamiento de información a través de la cual, se acreditan a favor del Beneficiario los fondos provistos por el Cliente.

**Transferencia de Fondos:** Consiste en el traspaso de fondos en forma electrónica con cargo a los fondos mantenidos en la Tarjeta y destino una cuenta bancaria mantenida en el sistema bancario nacional.

**Todoticket:** se refiere a Todoticket 2004, C.A., institución identificada plenamente en el encabezado del presente documento.

**Segunda: Aceptación de las Condiciones Generales.** Será prueba de la aceptación de las presentes Condiciones Generales, que el Cliente suscriba la Planilla de Afiliación, por lo tanto, desde ese momento queda sujeto a las estipulaciones aquí contenidas, así como de aquellas que en un futuro puedan sustituirlas total o parcialmente.

**Tercera: Objeto del Contrato:** El presente contrato tiene como objeto regular el servicio de administración y gestión de Tarjetas Todoticket Integral para el pago de obligaciones laborales a cargo del Cliente.

**Cuarta: Portal de Autogestión Patrono.** A los fines de solicitar Órdenes de Servicio, el Cliente deberá ingresar con sus datos de usuario y clave de acceso. Las claves tendrán carácter personal, confidencial e intransferible y su finalidad es garantizar el acceso exclusivo al Portal de Autogestión Patrono por parte del Cliente quien deberá notificar inmediatamente a Todoticket el bloqueo del acceso si sospecha que terceras personas pudieran conocer las claves de acceso.

**Quinta: Órdenes de Servicio.** El Cliente podrá enviar a Todoticket las Órdenes de Servicio que se indican a continuación:

(i) **Orden Electrónica de Pagos:** Mecanismo a través del cual el Cliente le gira instrucciones a Todoticket, con el objeto de abonar en las Tarjetas el monto que corresponda a cada Beneficiario.

(ii) **Orden Electrónica de Emisión de Tarjetas:** Cada una de las instrucciones enviadas por el Cliente a Todoticket con el objeto de emitir y distribuir un número determinado de Tarjetas.

(iii) Orden Electrónica de Suspensión de Pago: Instrucción electrónica emitida por el Cliente para que Todoticket suspenda la ejecución de una orden Electrónica de Pagos.

**Sexta: Eximente de Responsabilidad.** Todas las transacciones realizadas de conformidad con lo establecido en las presentes Condiciones Generales, se tendrán como fehacientes y con plena validez, por lo tanto, se considerará que han sido emitidas por el Cliente para todos los efectos legales, por lo que Todoticket no asumirá ningún tipo de responsabilidad que pudiese derivar de la duplicidad de Órdenes de Servicio, errores de los datos suministrados por el Cliente o por el uso no autorizado por terceras personas del Portal de Autogestión Patrono.

**Séptima: Transferencias.** El Cliente deberá transferir a Todoticket el monto correspondiente a los abonos, cargos y comisiones que fueren aplicables, en una cuenta abierta por Todoticket en una institución bancaria constituida y domiciliada en el país, cuyos datos el Cliente declara conocer a cabalidad. De igual manera, se compromete a notificar a Todoticket de cualquier abono realizado para que éste pueda realizar las comprobaciones y verificaciones respectivas. El Cliente asume los costos y demás gastos que pueda generar la transferencia, incluyendo los impuestos que se produjeran de conformidad con las normas aplicables. Sin menoscabo de lo anterior, Todoticket podrá autorizar abonos de una manera distinta a la aquí señalada.

**Octava: Cargos en Cuenta.** Sin menoscabo de lo previsto en la cláusula anterior, el Cliente autoriza irrevocablemente a Todoticket para que éste pueda debitar de la cuenta bancaria que hubiera sido informada en la Planilla de Afiliación, los montos correspondientes a las cantidades a abonar a cada beneficiario, las comisiones y gastos que resulten aplicables.

**Novena: Abonos.** Luego de cargada la Orden de Servicio, el Cliente se obliga a hacer los abonos a Todoticket para que éstos puedan ser acreditados a las Tarjetas de los Beneficiarios. Toda recarga de Tarjeta está sujeta a la previa provisión de fondos, a consecuencia de ello, Todoticket no será responsable por órdenes de Abonos que no puedan ser satisfechas en razón de no existir fondos suficientes para ello, incluyendo los montos correspondientes a los cargos y comisiones aplicables a la operación de que se trate que estuviesen vigentes a la fecha del abono.

