

En ....., el día ..... de ..... de ....., se conviene la emisión de un Instrumento de Dinero Electrónico (en adelante Tarjeta Prepaga), a favor del Sr./Sra. ...., Documento de Identidad: ....., y su aceptación y utilización de acuerdo a las siguientes cláusulas:

### CONDICIONES DE LOS INSTRUMENTOS DE DINERO ELECTRÓNICO - TARJETA PREPAGA

**1. Aceptación de Condiciones:** La suscripción del presente documento confirma la aceptación por parte del firmante (en adelante "el Cliente" o "el Usuario") de los términos, condiciones y demás modalidades que rigen las relaciones entre Dinero Electrónico ANDA S.A. (en adelante DE ANDA) y el Cliente.

**2. Objeto:** El presente capítulo tiene por objeto establecer las condiciones de emisión, entrega y utilización de los instrumentos de Dinero Electrónico Especial, Mixto o General (Tarjetas Prepagas), que sean solicitados a DE ANDA, mediante la suscripción del correspondiente formulario (Solicitud de Producto – Tarjeta Prepaga), que se considera parte integrante del presente.

**3. Definiciones:**

**Dinero Electrónico ANDA S.A.:** Institución Emisora de Dinero Electrónico (IEDE).

**Cliente, Usuario o Tarjetahabiente:** Persona física o jurídica, titular o adicional, a cuyo nombre se emite un instrumento de dinero electrónico (Tarjeta Prepaga).

**Instrumento de Dinero Electrónico:** Tarjeta Prepaga o instrumento análogo, representativo de un valor monetario, que es aceptado como medio de pago y presenta efecto cancelatorio, es convertible a efectivo y no genera intereses.

**Emisión de Dinero electrónico:** Conversión del dinero circulante a dinero electrónico, a través de su almacenamiento en un instrumento de dinero electrónico por el mismo valor monetario que se recibe.

**Transacción:** Ejecución individual de las operaciones de conversión, reconversión, transferencias, pagos, recargas y cualquier movimiento u operación relacionada con el valor monetario del que disponga el usuario en el instrumento.

**Red de Conversión de Efectivo:** Puntos de atención a usuarios que permiten la conversión del dinero en efectivo en dinero electrónico.

**Red de Extracción de Efectivo:** Puntos de atención a usuarios que permiten la reconversión del dinero electrónico en dinero en efectivo.

**Comercio Adherido:** El establecimiento comercial que esté adherido al sistema del Instrumento de Dinero Electrónico y en consecuencia acepte el mismo como medio de pago.

**Dinero Electrónico Especial:** el que proviene de remuneraciones, honorarios profesionales, pasividades, beneficios sociales y otras prestaciones

**Dinero Electrónico General:** el originado de fondos distintos al Dinero Electrónico Especial (remuneraciones, honorarios profesionales, pasividades, beneficios sociales y otras prestaciones).

**Dinero Electrónico Mixto:** el que combina fondos de origen especial y general.

**4. Emisión de la Tarjeta:** DE ANDA emitirá una Tarjeta Prepaga con el sello VISA, de validez internacional.

**5. Entrega y Propiedad de la Tarjeta:** La Tarjeta Prepaga se entregará al Cliente, quien la firmará en el espacio correspondiente. La Tarjeta prepaga es propiedad de Dinero Electrónico ANDA S.A.

**6. De los Titulares del Instrumento de Dinero Electrónico:** Se entiende que quién figura como titular de la Tarjeta Prepaga es el propietario de los fondos convertidos a Dinero Electrónico. Únicamente el titular o su representante legal, que haya acreditado su calidad de tal ante DE ANDA, podrá realizar actos constitutivos, modificativos o extintivos y solicitar información respecto al instrumento.

**7. Uso de la Tarjeta:** Para que la Tarjeta Prepaga pueda ser utilizada, es necesario que existan fondos suficientes que cubran el importe de la transacción que el Cliente se proponga realizar más los costos asociados a dicha transacción si corresponden.

