

# Términos y Condiciones

En los términos y condiciones PRONET, se describe la manera en que AKISI recopila, utiliza y comparte sus datos personales

Proporcionamos datos e información sobre la privacidad incluidos en nuestros productos y Determinadles funcionalidades que solicitan utilizar tus datos personales

## Definiciones:

- ✓ 1.1.akisi: Es la plataforma electrónica mediante la cual, el usuario podrá realizar pagos a comercios, transferencias electrónicas, solicitar préstamos, realizar pago de tarjetas de crédito, cobro y envío de remesas nacionales e internacionales, pago de servicios y recargas móviles entre otros.
- ✓ 1.2.Usuario: Es la persona individual (independientemente de la denominación comercial que PRONET, S.A. le asigne) que gestione y adquiera una cuenta de usuario para acceder a los diferentes servicios ofrecidos en la aplicación akisi.
- ✓ 1.3.Cargos por servicios: Son los montos de dinero que el usuario tiene que pagar por la utilización de los servicios que pone a su disposición la plataforma electrónica akisi, mismos que se establecen en el apartado 13 de este contrato Términos y Condiciones.
- ✓ 1.4.Cuenta de usuario akisi: Cuenta única realizada por el usuario el cual se registra con su identificación y le permite el acceso a los diferentes servicios de akisi.
- ✓ 1.5.Días hábiles: Significan todos los días laborables de la semana con excepción de los días sábados, domingos y días festivos.
- ✓ 1.6.Moneda: La moneda para realizar transacciones a través de akisi será el Quetzal.
- ✓ 1.7.Política de privacidad: Es la política establecida por akisi, que regula el procesamiento de datos personales. Dicha política se encontrará dentro de la aplicación móvil.
- ✓ 1.8.Servicio al cliente: Es el canal por medio por el cual se prestará servicio al cliente. Se podrá acceder por correo electrónico a través de la dirección de correo electrónico soporte@akisi.com o llamando al 2388-9180
- ✓ 1.9. La web(s) akisi Significa cualquier URL, como www.akisi.com, que es propiedad de Pronet, Sociedad Anónima y es operada por ella, para la prestación de los servicios..
- ✓ 1.10.Términos y condiciones: Hace referencia a este acuerdo, incluidas todas las modificaciones que puedan existir posteriormente.
- ✓ 1.11.Tarjeta: Significa cualquier tipo de tarjeta de débito o de crédito.
- ✓ 1.12. Tasa de Cambio: Asociación cambiaria que se puede establecer entre dos monedas distintas, en una determinada fecha.

## Descripción General:

- ✓ .1 akisi es una marca y software registrados, propiedad de la entidad Pronet, Sociedad Anónima, la cual se encuentra constituida bajo las leyes de la República de Guatemala, mediante el cual podrán realizarse operaciones de pagos a comercios, transferencias electrónicas, solicitar préstamos, realizar pago de tarjetas de crédito, cobro y envío de remesas nacionales e internacionales, pago de servicios, recargas móviles, entre otros, utilizando una plataforma tecnológica.

## Acerca de estos Términos y Condiciones:

- ✓ 3.1. Estos términos y condiciones regulan la apertura, el uso y el cierre de las cuentas akisi así como todos los servicios ofrecidos por akisi app. Los términos y condiciones estarán disponibles, para consulta.
- ✓ 3.2. akisi no tiene el control ni adquiere responsabilidad de los productos o servicios que se pagan a través de los servicios de akisi. akisi no tiene en ningún momento posesión de los fondos transferidos a través de la plataforma electrónica akisi.
- ✓ 3.3. Debido a que Pronet, Sociedad Anónima es la propietaria de la marca y software de akisi, a lo largo de este documento, al utilizarse el nombre akisi, se entenderá que se refiere a la aplicación móvil descrita en el numeral
- ✓ 2.1 anterior, pero cuando se haga referencia al ejercicio de un derecho, a la reserva de un derecho o de la realización de cualquier acción, se entenderá que se trata de Pronet, Sociedad Anónima como propietaria de la marca software de akisi.
- ✓ 3.4. Pronet no realiza ninguna operación o actividad de intermediación financiera o que pueda ser considerada como tal conforme la legislación de la República de Guatemala. akisi es una plataforma electrónica por medio de la cual, los usuarios pueden realizar transferencias electrónicas para utilizar los distintos servicios que akisi ofrece.