**Párrafo Primero:** Todoticket abonará las cantidades recibidas a favor de cada uno de los Beneficiarios, de conformidad con las instrucciones contenidas en las Órdenes de Servicio.

**Décima: Contraprestación.** El Cliente se obliga a pagar a Todoticket por los servicios prestados, las comisiones y demás gastos que resulten aplicables. Todoticket podrá modificar el monto a cobrar de acuerdo con las condiciones de mercado, las cuales serán de aplicación inmediata. Las modificaciones de tarifas serán informadas a través de la página web de Todoticket o de cualquier otro que disponga al efecto.

**Décima Primera: Modificaciones de la Contraprestación.** Todoticket podrá modificar a su sola discreción y cuando lo considere necesario, la contraprestación indicada en la Cláusula Décima, con efecto a partir del quinto (5to) día continuo siguiente a la publicación del cambio en la página web <https://www.todoticketve.com/>, notificación del Cliente a través del correo electrónico registrado en Todoticket o de cualquier otro mecanismo dispuesto al efecto.

**Décima Segunda: Deudas.** Cualquier monto adeudado por el Cliente a Todoticket será considerado como un crédito de plazo vencido y a consecuencia de ello generará (i) intereses compensatorios calculados a la tasa activa vigente para los primeros seis (6) bancos del país e (ii) intereses de mora equivalentes al tres por ciento (3%) anual.

**Décima Tercera: Abonos Errados.** El Cliente autoriza a Todoticket a debitar de cualesquiera de las tarjetas todas aquellas cantidades que hubieren sido acreditadas erróneamente. En aquellos casos en los cuales el Beneficiario hubiere dispuesto de estos fondos, el Cliente se obliga a reintegrarlos a Todoticket de manera inmediata.

**Décima Cuarta: Sobregiro.** Si por cualquier circunstancia, incluyendo fallas operativas y tecnológicas se produjere un sobregiro en la Tarjeta, el saldo adeudado a Todoticket se considerará como un crédito a interés de plazo vencido. En este caso, el Cliente se obliga a pagar de inmediato el sobregiro y sus respectivos intereses. Los intereses serán calculados a la tasa máxima aplicable a las operaciones activas en ningún caso ésta será menor al doce por ciento (12%) anual.

**Décima Quinta: Origen y Destino de los Fondos.** El Cliente declara que las cantidades de dinero que entregará a Todoticket para ser abonadas a los Beneficiarios, provienen de fuentes lícitas y, por lo tanto, no tiene ninguna relación directa ni indirecta con actividades ilícitas de ninguna especie, por lo tanto Todoticket podrá exigir la información que estime necesaria para determinar el origen de tales fondos y tales efectos, y el Cliente se obliga a presentar a Todoticket la información y recaudos eficientes y necesarios que le fueran solicitados.

**Décima Sexta: Robos y Extravíos.** Una vez efectuada la entrega de las Tarjetas Electrónicas en la dirección señalada por el Cliente en el presente contrato, cesará la responsabilidad de Todoticket por: robo, hurto, pérdida, extravío, uso indebido, abusivo, inapropiado, por parte de el Cliente, los beneficiarios o cualquier tercero. En caso de pérdida, robo, hurto, extravío, daños o desperfectos en las tarjetas electrónicas, posteriores a la entrega de las mismas en la dirección antes referida, Todoticket previa solicitud efectuada por el Cliente, podrá efectuar la reposición de las tarjetas. De presentarse alguna de las situaciones descritas en esta cláusula, el Cliente o los Beneficiarios están en la obligación de notificar inmediatamente a Todoticket a los fines de tomar las acciones pertinentes. En tal sentido, Todoticket no será responsable por las operaciones realizadas con las tarjetas electrónicas, previas a la notificación antes mencionada. Queda entendido que Todoticket no asume ninguna responsabilidad derivada del uso de la tarjeta electrónica por personas distintas a sus Beneficiarios.

**Décima Séptima: Confidencialidad y Secreto Comercial.** Las funcionalidades, costos, comisiones, tasas y en general cualquier información relativa a las características del producto Todoticket Integral son consideradas como secreto comercial de Todoticket, por lo tanto el Cliente no podrá divulgar información de esta relación comercial y deberá mantenerla bajo estricta confidencialidad.