Con la Tarjeta Prepaga los Clientes podrán: **a)** Adquirir bienes o contratar servicios en los Establecimientos y Comercios adheridos al sistema. Al adquirir los bienes y/o contratar servicios el Cliente, además de presentar la Tarjeta Prepaga y acreditar su identidad, deberá firmar el correspondiente comprobante de venta, en el cual se documenta la operación y se podrán constatar, entre otros datos, la fecha de la transacción y el importe de la misma. Eventualmente la firma puede ser válidamente sustituida por el suministro del número PIN

por parte del Cliente al dispositivo que el Establecimiento o Comercio tenga destinado para registrar la operación. **b)** Efectuar retiros de efectivo en las redes de extracción habilitadas para tales efectos, por el importe máximo que DE ANDA determine. Las redes de extracción de efectivo habilitadas de DE ANDA son: los locales de la Asociación Nacional de Afiliados (A.N.D.A.) y la red de Cajeros Automáticos (ATM) de BANRED. **c)** Efectuar transferencias de fondos a otras personas y/o cuentas de DE ANDA y otras instituciones. **d)** Acceder al servicio de débitos automáticos para el pago de facturas. **e)** Efectuar cargas y/o recargas del instrumento en cualquiera de las redes de conversión habilitadas. Los puntos de conversión habilitados es la red de locales de la Asociación Nacional de Afiliados (A.N.D.A.).

**8. Número de Identificación Personal (PIN):** Los Clientes dispondrán de un número confidencial (Número de Identificación Personal o PIN) que, conjuntamente con su Tarjeta, les permitirá efectuar transacciones por intermedio de dispositivos electrónicos instalados para su utilización (ATM, POS, etc.), por lo que reconocen sin reservas todas y cada una de las operaciones que se realicen por su intermedio. Los Clientes se comprometen a tomar todas las medidas precautorias pertinentes que impidan el acceso y conocimiento por parte de terceros a la Tarjeta y al PIN. El Cliente asume la total responsabilidad, por sí y por los usuarios Adicionales respecto de la tenencia de la Tarjeta y del correspondiente PIN, y en consecuencia por las operaciones que se realicen mediante el empleo de la Tarjeta y de su PIN, salvo que las extracciones y gastos o pagos de servicios estén motivados en la clonación de la tarjeta o PIN o en fallas o invasiones de los sistemas de software e internet que DE ANDA pone a disposición del Usuario para el uso del dinero electrónico. También el Cliente declara conocer que el uso de la referida clave (PIN) sustituye a la firma manuscrita, reconociendo por lo tanto la autenticidad de las operaciones, aceptando y haciéndose cargo de los débitos originados por esas transacciones más los cargos y/o comisiones que pudieran corresponder. El Cliente asume total responsabilidad respecto a la tenencia y uso del PIN, hasta el momento de realizar la notificación de falsificación, extravío o robo del PIN.

**9. Uso Personal de la Tarjeta:** La Tarjeta es personal e intransferible, y sólo podrá ser usada por el Cliente a cuyo nombre fue emitida y que figura grabado en ella. La utilización de la Tarjeta Prepaga fuera de los fines para los cuales ha sido otorgada no genera obligación o responsabilidad alguna para DE ANDA. Si por cualquier razón o motivo la Tarjeta fuera utilizada por otra u otras personas, salvo la hipótesis de extravío o hurto debidamente denunciada, el Usuario será responsable ante DE ANDA y asumirá como propios los importes resultantes de todas las compras y utilidades que fueran realizadas.

El Cliente de la Tarjeta Prepaga deberá: **a)** Utilizarla de acuerdo a las condiciones del contrato. **b)** Solicitar al emisor o a quien sea designado por éste, toda la información que estime necesaria para acceder por primera vez al servicio o ante cualquier duda que se le presente posteriormente. **c)** No divulgar el Número de identificación Personal (PIN) u otra forma de autenticación asignada por el emisor y seguir las recomendaciones emitidas por éste. **d)** Guardar la Tarjeta en un lugar seguro y verificar periódicamente su existencia. **e)** Destruir las tarjetas vencidas o devolverlas al emisor. **f)** Extremar las precauciones en transacciones que se realicen a través de Internet, utilizando solo sitios seguros.