## Mi Cuenta akisi:

- ✓ 4.1. La cuenta akisi se puede definir como una cuenta para realizar distintas transacciones incluyendo transferencia de dinero, pago de servicios de diferente índole, canal para servicios financieros entre otros. La cuenta akisi no es una cuenta bancaria.
- ✓ 3.2. akisi no tiene el control ni adquiere responsabilidad de los productos o servicios que se pagan a través de los servicios de akisi. akisi no tiene en ningún momento posesión de los fondos transferidos a través de la plataforma electrónica akisi.
- ✓ 4.2. La cuenta de akisi se abre en la moneda establecida en este acuerdo. El cliente no podrá efectuar la apertura de su cuenta de dinero electrónico akisi con una Moneda distinta a la establecida en este acuerdo.
- ✓ 4.3. Los fondos de dinero electrónico que se encuentren en la cuenta de akisi no caducarán con el transcurso del tiempo y tampoco generarán ningún tipo de interés.
- ✓ 4.4. Solo el titular de la cuenta akisi tiene derechos relacionados con los fondos mantenidos en la cuenta akisi. Los fondos de la cuenta pertenecen al titular debidamente registrado y la cuenta no puede ser transferida o asignada a un tercero.

## Apertura de cuenta akisi:

---

- ✔ 5.1. El usuario puede abrir una cuenta de akisi a través de la aplicación móvil que el usuario podrá descargar desde la App Store y Play Store, la cual se proveerá de forma gratuita. El proceso de registro requiere que el usuario proporcione la información necesaria y acepte estos Términos y Condiciones.
- ✔ 5.2. Toda la información proporcionada por el usuario durante el proceso de registro o durante la administración de la cuenta debe ser precisa y veraz. Si la información proporcionada no es precisa y veraz, Pronet, Sociedad Anónima podrá accionar en su mejor interés por la utilización de información falsa o inexacta. Además, el usuario exime de responsabilidad a Pronet, Sociedad Anónima de cualquier tipo, si la información presentada es falsa o inexacta.
- ✔ 5.3. Para realizar las operaciones electrónicas que ofrece akisi, el usuario podrá asociar tarjetas de crédito o débito a su cuenta de akisi, si el usuario es el titular designado de las tarjetas de crédito o débito. En caso de que un usuario intente asociar una tarjeta de débito o crédito de la cual no sea titular, Pronet, Sociedad Anónima se reserva el derecho de reportar o denunciar dicho intento a las autoridades correspondientes.
- ✔ 5.4. Cada usuario podrá abrir una sola cuenta de dinero electrónico en akisi.

## Mantenimiento y seguridad de la cuenta akisi

---

- ✔ 6.1. El usuario debe asegurarse de que toda la información proporcionada en su cuenta de akisi sea precisa y esté actualizada. Pronet, Sociedad Anónima puede comunicarse con el usuario por correo electrónico o de otra manera con respecto a su cuenta de akisi. Es responsabilidad del usuario leer los mensajes relacionados con su cuenta de akisi. El Usuario tiene acceso a todas las transacciones realizadas en su cuenta de akisi en la sección Historial de Transacciones. El usuario debe revisar regularmente el saldo y el estado de la transacción de su cuenta de akisi e informar a nuestro Servicio de Atención al Cliente sobre cualquier irregularidad o aclaración que pueda necesitar.
- ✔ 6.2. En caso de que el usuario solicite un reembolso por una transacción no autorizada o una transferencia ejecutada incorrectamente en su cuenta de akisi, debe notificarnos tan pronto como tenga conocimiento de la situación, dentro de 7 días a partir de la fecha del débito de la transacción. Para los efectos de este acuerdo, se entiende que una transacción no autorizada, es una transacción que aparece como efectuada en la cuenta de dinero electrónico del usuario, pero que éste no realizó o no autorizó, mientras que una transacción ejecutada incorrectamente, es una transacción efectuada por el usuario pero que por error del usuario o por error de akisi, se ejecutó de manera incorrecta o no deseada por el usuario.
- ✔ 6.3. El usuario es responsable de tomar las precauciones razonables para mantener seguros los datos de usuario, códigos, preguntas de seguridad y contraseña para el inicio de sesión de su cuenta akisi y nunca divulgarlos a terceras personas. akisi solicitará al usuario que proporcione los datos de inicio de sesión. El usuario deberá considerar cambiar su contraseña regularmente para reducir el riesgo de una violación de seguridad. En caso de que el usuario sospeche que ha extraviado o le han robado sus datos de inicio de sesión, deberá realizar inmediatamente el cambio de su contraseña y ponerse en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente. Pronet, Sociedad Anónima no será responsable de ninguna anomalía que surja por el extravió o pérdida de los datos de inicio de sesión. Así mismo, el usuario expresamente exime a Pronet, Sociedad Anónima, de cualquier responsabilidad por la mala o incorrecta utilización de su cuenta de dinero electrónico en akisi.
- ✔ 6.4. Pronet, Sociedad Anónima se reserva el derecho de suspender o limitar algunas funcionalidades de la cuenta de akisi del usuario en caso de que sospeche que alguna de las características de seguridad de su cuenta de akisi ha sido comprometida. Si la suspensión o limitación se produce, se le informará sobre esta suspensión o limitación tan pronto como sea posible. Es recomendable cambiar su contraseña regularmente al menos cada tres (3) a seis (6) meses para reducir el riesgo de una violación de seguridad en relación con su cuenta de akisi. También se le recomienda al usuario que no elija una contraseña que sea fácil de adivinar a partir de información que alguien pueda conocer o recopilar sobre el Usuario o una contraseña que tenga un significado. El Usuario nunca debe permitir que nadie acceda a su cuenta de akisi ni lo vea acceder a su cuenta de akisi.
- ✔ 6.5. El usuario debe mantener su dirección de correo electrónico registrada en su cuenta de akisi siempre actualizada. Su dirección de correo electrónico se utiliza para restablecer su contraseña y para comunicarse con el usuario, siendo el medio idóneo para que el usuario reciba cualquier notificación relacionada a su cuenta akisi.
- ✔ 6.6. Pronet, Sociedad Anónima puede suspender su cuenta akisi o restringir su funcionalidad por motivos razonables relacionados con la seguridad de la cuenta akisi o cualquiera de sus características de seguridad o si sospecha razonablemente que se ha producido un uso no autorizado o fraudulento de la Cuenta akisi o que alguna de las características de seguridad plataforma electrónica han sido comprometidas.

