

# Términos y Condiciones generales del uso de la aplicación



El objeto de estos Términos y Condiciones Generales de Uso (en adelante "Términos de Uso") es dar a conocer el acuerdo total de los mismos entre ENEX PARAGUAY S.A.E. (en adelante "ENEX") y el Usuario para el uso de la aplicación "Mi ENEX" (en adelante la "Aplicación"), la cual consiste en una plataforma para teléfonos y dispositivos móviles exclusiva de ENEX, incluyendo una infraestructura de cómputos, redes de telecomunicaciones, sistemas operativos y software.

Estos Términos de Uso constituyen un acuerdo de voluntades entre ENEX y el Usuario, por lo que, al acceder a la Aplicación, el Usuario acepta de pleno derecho y para todos los efectos estos Términos de Uso. El uso de la Aplicación implica la aceptación tácita de las estipulaciones de estos Términos de Uso, independientemente de que exista algún otro medio de aceptación.

En ningún caso el Usuario podrá hacer uso de los servicios y recibir los beneficios a los que se accede por medio de la Aplicación a menos que haya aceptado, o que se considere que ha aceptado (mediante su acceso a la Aplicación, el cumplimiento del registro y el uso de los servicios) estos Términos de Uso.

Para poder hacer uso de la Aplicación, el Usuario deberá ser titular de una tarjeta de crédito y/o de una tarjeta pre-paga y/o una línea de telefonía celular de las admitidas por ENEX, y enrolarla, introduciendo correctamente todos los datos de la misma en la Aplicación.

En tal sentido, los medios de pagos admitidos por ENEX a la fecha son:

Medios de pago	Operadora
Tarjeta de crédito y tarjetas de débito	Bancard S.A.
Tarjeta pre-paga y billetera digital "Wally"	Netel Paraguay S.A.
Billetera digital	Telecel S.A. – TIGO
Billetera digital	Núcleo S.A. – PERSONAL

El enrolamiento del medio de pago se realizará utilizando el servicio establecido por la operadora de dicho medio de pago. De esta manera, el Usuario no entrega información de sus tarjetas a ENEX, sino directamente a la mencionada operadora.

Mediante el uso de la Aplicación, el Usuario entiende, reconoce y acepta que dicho uso constituye su consentimiento voluntario, libre, completo e incondicional de todas las estipulaciones de estos Términos de Uso.

## DEFINICIONES

Para efectos de estos Términos de Uso, los siguientes términos tendrán los significados que se señalan a continuación:

- **Usuario:** Cualquier persona que ha completado el procedimiento de registro e identificación de la Aplicación, incluyendo la carga de los datos de tarjetas para la billetera electrónica.
- **Perfil:** Interfaz a través de la Aplicación, por medio de la cual el Usuario puede enviar los datos para su registro para abrir una cuenta, la cual será de uso personal y exclusivo del Usuario.
- **Plataforma:** Conjunto de la infraestructura de cómputo, redes de telecomunicaciones, sistemas operativos, información, software, código, hardware, página web y la Aplicación.

## ACEPTACIÓN

Estos Términos de Uso son aplicables al acceso, registro y empleo de la Aplicación, así como a los servicios proporcionados a través de ella, salvo en los casos que expresamente se indique lo contrario.

Al registrarse y/o utilizar la Aplicación, el Usuario, declara y manifiesta expresamente la plena aceptación de la integridad de los presentes Términos de Uso. El Usuario declara ser mayor de edad y estar en pleno goce y ejercicio de sus facultades para contratar y contraer toda clase de obligaciones, y manifiesta a su vez que él será el único y exclusivo responsable de los datos que registre y del uso que se realice de la Aplicación a través de su Perfil.

El Usuario acepta y reconoce que la aceptación de estos Términos de Uso no crea ningún contrato de sociedad, de mandato, de franquicia, o relación laboral entre ENEX y el Usuario.

El Usuario declara que actúa por cuenta propia y no por cuenta, orden, ni en representación de un tercero. El Usuario reconoce que, conforme a los presentes Términos de Uso, le está prohibido permitir que otra persona use su cuenta, que un tercero se ostente con credenciales de acceso propias del Usuario, o actuar por cuenta de cualquier tercero.