**10. USO DEL PORTAL WEB:** DE ANDA posibilitará al Cliente la realización de operaciones a través del portal ubicado en el Sitio Web Institucional, [www.deanda.com.uy](http://www.deanda.com.uy). A tales efectos, DE ANDA proporcionará al Cliente un Usuario y su correspondiente clave de identificación (contraseña). Será responsabilidad exclusiva del Cliente proceder a la inmediata modificación de su clave de identificación (contraseña) en el primer acceso al canal. El Cliente reconoce de su parte cualquier daño o perjuicio que pudiera resultar del incumplimiento de esta obligación, el que en ningún caso podrá ser repetido contra DE ANDA. El Cliente reconoce y acepta que las órdenes impartidas con la adecuada clave de identificación (contraseña) del usuario será considerada prueba concluyente de autenticidad y de debida autorización para cumplir con las instrucciones, y tendrá el mismo efecto que si el Cliente hubiera cursado instrucciones y autorizado a DE ANDA por escrito con la firma hológrafa. DE ANDA queda exonerada de verificar las instrucciones del Cliente. El Cliente toma conocimiento y acepta que no es obligación de DE ANDA detectar errores en la transmisión o en el contenido de las instrucciones impartidas. Asimismo, DE ANDA no será responsable por el no cumplimiento de instrucciones emitidas por el Cliente como resultado de fallas, errores u omisiones en la información y/o instrucciones transmitidas.

DE ANDA no será responsable por la inexactitud, insuficiencia o falta de actualización de información alguna o de cualquier dato informado, transmitido u obtenido de los servicios ofrecidos, como consecuencia de fallas, defectos o interrupciones de cualquier tipo provenientes de causa extraña e imposible contralor para DE ANDA.

Las instrucciones que el Cliente imparta a DE ANDA a través del servicio web tienen carácter de definitivas e irrevocables sin perjuicio de lo cual DE ANDA podrá abstenerse de cumplir las mismas siempre que antes de haber dado cumplimiento de ellas, reciba una solicitud en contrario del Cliente, por cualquiera de los medios previstos en la cláusula 36 del presente documento. En caso de instrucciones contradictorias DE ANDA podrá no cumplir con ninguna de ellas. Las instrucciones que el Cliente imparta se considerarán aceptadas por DE ANDA cuando las mismas sean ejecutadas. El Cliente toma conocimiento y reconoce que el usuario y su respectiva clave de identificación (contraseña) son estrictamente confidenciales, personales e intransferibles y de su exclusiva responsabilidad. En caso de robo, extravío, falsificación del usuario y/o clave de identificación (contraseña) el Cliente deberá notificar de inmediato a DE ANDA, de forma de inhabilitar el acceso al servicio. El Cliente será responsable de las instrucciones no autorizadas por él, efectuadas con el usuario y clave de identificación, hasta el momento en que notifique a DE ANDA del robo o extravío. DE ANDA será responsable por las operaciones realizadas después de recibir la notificación del Cliente del robo, extravío o falsificación del usuario y clave de identificación, pudiendo exonerar su responsabilidad si prueba que las instrucciones realizadas luego de la referida denuncia fueron efectuadas por el Cliente o por las personas autorizadas por este. DE ANDA no será responsable por ninguna falla o demora, ni por

ninguna pérdida o daño causado por dicha falla o demora, ni por ningún cargo o gasto en que se haya incurrido por dicha falla o demora, así como tampoco será responsable por la interrupción de cualquiera de los Servicios por tareas de mantenimiento o por paros, huelgas, fallas en la línea de comunicación así como cualquier otro acto de hecho ajeno a la voluntad de DE ANDA o que provenga de caso fortuito o fuerza mayor.

En caso de fallas del sistema informático DE ANDA S.A. será responsable frente al Usuario de la existencia de los fondos que estuvieren en la cuenta al momento del incidente.

El Cliente no es responsable por las extracciones y gastos o pagos de servicios originados en la clonación de la tarjeta o PIN ni en fallas o invasiones de los sistemas de software e internet que DE ANDA pone a su disposición para el uso del dinero electrónico.

DE ANDA podrá, por razones que a su solo juicio considere suficientes: **a)** No atender alguna o ninguna de las instrucciones del Cliente dadas por esta vía (web), en cuyo caso DE ANDA comunicará esta circunstancia al Cliente. **b)** Bloquear el acceso del Cliente a los servicios prestados a través del sitio: [www.deanda.com.uy](http://www.deanda.com.uy), en cuyo caso DE ANDA comunicará esta circunstancia al Cliente.