## Cierre de cuenta akisi

---

- ✔ 7.1. El Usuario tiene derecho de solicitar el cierre de su cuenta de akisi en cualquier momento. Para hacerlo, solo debe comunicarse con nuestro Servicio de Atención al Cliente por teléfono al 2388-9180. La cuenta akisi solo puede ser cerrada por el usuario y únicamente por teléfono. Si el usuario contacta a Pronet, Sociedad Anónima con esa solicitud, akisi tomará ciertas medidas para verificar su identidad y usted acepta cooperar en dicha verificación. Una vez que akisi haya verificado su identidad y confirmado que desea cerrar su cuenta akisi, si su cuenta akisi muestra un saldo positivo en el momento de su cierre, Pronet, Sociedad Anónima realizará las gestiones necesarias para que el saldo de la cuenta akisi esté disponible para retiro en cualquiera de los puntos akisi o realizará transferencia bancaria a la cuenta designada para el efecto por el usuario. Si los fondos de la cuenta akisi se hacen disponibles por medio de una transferencia bancaria, Pronet, Sociedad Anónima procesará los datos de la cuenta bancaria especificados al momento de la solicitud de cierre. El titular de la cuenta bancaria de destino debe coincidir con el nombre del titular de la cuenta akisi. Pronet, Sociedad Anónima no procesará ninguna transacción de cierre a una cuenta bancaria cuyo nombre sea diferente.
- ✔ 7.2. Si la cuenta akisi tiene un saldo al momento de su cierre, se le solicitará que retire sus fondos dentro de un período de 5 días, durante el cual su cuenta akisi será accesible únicamente con el fin de retirar el saldo restante. Después de transcurrido este período, el usuario no podrá acceder a su cuenta akisi, pero puede retirar los fondos restantes comunicándose con el Servicio de Atención al Cliente de akisi y solicitando que los fondos se le envíen de una manera que sea razonablemente aceptable para Pronet, Sociedad Anónima. Esta operación de retiro debe efectuarla dentro de 30 días luego del cierre de cuenta. En el caso que se regula en este apartado, las obligaciones del Usuario con respecto a mantener la seguridad de su Cuenta akisi como se establece en el apartado 6 continuarán aplicándose.
- ✔ 7.3. Pronet, Sociedad Anónima no realizará ni participará en ninguna actividad ilícita o de actividades de lavado de dinero u otros activos provenientes de éstas o de actividades relacionadas con el financiamiento del terrorismo.
- ✔ 7.5. El Usuario no puede cerrar su cuenta akisi para entorpecer o evadir una investigación que se derive de lavado de dinero u otros activos o de financiamiento del terrorismo. Si el Usuario intenta cerrar su cuenta akisi mientras la entidad investigadora está realizando una investigación, Pronet, Sociedad Anónima puede congelar la cuenta para proteger a todas las partes relacionadas con la prestación de los servicios de akisi, sus afiliados o a un tercero afectado. El usuario será responsable de cualquier obligación relacionada con su cuenta akisi, incluso después de que su cuenta akisi haya sido cerrada.