**Décima Octava: Modificaciones.** Todoticket podrá modificar las presentes Condiciones Generales a su sola discreción y cuando lo considere necesario, conforme a la normativa legal aplicable, las cuales entrarán en vigencia a los treinta (30) días continuos siguientes de su publicación en el portal de Todoticket . Una vez realizada la citada publicación, el Cliente dispondrá de cinco (5) días continuos para objetar cualesquiera modificaciones propuestas por Todoticket. En caso de no manifestar el Cliente alguna objeción dentro de ese plazo, dichas modificaciones se considerarán aceptadas por el Cliente y las Condiciones Generales así modificadas se considerarán a partir de ese día en plena vigencia.

**Décima Novena: Terminación del Contrato.** Todoticket se reserva el derecho a dar por terminado el presente contrato por alguno de los siguientes motivos: (i) Por incumplimiento del Cliente de cualquiera de las disposiciones establecidas en estas Condiciones Generales o en las normas que le resultaren aplicables; (ii) Si el Cliente entrega a Todoticket, en cualquier momento, información personal, financiera, económica o de cualquier naturaleza y la misma resultare falsa, inexacta o insuficiente; (iii) Cuando Todoticket se vea en la imposibilidad de ejecutar las obligaciones derivadas del contrato por razones tecnológicas,

económicas o de otra índole; (iv) Cuando se produjeran cambios a nivel normativo que afecten el cumplimiento parcial o total de alguna de las obligaciones asumidas por Todoticket, (v) cuando el Cliente hubiere dado al producto Todoticket Integral un uso distinto al declarado en la Planilla de Afiliación, (vi) por decisión de Todoticket notificada con por lo menos un (01) día continuo de anticipación a la fecha en que deba tener efecto dicha decisión; y (vii) Por los demás motivos contemplados en la legislación aplicable y en las políticas establecidas por Todoticket para prevenir la legitimación de capitales, el financiamiento al terrorismo a la proliferación de armas de destrucción masiva.

**Párrafo Primero:** El Cliente podrá en cualquier tiempo dar terminación al presente contrato y para ello deberá notificar a Todoticket por escrito por lo menos un (01) día continuo de anticipación a la fecha en que deba tener efecto dicha decisión.

**Párrafo Segundo:** En caso de terminación del contrato por cualquier causa, los Beneficiarios, podrán hacer uso del saldo acreditado en la Tarjeta hasta consumirlo en su totalidad.

**Vigésima: Notificaciones.** En caso que Todoticket deba realizar alguna notificación al Cliente, la misma será hecha mediante comunicación dirigida a la dirección electrónica que mantenga registrada en Todoticket. Dichas notificaciones se considerarán efectuadas desde la fecha de envío que aparezca en la nota electrónica de remisión cuando se haga a través de e-mail o correo electrónico. En caso que el Cliente deba realizar alguna notificación a Todoticket, deberá hacerlo siempre por escrito dirigido a sus oficinas y se tendrá por recibida en la misma fecha indicada en la respectiva nota de recepción.

**Vigésima Primera: Ley Aplicable y Domicilio:** El presente contrato se regirá e interpretará de conformidad con el derecho vigente en la República Bolivariana de Venezuela. Las partes eligen como domicilio especial a la ciudad de Caracas.

## **CLÁUSULAS PARTICULARES APLICABLES A LOS BENEFICIARIOS**

**Vigésima Segunda: Aceptación de Condiciones Generales.** Será prueba de la aceptación de las presentes Condiciones Generales el uso, en cualquier momento, de la Tarjeta por parte del Beneficiario.

**Vigésima Tercera: Uso del saldo disponible:** Los montos abonados en las Tarjetas podrán ser utilizados por los Beneficiarios para el pago de bienes y servicios a través de cualquiera de los siguientes mecanismos:

(i) Cajeros Automáticos: retiro en efectivo a través del uso de cajeros automáticos proveídos por las instituciones bancarias del sistema nacional. A tales efectos, el Beneficiario deberá hacer uso de la Clave Secreta.

(ii) Transferencia de Fondos: Cada una de las instrucciones enviadas por el Beneficiario con el objeto de debitar de los fondos disponibles en la Tarjeta y acreditarlos en cuentas bancarias propias o de terceros en el sistema financiero nacional.