- 11. Instrucciones por Medios Sin Firma Autógrafa:** El Cliente autoriza a DE ANDA a ejecutar las instrucciones enviadas a través de Internet o cualquier otro medio en que la firma del Cliente no sea manuscrita. Asimismo, DE ANDA no será responsable por los daños provenientes de instrucciones dadas por internet o cualquier otro medio en que la firma del Cliente no sea autógrafa, por parte de personas no autorizadas a hacerlo, o por quienes se hicieren pasar por el Cliente si se cumple con todos los procedimientos dispuestos y las medidas de seguridad tendientes a verificar la identidad del Cliente. Cuando existan dudas sobre la identidad del Cliente que ejecuta la instrucción por los medios antes detallados o cuando DE ANDA no entienda suficientes las pruebas de identidad del cliente, podrá exigir que toda instrucción por internet o cualquier otro medio en que la firma del Cliente no sea autógrafa sea confirmada por escrito antes de proceder a su cumplimiento. El Cliente no es responsable y por tanto no reconoce las extracciones y gastos o pagos de servicios motivados en la clonación de la tarjeta o PIN ni en fallas o invasiones de los sistemas de software e internet que DE ANDA pone a su disposición para el uso del dinero electrónico.
- 12. Tarjetas Adicionales:** Sin perjuicio de la responsabilidad del Usuario Adicional, el Titular asume como propios los importes resultantes de los consumos efectuados con las Tarjetas Adicionales liberando a DE ANDA de toda responsabilidad. El Cliente Titular asume la obligación de informar a los Usuarios Adicionales del contenido del presente contrato, a los efectos de que tomen conocimiento del mismo y en especial de las disposiciones que se refieren a Tarjetas Adicionales.
- 13. Comisiones:** Serán gratuitos los servicios básicos previstos en el artículo 25 de la Ley Nº 19.210, a saber: **a)** Costo de apertura, adquisición, mantenimiento o cierre sin exigencia de saldos mínimos; **b)** Cinco extracciones mensuales; **c)** Consultas de saldos ilimitadas; **d)** Ocho transferencias domésticas; **e)** Dos reposiciones de la tarjeta prepaga. Asimismo regirá similar condición de gratuidad para aquellos casos en que el servicio de dinero electrónico especial pase a ser dinero general. Sin perjuicio de lo expresado cuando se superen las condiciones básicas mínimas, El Cliente se obliga a pagar el importe de los cargos, comisiones, tarifas, precios u otros importes que DE ANDA establezca en la Cartilla del Producto. El valor de dichas comisiones se encuentra especificado en la Cartilla del Producto, que se suscribe simultáneamente con el presente y que forma parte integrante de él. La Cartilla del Producto estará a disposición del Cliente en los centros de atención al cliente de DE ANDA y en el sitio web institucional: [www.deanda.com.uy](http://www.deanda.com.uy). Sin perjuicio de las condiciones básicas mínimas establecidas por la ley 19.210 y sus decretos reglamentarios, DE ANDA podrá modificar en cualquier momento en forma unilateral los cargos, comisiones, tarifas, precios u otros importes necesarios para mantener, utilizar o ampliar o modificar el Producto contratado, debiendo notificar personalmente al Cliente de dicha modificación con al menos 30 (treinta) días corridos de antelación a su entrada en vigencia. El cliente tendrá un plazo de 15 (quince) días corridos a partir de la notificación antes mencionada para presentar sus objeciones por escrito, pudiendo incluso solicitar la rescisión del contrato, sin cargo alguno (salvo aquellos que DE ANDA tuviere derecho a cobrarle por otro concepto). Si el Cliente no comunica sus objeciones en tal plazo, las modificaciones propuestas por DE ANDA quedarán firmes a todos los efectos.
- 14. Consentimiento de Débitos:** El Cliente facultará a DE ANDA a debitar del saldo de la Tarjeta Prepaga los cargos, comisiones, tarifas, precios u otros importes necesarios para mantener, utilizar o ampliar o modificar el Producto. El Cliente consiente y autoriza expresamente a DE ANDA, a debitar del saldo de la Tarjeta, **a)** las cantidades correspondientes a obligaciones asumidas por éste con los Establecimientos o Comercios Adheridos, por cuenta y orden del Usuario. **b)** el importe de los retiros de dinero en efectivo, con más la comisión que eventualmente correspondiere. **c)** el importe de las transferencias salientes instruidas, con más la comisión que eventualmente correspondiere **d)** las comisiones, cargos, tarifas, precios u otros importes necesarios para mantener, utilizar o ampliar o modificar el Producto, que eventualmente correspondan.
- 15. Pérdida o Robo de la Tarjeta:** En caso de robo, extravío o falsificación del instrumento que advierta el cliente, éste se obliga a dar aviso de inmediato a DE ANDA por los medios telefónicos dispuestos a tales efectos u otros medios que DE ANDA determine. En los casos de robo o extravío en tanto el Cliente no cumpla con dar el aviso que se menciona anteriormente, el Cliente será responsable ante DE ANDA, y asumirá como propias y de su cargo todas las operaciones y transacciones que se realicen con la Tarjeta robada o extraviada hasta el momento en que se realice la denuncia por los canales habilitados a tales efectos. No obstante, el Cliente será igualmente responsable de las operaciones efectuadas con su Tarjeta y PIN con fecha posterior a la denuncia o aviso de robo o extravío, siempre que DE ANDA logre probar que fueron realizadas por el Cliente o los autorizados por él. En el caso de que el Cliente recupere la Tarjeta, deberá abstenerse de utilizarla y la devolverá de inmediato a DE ANDA.