## Acreditación de fondos a la Cuenta akisi

---

- ✔ 8.1. Para acreditar fondos en su cuenta akisi, el Usuario debe iniciar sesión en la plataforma electrónica akisi y seguir las instrucciones que se indican en la plataforma electrónica. Los métodos de acreditación de fondos son diferentes y pueden provenir de terceras instituciones (instituciones bancarias a través de tarjeta de débito o tarjeta de crédito o acreditación en efectivo en los puntos akisi), por lo tanto, Pronet, Sociedad Anónima no será responsable del pago de la carga hasta que recibamos los fondos cargados.
- ✔ 8.2. En caso de que el usuario elija como método de acreditación de fondos, un instrumento de pago que puede estar sujeto a derechos de reversa de fondos, como tarjeta de crédito o débito, el usuario declara que no ejercerá dicho derecho más que por el uso no autorizado de los instrumentos de acreditación de fondos relacionados o por un incumplimiento por parte de Pronet, Sociedad Anónima de estos Términos y Condiciones. En este caso, Pronet, Sociedad Anónima se reserva el derecho de cobrar al usuario los honorarios y gastos en que incurra en relación con la devolución de los fondos o por cualquier acción tomada por el usuario para modificar el monto de los fondos acreditados. Además, Pronet, Sociedad Anónima se reserva el derecho de cobrarle al usuario una tarifa por cada operación de reversión o modificación de acreditación de fondos.
- ✔ 8.3. En caso de que una reversa o devolución de fondos acreditados resulten en un saldo negativo en la cuenta akisi, se le solicitará al usuario que pague el saldo negativo y acredite fondos en su cuenta akisi. El no hacerlo constituye una violación de estos Términos y Condiciones. Además, Pronet, Sociedad Anónima se reserva el derecho de enviarle al Usuario recordatorios y tomar medidas de cobro de deudas junto con el derecho de cobrarle cualquier gasto en el que incurra en relación con cualquier cobro de deudas.
- ✔ 8.4. Tan pronto como sean recibidos los fondos acreditados por cualquiera de los métodos de acreditación de fondos, éstos se acreditarán en la cuenta akisi del Usuario. Los fondos acreditados por crédito y débito se mostrarán inmediatamente en su cuenta akisi, pero están sujetos a ser revertidos por Pronet, Sociedad Anónima en caso de que los fondos reales no sean recibidos en un plazo de 24 horas, para el efecto dispondrá Pronet, Sociedad Anónima para recepción de fondos provenientes de los bancos o empresas tarjetas de crédito que deban acreditar dichos fondos. En este caso, se deducirá la transacción revertida del saldo de su cuenta de akisi y, si su saldo es insuficiente, le solicitaremos un reembolso.
- ✔ 8.5. Todos los métodos de acreditación de fondos requieren que el nombre del titular de la Cuenta akisi sea el mismo que el instrumento de pago utilizado para cargar su cuenta. El intento de violación de este requisito otorga el derecho a Pronet, Sociedad Anónima de cerrar la cuenta akisi y tomar todas las demás medidas legales que considere pertinentes.
- ✔ 8.6. Los límites de acreditación se establecen en función del estado de verificación de su cuenta. Por favor, considere las tarifas de la sección y los límites de estos Términos y Condiciones para más detalles.
- ✔ 8.7. Las acreditaciones están sujetas a tarifas de acreditación. Consulte la sección de tarifas de estos Términos y Condiciones para obtener más detalles.

## Enviar fondos desde la cuenta akisi

---

- ✔ 9.1. Se le solicita al usuario que proporcione detalles del destinatario para poder enviar los fondos. El Usuario debe ser muy cuidadoso de escribir correctamente los detalles exactos de a quién desea enviar el dinero. Es posible que no se tenga en consideración toda la información que proporcione y Pronet, Sociedad Anónima no será responsable por ningún error que el Usuario haya cometido al ingresar los detalles del destinatario.
- ✔ 9.2. Si desea enviar fondos a otro usuario de akisi, los fondos se acreditarán instantáneamente en la cuenta akisi del destinatario. Una vez que los fondos se acreditan en la cuenta akisi del destinatario, la transacción se vuelve irreversible.
- ✔ 9.3. Si desea enviar fondos a una persona que no es usuario de akisi, se le pedirá que proporcione un número de teléfono móvil y/o una dirección de correo electrónico, junto con información adicional del destinatario deseado. Se invitará al titular de la cuenta que no sea usuario de akisi a convertirse en titular de una cuenta de akisi, así como un SMS con el código para poder retirar el dinero en un punto akisi. Si el destinatario no reclama el monto transferido electrónicamente en un plazo de 48 horas a partir de la transacción efectuada por un Usuario, la transacción se cancelará y los fondos estarán disponibles en la cuenta akisi del Usuario que envió los fondos.
- ✔ 9.4. akisi utiliza intermediarios externos para completar transferencias de dinero a un remitente que no posee una cuenta de akisi. Cuando se proporciona este servicio, los fondos se acreditarán en la cuenta akisi del intermediario y éste será el responsable de garantizar que se procese la transmisión de los fondos al destinatario. Por lo tanto, Pronet, Sociedad Anónima en virtud de estos Términos y Condiciones, únicamente será responsable de la transferencia de los fondos a la Cuenta akisi del intermediario y no será responsable de la transferencia procesada por el intermediario al destinatario.
- ✔ 9.5. El envío de fondos está sujeto a tarifas y límites. Por favor, considere las tarifas de la sección y los límites de estos Términos y Condiciones para más detalles.