# Términos y Condiciones generales del uso de la aplicación



## USO DE LA APLICACIÓN

Al ingresar a la Aplicación y cargar la totalidad de los datos que le sean requeridos, el Usuario reconoce que ENEX le podrá otorgar una licencia de uso temporal, no exclusiva, no transferible, gratuita, limitada y revocable en las condiciones que se estipulan en estos Términos de Uso.

Con la licencia antes referida, el Usuario estará facultado a emplear la Aplicación para acceder a los bienes y servicios que estén habilitados. En tal sentido, los bienes y servicios habilitados actualmente a través de la Aplicación son:

**a)** Billetera digital. En tanto en la Aplicación se hayan cargado correctamente los datos de un medio de pago admitido (tarjeta de crédito y/o tarjeta pre-paga y/o línea telefónica), y en tanto dichos medios de pago posean saldo suficiente, el Usuario podrá pagar a través de la Aplicación la adquisición de productos combustibles líquidos en alguna de las siguientes estaciones de servicios habilitadas actualmente:

Nombre de la tienda	Ubicación	Municipio
Brasilia	Mariscal López y Brasilia	Asunción
Sacramento	España y Sacramento	Asunción
San Lorenzo – UNA	Av. Mcal. López y Walter Verón	San Lorenzo
Defensores	Defensores del Chaco esquina Facundo Candia	Fernando de la Mora
San Antonio	Avda. San Antonio casi Río Parapiti	San Antonio
Limpio	Ruta 3 "Gral. Aquino", Km 24	Limpio
San Bernardino	Avda. Mcal Lopez esq. Guillermo Neumann	San Bernardino
Lillo	Lillo y Concejal Vargas	Asunción
Perú y Herrera	Perú y Herrera	Asunción
Tacuary	Tacuary y Segunda Proyectada	Asunción
Manuel del Castillo	República Argentina y Manuel del Castillo	Asunción
Primer Presidente	Avda. Primer Presidente y Marcelo Onieva	Asunción
Luque CIT	Ybytyrusú y Gral. Abdón Caballero	Luque
Luque Centro	General Aquino y Alberdi	Luque
Arroyos y Esteros	Ruta N° 3, km. 68	Arroyos y Esteros
Acceso Sur	Avda. Acceso sur y Perpetuo Socorro	Asunción
Artigas	Avda. Artigas esq. Solano Lopez	Asunción
Bernardino Caballero	Teodoro S. Mongelos esq. Bernardino Caballero	Asunción
Bruno Guggiari	Avda. Bruno Guggiari esq. Avda., Fernando de la Mora	Asunción
Cacique Lambaré	Avda. Cacique Lambaré esq. Tte. Fariña	Lambaré
Capiatá	Avda. Luis Fustagno KM 24, casi Ruta 2 Mcal. Félix Estigarribia	Capiatá
Félix Bogado	Avda. Félix Bogado esq. Madrinas del Chaco	Asunción
Guarambaré	Ruta Acceso sur, km 14. Guarambare	Asunción
Leopardi	Avda. Mcal Estigarribia esq. Leopardi	Asunción
Santa Teresa y Tacuary	Avda. Santa Teresa esq. Tacuary	Asunción
Villa Aurelia	Avda. Mariscal Lopez esq. Tte. Casco	Asunción
Villa Elisa	Avda. Von Poleski esq. Villa Florida	Villa Elisa
Ñemby	Avd. Manuel Ortiz Guerrero esq. De la Victoria	Ñemby

# Términos y Condiciones generales del uso de la aplicación



Para el efecto, el Usuario deberá primero acceder al módulo correspondiente de la Aplicación y cumplir los pasos que se le indiquen. Terminada la operación de pago a través de la Aplicación, la misma requerirá la lectura de un código QR. El Usuario debe entonces dirigirse al surtidor de la estación de servicios en el que haya el producto que adquirió y hacer que su dispositivo lea el código QR que impreso estará adherido al surtidor o aparecerá en el equipo POS que proveerá un playero. Hecho ello, el surtidor habilitará la carga, la cual será hecha por un playero. Terminada la carga, la Aplicación procederá a contabilizar automáticamente el saldo de lo pagado que no haya sido cargado en producto en la "Billetera ENEX", quedando como un crédito para futuras operaciones, y generará automáticamente la factura electrónica correspondiente, dando la opción al Usuario de enviarla por correo electrónico a la dirección que el mismo cargó previamente o por WhatsApp al contacto que el Usuario seleccione. De igual manera, el Usuario podrá pedir al playero que imprima la factura legal a través del equipo POS antes mencionado. Si el Usuario, por algún motivo, despacha más litros de los que abonó a través de la Aplicación, quedará con un saldo negativo en la Billetera ENEX, el cual será automáticamente debitado en su próxima carga como devolución a ENEX por los litros despachados de más.