DE ANDA procederá a bloquear de forma inmediata la Tarjeta en los casos de pérdida robo o falsificación reportados por los Usuarios.

- 16. Bloqueo Temporal o Definitivo de la Tarjeta:** El Cliente, podrá solicitar a DE ANDA el bloqueo temporal o definitivo de su instrumento de dinero electrónico cuando lo entienda pertinente. En esta circunstancia y a solicitud del Usuario, DE ANDA devolverá la suma equivalente al saldo pendiente de uso que se registre en la Tarjeta Prepaga. DE ANDA podrá bloquear por causas justificadas el uso de la Tarjeta en forma transitoria o permanente. Se entienden por causas justificadas razones legales, reglamentarias o judiciales que así lo ameriten.
- 17. Estado de Cuenta:** DE ANDA generará mensualmente un resumen de los movimientos registrados por el uso de la Tarjeta Prepaga (Estado de Cuenta). Dicho resumen incluirá, entre otras, información detallada de las operaciones realizadas hasta la fecha de cierre, discriminadas por fecha, concepto e importe unitario de las mismas. El Cliente podrá elegir el medio o sistema por el cual recibir la información del Estado de Cuenta: **a)** impreso, enviado al domicilio que el Cliente indique, **b)** por correo electrónico a la dirección que el Cliente indique, **c)** consultar a través del sitio web: [www.deanda.com.uy](http://www.deanda.com.uy), **d)** Otros medios que DE ANDA pueda incorporar. No obstante, el Cliente tendrá la posibilidad de instruir el NO envío de dicho estado de cuenta impreso y sustituirlo por la consulta de movimientos y saldos a través de los servicios electrónicos que DE ANDA brinde, solicitar el envío del estado de cuenta a través de correo electrónico u obtener el estado de cuenta directamente en los puntos de atención al cliente.  
DE ANDA podrá fijar una comisión por el envío de la información impresa al domicilio del Cliente, importe que se debitará de la Tarjeta Prepaga del Cliente, quién acepta desde ya el débito por ese concepto.
- 18. Validez de las Tarjetas:** El plazo de validez de la Tarjeta será hasta la fecha de vencimiento que conste en la misma. Sin perjuicio de lo establecido precedentemente, la Tarjeta perderá validez antes de su vencimiento, a solicitud del Cliente o por decisión de DE ANDA, sin expresión de causa y sin responsabilidad alguna, mediante preaviso a la otra parte por cualquiera de los medios de comunicación previstos en la cláusula 35 del presente contrato. En los casos que la Tarjeta no se renueve, DE ANDA procederá a la entrega de las sumas equivalentes al saldo pendiente que se registre en el instrumento de dinero electrónico (Tarjeta Prepaga).
- 19. Plazo del Contrato:** El presente contrato se otorga por el plazo de un año y se prorrogará automáticamente por períodos sucesivos de igual término en tanto las partes no comuniquen su intención en contrario.
- 20. Rescisión:** En el caso de las Tarjetas Prepagas destinadas al pago de nómina, honorarios profesionales, pasividades y otras prestaciones, el Cliente podrá dar por terminado el presente contrato luego de transcurrido un año según lo previsto en el artículo 11 de la Ley Nº 19.210. Asimismo, el Cliente podrá rescindir unilateralmente el presente contrato en el plazo de cinco días desde su formalización, sin responsabilidad ni costo alguno de su parte notificando a DE ANDA por cualquier medio fehaciente.  
DE ANDA podrá rescindir el presente contrato cuándo el Cliente incumpliere con sus obligaciones establecidas en el mismo o cuando mediaren razones legales o reglamentarias que así lo ameriten, en cuyo caso DE ANDA comunicará esta circunstancia al Cliente.  
En cualquiera de las circunstancias de rescisión, DE ANDA deberá entregarle al Cliente las sumas equivalentes al saldo pendiente que se registren en el instrumento de dinero electrónico (Tarjeta Prepaga).
- 21. Devolución y Recuperación de la Tarjeta:** El Cliente se obliga a devolver espontáneamente a DE ANDA la Tarjeta emitida a su nombre, así como las Tarjetas adicionales emitidas a su solicitud, en caso de rescisión de este acuerdo o cuando DE ANDA lo requiera. DE ANDA se reserva el derecho de recuperar la Tarjeta si no fuera devuelta por el Cliente, para lo cual podrá dar instrucciones para que sea retenida por cualquier Establecimiento o Comercio adherido al sistema. El Cliente no será responsable por la no devolución de la Tarjeta en caso de extravío, hurto o imposibilidad justificada de la devolución, lo que se considerará como causal de fuerza mayor o caso fortuito.
- 22. Pago a los Establecimientos Comerciales y Redes de Extracción de Efectivo:** DE ANDA es el destinatario de las recargas que se realicen a los Instrumentos de Dinero Electrónico (Tarjetas Prepagas) y pagará, a los Establecimientos y Comercios adheridos y redes de extracción, los importes de los bienes adquiridos, o servicios contratados y/o utilizados mediante el uso de la Tarjeta.
- 23. Responsabilidad por Bienes y Servicios:** DE ANDA no tiene, ni asume ningún tipo de responsabilidad con respecto a la calidad, cantidad, marca, estado, entrega o cualquier otra cuestión que pudiera suscitarse, aún en el caso de promociones especiales u ofertas exclusivas para los Clientes, con respecto a los bienes y/o servicios que se adquieran u obtengan por el uso de la Tarjeta, ya sea mediante la modalidad de compra directa o a través de cualquier otro medio que pudiera existir y fuera habilitada por ella.
- 24. No Aceptación del Instrumento:** Dada la índole totalmente voluntaria de la aceptación y uso de la Tarjeta, queda entendido que DE ANDA no tendrá ni asumirá ninguna responsabilidad por la no aceptación de la Tarjeta por parte de algún establecimiento, comercio, o ATM.