## Recepción de fondos en una Cuenta akisi

---

- ✔ 10.1. Cuando el Usuario reciba fondos en su cuenta akisi, se le enviará una notificación por SMS en la que se mostrará la acreditación como una transacción de "Recepción de dinero". El monto se podrá visualizar tanto en el balance así como en el historial de transacciones. El Usuario deberá verificar constantemente sus transacciones entrantes y comunicarse a servicio al cliente en caso de cualquier duda.
- ✔ 10.2. Pronet, Sociedad Anónima se reserva el derecho de revertir los fondos recibidos en la cuenta akisi del Usuario, en caso de que el pagador, el proveedor de servicios de pago o el banco del pagador anularon o cancelaron un pago que ha sido acreditado a su cuenta de akisi.
- ✔ 10.3. Si una persona que no posee una cuenta akisi recibe un SMS de akisi como notificación de que los fondos han sido enviados por un cliente de akisi, los fondos no estarán disponibles para el destinatario hasta que se hayan seguido todas nuestras instrucciones y por lo tanto, hasta ese momento, el pago de los fondos puede ser reclamado por el destinatario.
- ✔ 10.4. akisi le permite solicitar dinero de entre Usuarios de akisi usando la opción "Solicitar dinero". Este servicio no puede utilizarse como herramienta de coerción o como cobrador de deudas.
- ✔ 10.5. El servicio de solicitud de dinero de terceros está sujeto a límites, por favor considere las tarifas y límites de la sección de Tarifas de akisi para obtener más detalles.

## Retiro de fondos de una Cuenta akisi

---

- ✔ 11.1. Los retiros están sujetos a cargos y límites, dependiendo de su estado de verificación. Por favor, considere las tarifas y límites de la sección Tarifas de akisi para obtener más detalles. Le invitamos a considerar que sus retiros y límites de gastos están en línea con sus necesidades y requisitos de retiros y gastos antes de procesar cualquier transacción. akisi no le permitirá exceder estos límites.
- ✔ 11.2. En caso de que su solicitud de retiro exceda los límites de su Cuenta akisi, rechazaremos su solicitud.
- ✔ 11.3. Es responsabilidad del Usuario asegurarse de que los detalles de pago insertados para retirar fondos sean correctos y estén completos. akisi no será responsable de los fondos que se envíen a los destinatarios incorrectos si los datos utilizados para las transferencias no fueron proporcionados correctamente por el Usuario. El Usuario puede solicitar ayuda de akisi para recuperar los fondos, si es así, se le cobrará una tarifa administrativa y no se le garantiza que la recuperación sea exitosa.