(iii) Pago a través de puntos de ventas: La Tarjeta puede ser aceptada en comercios para el pago de bienes y servicios mediante cualquier punto de venta proveído por las instituciones bancarias del sistema nacional sin necesidad del uso de claves de autenticación (PIN).

**Párrafo Único:** El Beneficiario asume los costos y demás gastos que pueda generar cada operación, incluyendo los impuestos y cobros que hicieran las instituciones bancarias de conformidad con las normas aplicables. La contraprestación que corresponda cobrar a Todoticket se encontrará publicada en la página web <https://www.todoticketve.com/>, o en cualquier otro mecanismo dispuesto al efecto.

**Vigésima Cuarta: Fondo Insuficiente.** El uso de la Tarjeta está sujeta a la previa provisión de fondos, a consecuencia de ello, Todoticket no será responsable por órdenes de pago o transferencias que no puedan ser satisfechas en razón de no existir fondos suficientes para ello, incluyendo los montos correspondientes a contraprestación aplicable a la operación de que se trate que estuviesen vigentes a la fecha del abono .

**Vigésima Quinta: Límites.** Todoticket podrá establecer límites operativos y de seguridad en para la movilización de los fondos acreditados en cada Tarjeta.

**Vigésima Sexta: Clave Secreta.** Todoticket entregará al Cliente un sobre cerrado con la Clave Secreta, la cual podrá ser modificada por el Beneficiario a través de cajeros automáticos. Las claves tendrán carácter personal, confidencial e intransferible y su finalidad es garantizar el acceso exclusivo del Beneficiario quien deberá notificar inmediatamente a Todoticket el bloqueo del acceso si sospecha que terceras personas pudieran conocer las claves de acceso.

**Vigésima Séptima: Saldo Disponible.** A través del envío de un mensaje *Short Message Service* (SMS), el Beneficiario podrá solicitar y recibir información acerca del saldo disponible en la Tarjeta. Este servicio generará el cobro de la comisión que estuviese vigente para la fecha en que fuera realizada la operación de conformidad con las tarifas publicadas en la página web <https://www.todoticketve.com/> o de cualquier otro mecanismo dispuesto al efecto.

**Vigésima Octava: Deber de informar.** El Beneficiario se obliga a presentar a Todoticket la información y recaudos eficientes y necesarios que le fueran solicitados a los fines de creditar el cumplimiento de las normas en materia de prevención de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva para determinar el destino de las transferencias realizadas de conformidad los mecanismos previstos en las presentes condiciones generales.

**Vigésima Novena: Terminación de Relación Laboral.** En caso de terminación de la relación de trabajo existente entre el Cliente y el Beneficiario, éstos podrán hacer uso del saldo acreditado en la Tarjeta hasta consumirlo en su totalidad.

**Trigésima: Suspensión Temporal.** A los fines de salvaguardar los intereses patrimoniales del Beneficiario, si éste no hiciera uso de la Tarjeta en un período de igual o superior a cuatro (04) meses continuos contados a partir del último abono, Todoticket podrá suspender temporalmente su uso hasta que el Beneficiario solicite su activación a través del centro de atención telefónica de Todoticket.

**Trigésima Primera: Reclamos.** En caso que el Beneficiario presente alguna disconformidad o reclamo relacionado con algún consumo, transferencia o retiro, deberá reportar por escrito tal situación a Todoticket en un plazo no mayor de noventa (90) días continuos contados a partir de la fecha en la que se efectuó la operación objetada. Una vez vencido el lapso anterior, no será procesado ningún reclamo. Todoticket se obliga a dar respuesta a las

solicitudes de los Beneficiarios en un plazo no mayor a un (1) mes contados a partir de la fecha en la cual hubiere sido formalizado el reclamo.

Párrafo Único: Todoticket no asumirá ningún tipo de responsabilidad que pudiese derivar de errores de los datos suministrados por el Beneficiario o por el uso no autorizado de la Tarjeta.

**Trigésima Segunda: Anulación de la Tarjeta.** Si el Beneficiario no hiciera uso de la Tarjeta en un período de igual o superior a doce (12) meses continuos contados a partir del último abono, Todoticket procederá a anular la Tarjeta y en virtud de lo anterior, los haberes que hubieren disponibles estarán a disposición del Beneficiario en las oficinas de Todoticket y podrán ser retirados mediante transferencia bancaria.