- 25. Responsabilidades:** DE ANDA velará por el correcto funcionamiento del sistema, y la prestación continua del servicio, en circunstancias normales. Por tanto, DE ANDA no asume responsabilidad alguna cuando las fallas de funcionamiento le sean ajenas e imposibles de controlar. DE ANDA tampoco asume responsabilidad alguna por los daños y perjuicios que pudieran ocurrir por el mal funcionamiento de los POS, ATM, o de cualquier otro servicio que preste el Sello VISA.
- En ningún caso el Cliente será responsable de ninguna pérdida por la custodia de los fondos o mal funcionamiento del sistema o por fallas en su seguridad, siempre que no sean atribuibles a incumplimientos de las obligaciones del mismo.
- En caso que el Usuario, por problemas de software atribuibles a DE ANDA, no pueda utilizar el instrumento para la adquisición de bienes y servicios, siempre podrá hacer retiros gratis que no se computarán dentro de los cinco retiros gratuitos de efectivo pactados.
- 26. Responsabilidad por Atrasos y Errores:** DE ANDA asume responsabilidad por los atrasos y errores que puedan ser consecuencia de fallas en los medios de comunicación (Fax, internet, e-mail o medios similares), excepto cuando sus causas sean ajenas e imposibles de controlar para DE ANDA. El Cliente acepta que DE ANDA utilice los servicios postales reconociendo que pueden existir riesgos que resulten totalmente ajenos a DE ANDA.
- 27. Externos y Ajustes:** DE ANDA se reserva el derecho de efectuar extorno y ajustes en el saldo del Instrumento que puedan corresponder en virtud de errores cometidos al contabilizar operaciones, notificando al efecto al Cliente por cualquiera de los medios previstos en la cláusula 35. Asimismo, se autoriza expresamente a DE ANDA a: **a)** debitar del saldo del instrumento el importe correspondiente a créditos efectuados cuando se compruebe que existió un error administrativo al ordenar el crédito; **b)** anular en forma total o parcial los créditos instruidos por cualquier Organismo de Seguridad Social, cuando dicho organismo informe el fallecimiento del cliente con fecha anterior al crédito realizado.
- 28. Registro de Firma:** A todos los efectos el Cliente declara que su firma válida es la que luce en el registro de firmas que obra en poder de DE ANDA. DE ANDA comparará las firmas estampadas en los documentos emitidos e instrucciones recibidas del Cliente con el registro de firmas. El Cliente exonera expresamente de toda responsabilidad a DE ANDA para el caso de que no se apercibiera de una maniobra dolosa o de una falsificación, salvo que esta fuere manifiestamente visible. El Cliente exonera a DE ANDA de toda responsabilidad por los perjuicios que se le ocasionen o se ocasionen a terceros como consecuencia de maniobras fraudulentas realizadas por terceros con referencia al producto del Cliente, siendo los mismos de su exclusivo cargo.
- 29. Confirmación de Instrucciones:** DE ANDA se reserva el derecho, pero no es su obligación, de confirmar vía telefónica, cualquier orden o instrucción del Cliente, y el derecho de grabar o reproducir por cualquier medio, las conversaciones que mantenga con el Cliente quien expresamente manifiesta su conformidad a tales efectos.