## Transacciones restringidas

---

- ✔ 12.1. El Usuario no podrá enviar fondos a ciertos países restringidos. Se mantendrá una lista de dichos países con los Términos y Condiciones más actuales y estará disponible en el sitio web de akisi. Además de los países mencionados anteriormente, akisi se reserva el derecho de solicitar información adicional y documentación de respaldo relacionada con una solicitud de transferencia. Pronet, Sociedad Anónima puede suspender y cancelar una transacción en caso de que razonablemente crea que lo hace para la prevención de delitos financieros, de lavado de dinero o financiamiento del terrorismo. Pronet, Sociedad Anónima se reserva el derecho de suspender o cancelar la Cuenta akisi del Usuario en cualquier momento, si cree razonablemente que la ley lo exige o para cumplir con las recomendaciones emitidas por una autoridad gubernamental o un organismo reconocido para la prevención de delitos financieros, de lavado de dinero o financiamiento del terrorismo.
- ✔ 12.2. El Usuario no puede utilizar su cuenta akisi para fines ilegales. Está estrictamente prohibido usar la aplicación para enviar o recibir pagos como contraprestación por la venta o suministro de servicios o productos ilícitos.
- ✔ 12.3. El usuario es el único responsable del uso de su cuenta con fines ilícitos o ilegales, en virtud de que akisi constituye únicamente un método de pago. El usuario, exonera expresamente a Pronet, S.A de todo tipo de responsabilidad que pudiera surgir del uso indebido de la aplicación por parte del usuario.
- ✔ 12.4. Pronet, Sociedad Anónima se reserva el derecho, a su exclusivo criterio, de agregar categorías de transacciones prohibidas, agregando dichas categorías a estos Términos y condiciones o a una política de uso aceptable. Pronet, Sociedad Anónima informará sobre cualquier transacción o actividad sospechosa o irregular a las autoridades correspondientes en cumplimiento de las obligaciones legales.
- ✔ 12.5. Si el Usuario intenta o realiza alguna transacción que infrinja las transacciones prohibidas según este apartado de los Términos y condiciones, Pronet, Sociedad Anónima se reserva el derecho de: suspender y/o cerrar la Cuenta akisi del Usuario, revertir cualquier transacción relativa y/o informar la transacción a las autoridades que corresponda en cumplimiento de las obligaciones legales a las que está sujeta Pronet, Sociedad Anónima y/o cobrarle una tarifa administrativa si se aplica cualquiera de las acciones descritas anteriormente.
- ✔ 12.6. Los destinatarios de los envíos de dinero electrónico deben cumplir con todas las leyes y regulaciones aplicables. Es responsabilidad del Usuario asegurar este cumplimiento. En caso de duda, la solicitud de envío de fondos no debe ser procesada por el Usuario.

## Tarifas de akisi

---

- ✔ 13.1. Lista completa de tarifas de akisi según la tabla a continuación:
- ✔ 3.2. Las tarifas están sujetas a cambios según el apartado 17 de estos Términos y condiciones. Bajo las circunstancias indicadas en estos Términos y condiciones, podemos cobrar tarifas adicionales, consulte las secciones 8.2, 8.5, 11.4, 12.5 de este Acuerdo.
- ✔ 13.3. Los cargos se deducirán de su Cuenta akisi. Si se aplica un cargo por transacción, se cargará en su cuenta akisi tan pronto como se ejecute la transacción. En caso de que no haya fondos suficientes disponibles, la transacción será rechazada.
- ✔ 13.4. En caso de que la deducción de tarifas resulte en un saldo negativo en la cuenta akisi del Usuario, se solicitará al Usuario que pague el saldo negativo y cargue fondos en su cuenta de akisi para ajustar el saldo como positivo o cero. El no hacerlo es una violación de estos Términos y Condiciones. Además, Pronet se reserva el derecho de enviarle recordatorios al Usuario y tomar medidas de cobro de deudas junto con el derecho de cobrarle cualquier gasto en el que Pronet incurra en relación con cualquier cobro de deudas.
- ✔ 13.5. El tipo de cambio no depende de Pronet cuando se reciben o envían fondos desde una Cuenta akisi con una moneda diferente a la cuenta del destinatario, por lo que Pronet no será responsable de si el destinatario recibe menos dinero del que el Usuario solicitó para envío.

## akisi Protege los datos

---

- ✔ 14.1. La Política de privacidad de akisi regula la manera en que se recopilan, usan y protege la información que el Usuario proporciona. Al aceptar estos Términos y condiciones, el Usuario acepta la Política de privacidad.

## Responsabilidad de Pronet

---

- ✔ 15.1. Pronet reembolsará el monto del pago y todas las tarifas deducidas en caso de un pago no autorizado o ejecutado incorrectamente debido a un error de akisi. Esto no aplica en las siguientes situaciones:
  - ✔ 15.1.1. Si el pago no autorizado es el resultado de la incapacidad del Usuario para mantener los datos de inicio de sesión de su Cuenta akisi protegidos según el apartado 6 de estos Términos y condiciones. En este caso, el Usuario será responsable.
  - ✔ 15.1.2. Si el Usuario no notifica a Pronet en un tiempo razonable después de tener conocimiento sobre la pérdida de los detalles de inicio de sesión de su Cuenta akisi o de cualquier otra situación que pueda perjudicar la seguridad de su Cuenta. En este caso, el Usuario será responsable por las pérdidas incurridas hasta su notificación a Pronet.
  - ✔ 15.1.3. Si el Usuario compromete la seguridad de su Cuenta akisi con intención o negligencia grave y, debido a este comportamiento, se procesa una transacción no autorizada, el Usuario será el único responsable de todas las pérdidas.
  - ✔ 15.1.4. Si el Usuario no informa o comunica a Pronet sobre una transacción no autorizada o incorrecta dentro de los 7 días a partir de la fecha de la transacción, el Usuario será el único responsable de todas las pérdidas.
- ✔ 15.2. Somos una persona obligada ante la Superintendencia de Bancos y su Intendencia de Verificación Especial (IVE).