- 30. Veracidad de la Información:** El Cliente declara que toda la información suministrada en relación a su persona y a la de los Usuarios Adicionales en los formularios de Solicitud de Producto correspondientes, es veraz, y se obliga a notificar a DE ANDA cualquier modificación en la misma. En caso de falsedad comprobada o incumplimiento del deber de informar, DE ANDA podrá proceder a la suspensión o cancelación de la Tarjeta.
- 31. Actualización de Datos:** El cliente se obliga a notificar a DE ANDA, por escrito (o por cualquiera de los medios idóneos que DE ANDA determine como válidos), cualquier modificación en la información proporcionada. En caso de falsedad comprobada o incumplimiento del deber de informar DE ANDA podrá proceder a la suspensión o cancelación del producto contratado por el Cliente.
- 32. Tratamiento de Datos Personales:** El Cliente, por sí y por los usuarios Adicionales, releva a DE ANDA de su obligación de guardar secreto sobre sus operaciones respecto de las comunicaciones que sea necesario efectuar a la/s Red/es y/o a los Entidades del sistema necesarias para permitir el funcionamiento y uso de la Tarjeta.
- DE ANDA deja constancia que ha celebrado un contrato de prestación de servicios con ANDA por el cual esta institución le brindará diversos servicios para su funcionamiento. En consecuencia, el Cliente puede ante cualquier eventualidad en el marco del presente contrato dirigirse a cualquier sucursal de ANDA. Por otra parte, DE ANDA comunica al Usuario que contrató los servicios de SISTARBANC S.R.L. para el procesamiento y embozado de la/las tarjetas prepaga/s asociada/s a los servicios objeto de este contrato y a RIAS REDBANC S.A. como red de servicios de cajeros automáticos (ATM). En función de lo anterior, el Cliente consiente y autoriza a DE ANDA a tratar sus datos personales y comunicarlos a los prestadores de los servicios antes referenciados siempre dentro del ámbito de las funciones que a cada uno de los prestadores compete. DE ANDA manifiesta que los contratos celebrados con los prestadores de servicios antes indicados contienen cláusulas de máxima confidencialidad. El Cliente tendrá la posibilidad de ejercer los derechos de acceso, rectificación y supresión de los datos. El Cliente autoriza a DE ANDA a tratar sus datos y comunicarlos a ANDA a los efectos de la ejecución del presente contrato y también con la finalidad que ésta pueda ofrecerle sus productos y servicios institucionales.
- 33. Atención al Usuario:** DE ANDA dispone de un servicio de Atención al Cliente, por el cual el usuario podrá efectuar sus consultas, reclamos y/o denuncias, ajustándose a los procedimientos establecidos para tales efectos. Estos procedimientos estarán disponibles para el usuario en el Sitio Web institucional y en cualquiera de los Centros de Atención Personalizada. DE ANDA contará con los siguientes canales para la atención al usuario: Sitio de Internet ([www.deanda.com.uy](http://www.deanda.com.uy)), Call Center de Sistarbanc (Llamando al número 2901 98 80) y Centros de Atención Personalizada (Sucursales de ANDA en todo el país). A través de dichos canales, el Cliente podrá