## Cancelación y suspensión de la cuenta akisi

---

- ✓ 6.1. Pronet podrá cancelar la cuenta akisi del usuario en cualquier momento, dándole al usuario un aviso de cancelación con por lo menos un mes de anticipación. Cualquiera de transacciones o devoluciones de saldo pendientes al usuario continuará siendo regida por estos Términos y Condiciones hasta su finalización. El Usuario puede cerrar su Cuenta akisi en cualquier momento.
- ✓ 16.2. El cierre de la cuenta por parte del usuario se registrará conforme lo establecido en el numeral 7.
- ✓ 16.3. Pronet se reserva el derecho de suspender su Cuenta akisi en los siguientes casos:
  - ✓ 16.3.1. En caso de incumplimiento subsanable de estos términos y condiciones, Pronet informará al usuario del incumplimiento, y le otorgará 5 días calendario para que subsane dicho incumplimiento, si el usuario no lo subsana dentro del término establecido, Pronet podrá a su sola discreción proceder a la cancelación inmediata y definitiva de la cuenta.
  - ✓ 16.3.2. Por razones de seguridad y si Pronet sospecha que su cuenta akisi ha sido comprometida de alguna manera;
  - ✓ 16.3.3. En caso de que Pronet crea o sospeche que su Cuenta akisi ha sido utilizada sin su conocimiento o de manera fraudulenta. En este caso Pronet le notificará antes de procesar la suspensión de la Cuenta. Si la notificación previa no es posible, se le informará al Usuario tan pronto como sea posible después de la suspensión, a menos que dicha notificación esté prohibida por la ley.
  - ✓ 16.3.4. En caso de fallecimiento, Pronet procederá a suspender la cuenta del usuario y si la misma tuviera algún saldo a favor, dicho saldo podrá ser reclamado y se entregará únicamente al administrador de la herencia de dicho usuario o a quienes sean declarados como herederos. Transcurridos nueve meses sin que nadie reclame el saldo de la cuenta, Pronet procederá a realizar un cobro mensual por administración de la cuenta. En caso de ausencia o desaparición, o si el usuario dejara de tener actividad en su cuenta por más de nueve meses, Pronet procederá a realizar un cobro mensual por administración de la cuenta. En cualquiera de los casos relacionados el cobro mensual por administración de la cuenta será de diez quetzales (Q10.00) mensuales. Ambos procesos serán regidos conforme las políticas internas que para el efecto se apliquen.
- ✓ 16.4. Pronet se reserva el derecho de cancelar la cuenta de akisi del usuario sin previo aviso ni notificación posterior en los siguientes casos:
  - ✓ 16.4.1. Si el Usuario persiste en el incumplimiento de estos términos y condiciones.
  - ✓ 16.4.2. Si el usuario viola alguna de las condiciones indicadas en estos Términos y condiciones;
  - ✓ 16.4.3. Si Pronet sospecha o tiene pruebas de que el Usuario podría estar violando alguna ley o reglamento aplicable al uso de los servicios de akisi;
  - ✓ 16.4.4. Si Pronet sospecha o tiene pruebas de que el Usuario podría estar involucrado de alguna manera en una actividad fraudulenta, lavado de dinero, financiamiento del terrorismo u otra actividad delictiva.

## Entre el Tarjetahabiente y EL USUARIO

---

- ✓ 17.1. El usuario libera a VISANET GUATEMALA, así como al banco emisor de las tarjetas que para el efecto se ingresen, de cualquier reclamo, controversia o desavenencia que pudiera surgir del uso de LA APLICACIÓN, y acepta expresamente que todo pago o transacción que sea realizada por usted USUARIO FINAL, a través de LA APLICACIÓN, es su responsabilidad directa y única.
- ✓ 17.2. Asimismo, con aceptar y utilizar LA APLICACIÓN, usted USUARIO FINAL, accede a pagar el monto total indicado, de acuerdo al contrato firmado con la entidad emisora de la tarjeta utilizada. En atención a lo anterior, usted USUARIO FINAL queda obligado bajo los términos incluidos en el presente Acuerdo, a no reclamar o responsabilizar, ni pretender compensación o reparo alguno de VISANET GUATEMALA, ni del banco emisor de las tarjetas antes relacionadas, del uso que de LA APLICACIÓN se realice, siendo responsabilidad única, directa de usted USUARIO FINAL.

## Cambios a estos Términos y Condiciones

---

- ✓ 18.1. Pronet se reserva el derecho de aplicar cambios a estos Términos y Condiciones sin notificación alguna al usuario.
- ✓ 18.2. De realizarse la notificación de cualquier cambio se realizará por correo electrónico a la dirección de correo electrónico registrada en su Cuenta akisi.
- ✓ 18.3. El Usuario puede solicitar en cualquier momento la copia más actualizada de estos Términos y condiciones y cualquier otro documento relacionado al uso de la aplicación comunicándose con nuestro Servicio de atención al cliente.

## Comunicación de Pronet con el Usuario

---

- ✓ 19.1. Pronet se comunicará con el usuario por correo electrónico, por ello, se solicita al Usuario que mantenga su dirección de correo electrónico actualizada en su Cuenta akisi y le solicitamos que verifique regularmente su mensaje entrante. El Usuario debe guardar copias de todas las comunicaciones que reciba de Pronet o hacerlas disponibles al servicio al cliente de akisi.
- ✓ 19.2. De realizarse la notificación de cualquier modificación a estos términos y condiciones se realizará por correo electrónico a la dirección de correo electrónico registrada en su Cuenta akisi.
- ✓ 19.3. Pronet, junto con los correos electrónicos, se reserva el derecho de contactarlo por SMS, teléfono, redes sociales o correo electrónico.
- ✓ 19.4. Si desea ponerse en contacto con nuestro Servicio al Cliente, puede hacerlo utilizando la dirección de correo electrónico soporte@akisi.com o comunicarse al 2388 9180.

## Quejas

---

- ✓ 20.1. Si el Usuario desea presentar una queja sobre cualquier aspecto de los Servicios de akisi, puede hacerlo por escrito enviando un correo electrónico a soporte@akisi.com o comunicándose al 2388 9180 con nuestro Servicio de Atención al Cliente.
- ✓ 20.2. Se acusará de recibo de su queja dentro de 2 días hábiles por correo electrónico. La queja se registrará en nuestro sistema e investigaremos su queja y le responderemos con los resultados de nuestra investigación a más tardar treinta días hábiles después de recibir su queja.
- ✓ 20.3. Si el Usuario no está satisfecho con la manera en que akisi ha tratado su queja, puede remitir el asunto al correo electrónico soporte@akisi.com o comunicarse al 2388 9180.

## Disposiciones Varias

---

- ✓ 21.1. Estos Términos y condiciones le asignan derechos únicamente al Usuario, como titular de una Cuenta akisi, ninguna otra persona tendrá ningún derecho en virtud de estos Términos y condiciones.
- ✓ 21.2. La cuenta de akisi se opera en Guatemala y se rige de acuerdo con las leyes de la República de Guatemala. En caso de disputa, esto se llevará exclusivamente a los tribunales de la República de Guatemala, renunciado el usuario al fuero de su domicilio, y señalando como lugar para recibir notificaciones la que el usuario proporcione en el formulario de registro.

## Soluciones de Controversias

---

- ✓ 22.1. Las controversias surgidas por la interpretación, aplicación y efectos del presente contrato, serán resueltas por la vía conciliatoria entre las partes, en un plazo que no excederá de los treinta (30) días calendario, agotado el mismo, sin llegarse a un acuerdo entre ambas, se someterá a los procesos aplicables conforme las leyes de la República de Guatemala, a cuya jurisdicción ambas partes se someten incondicionalmente, renunciando a cualquier otra que pudiera serles aplicable.

## Ley aplicable

---

- ✓ 23.1. La ley aplicable a este Acuerdo de Términos y Condiciones de akisi serán las leyes de la República de Guatemala.

## Aceptación

---

- ✓ 24.1. Al aceptar el presente acuerdo el Usuario se sujeta a cada una de las disposiciones descritas, teniéndose dicha aceptación como firma electrónica del usuario conforme a lo preceptuado por la Ley para el Reconocimiento de las Comunicaciones y Firmas Electrónicas. LA APLICACIÓN se encuentra protegida por derechos de autor y cualquier uso inadecuado dará derecho a PRONET a tomar las acciones legales que correspondan. Al instalar y utilizar la aplicación en su dispositivo móvil, el Usuario queda obligado en los términos del presente acuerdo.
- ✓ 24.2. Asimismo, al aceptar el presente acuerdo, el Usuario declara que los fondos que acreditará a su cuenta no provienen de lavado de dinero o financiamiento del terrorismo ni tienen ningún otro origen ilícito. El Usuario acepta y reconoce que Pronet podrá informar a las autoridades que correspondan sobre cualquier transacción sospechosa o inusual que esté relacionada con la Cuenta akisi.
- ✓ 24.3. Al hacer click en aceptar la aceptación se tendrá formalizada, si usted no acepta el presente acuerdo no instale ni utilice la aplicación.