acceder a información de los productos y servicios que ofrece DE ANDA, así como también efectuar consultas, operaciones y la denuncia por hurto o pérdida del instrumento prepago. Para el caso de reclamos y/o denuncias, entiéndase por reclamo o denuncia una queja, solicitud o sugerencia respecto a la prestación de alguno de los servicios prestados por DE ANDA, los Clientes deberán canalizarlos a través de alguna de las siguientes formas: **a)** Completando el formulario destinado para tal efecto disponible en los centros de atención personalizada, **b)** enviando carta detallando su reclamo y **c)** enviando un correo electrónico a la dirección [reclamos@deanda.com.uy](mailto:reclamos@deanda.com.uy). Para el caso de reclamos y/o denuncias DE ANDA contará con un plazo de 15 días hábiles, para dar respuesta al usuario. DE ANDA notificará al usuario por escrito de la resolución de su reclamo/denuncia, salvo que el mismo hubiere constituido una casilla de correo electrónico y señalado como medio preferente para recibir este tipo de notificaciones, en cuyo caso la respuesta se enviará a dicha casilla de correo electrónico.

- 34. Fallecimiento, Incapacidad o Interdicción del Titular:** En caso de que DE ANDA sea notificada en forma fehaciente del fallecimiento, incapacidad declarada judicialmente o interdicción del titular del instrumento, podrá inmovilizar los fondos hasta tanto se acredite quiénes son sus herederos o sus representantes legales y entregará los fondos sólo mediante orden judicial.
- 35. Comunicaciones – Notificaciones entre las Partes:** A los efectos de las comunicaciones de DE ANDA al Usuario vinculadas al cumplimiento de lo que se establece, éste último otorga plena validez a los avisos que se le cursen por cualquier medio idóneo, cuya elección quedará a exclusiva opción de DE ANDA, tales como: **a)** carta certificada, **b)** estado de cuenta, **c)** publicación en dos diarios de los de mayor circulación, **d)** telegrama colacionado, **e)** medios electrónicos que DE ANDA ponga a disposición de los Clientes (Sitio Web: [www.deanda.com.uy](http://www.deanda.com.uy), correo electrónico). Las comunicaciones del Cliente a DE ANDA serán válidas en la medida en que sean realizadas por algún medio fehaciente, a saber o bien personalmente, ante las oficinas de DE ANDA o de cualquier sucursal de ANDA, o bien por los medios electrónicos disponibles (Sitio Web: [www.deanda.com.uy](http://www.deanda.com.uy), Correo Electrónico).
- 36. Domicilio:** Para todos los efectos judiciales y extrajudiciales a que den lugar las obligaciones asumidas por el Cliente, se consideran constituidos los domicilios indicados como suyo en el momento de su adhesión a las presentes condiciones generales, o bien en el último comunicado por medio fehaciente a DE ANDA, así como los correos electrónicos y números de Fax – en caso de corresponder. Cuándo el Cliente cambie su domicilio se obliga a notificar tal modificación a DE ANDA en un plazo máximo de diez días hábiles. DE ANDA por su parte constituye como domicilio Arenal Grande 1570, pudiendo modificarlo con validez frente al usuario a partir del momento en que se comunique dicha modificación.
- 37. Acuse de Recibo:** El abajo firmante, en calidad de Cliente, declara haber leído y entendido en todos sus términos las cláusulas del presente documento, respecto de las cuales manifiesta su conformidad y aceptación. Asimismo, declara bajo juramento que los datos consignados en el presente son correctos y verdaderos, obligándose a poner a disposición de DE ANDA toda la documentación que ésta solicite a los efectos de su confirmación.

Firma: .....

Aclaración

(Nombres y Apellidos): .....

Documento de Identidad: .....

Domicilio: .....