La función de pago en la Aplicación es el nexo entre las respectivas estaciones de servicio adheridas y los emisores de las respectivas tarjetas (autorizadores de transacciones), permitiendo de este modo la compra y venta de productos y servicios en las estaciones de servicios adheridas a este medio de pago.

Si el Usuario no cumple ni atiende el que se cumplan con los pasos señalados precedentemente, no cuidando, por ejemplo, de avisar al playero de que realizará la operación con la Aplicación y de evitar que el playero habilite la carga en el surtidor con su tarjeta, dicho Usuario se hace responsable del pago inmediato de la compra del producto por otro medio, independiente a la pre-carga realizada en la Aplicación, la cual quedará vigente para una futura operación.

De la misma manera, es responsabilidad única del Usuario el monto por el cual realice la operación de compra previamente en la Aplicación, siendo plenamente consciente de que dicha operación no es reversible. Así, si el monto por el que finalmente se realice la carga es inferior al monto de la operación (porque el tanque del vehículo se llenó, por ejemplo), el saldo de la operación no empleado quedará reconocido y acreditado en la "Billetera ENEX" de la Aplicación, y será empleado en forma automática por la Aplicación en una próxima carga.

En ningún caso ENEX estará obligada a canjear por dinero en efectivo el monto que figure en la "Billetera ENEX" de la Aplicación ni a canjear dicho monto por otros bienes y/o servicios que aquellos para los que la Aplicación esté habilitada. De igual manera, el Usuario reconoce que en ningún caso el monto que figure en la "Billetera ENEX" generará intereses, y que ENEX podrá emplear dicho monto para el pago de cualquier deuda que el Usuario posea con ENEX.

Se deja desde ya expresa constancia de que los precios de los productos combustibles que figuran en el proceso de generación del pago son referenciales, ya que se aplicarán y figurarán en la correspondiente factura los precios vigentes al momento en que se haga efectiva la carga de los productos.

**b) Canje de Puntos.** Con los pagos por las compras de productos combustibles que se realicen a través de la Aplicación, conforme señalado en el apartado anterior, se generarán puntos que el Usuario podrá canjear por los productos y servicios cuya mecánica de canje y vigencia será comunicada por ENEX en sus distintas plataformas digitales, a saber, en Facebook "Enex Paraguay", en Instagram "enex\_py", y en el sitio [www.enex.com.py](http://www.enex.com.py) , en las que también se indicará la cantidad de puntos que se adquieren por compra, y los pasos para el canje de los puntos y retiros de los productos y servicios correspondientes.

De igual manera, se obtendrán puntos por determinadas acciones tácticas y/o activaciones cuando ENEX así lo determine. El detalle de dichas acciones y la cantidad de puntos obtenida por cada una se comunicarán en las plataformas digitales de ENEX.

Los puntos generados hasta el 31 de octubre de 2025 tendrán vigencia hasta el 31 de diciembre de 2025. Los puntos generados a partir del 1 de noviembre de 2025 tendrán vigencia hasta el 31 de diciembre de 2026.

Sin perjuicio de lo anterior, los puntos mantendrán su validez siempre que el Usuario realice compras de combustible con la Aplicación de manera regular. En tal sentido, si transcurren 6 (seis) meses sin que el Usuario haya generado al menos una compra de productos combustibles por medio de la Aplicación, independientemente del valor de la misma, el Usuario perderá en forma automática todos los puntos acumulados y no canjeados, sin que pueda reclamar en modo alguno ni requerir compensación alguna.

**c) Beneficios:** Siempre que el Usuario realice por lo menos 2 (dos) compras de productos combustibles de al menos Gs. 150.000 (guaraníes ciento cincuenta mil) cada una o 1 (una) compra de productos combustibles de al menos Gs. 300.000 (guaraníes trescientos mil), a través de la Aplicación, conforme señalado en el apartado anterior, dentro de cada mes calendario, la Aplicación generará en forma automática en su Perfil un carnet electrónico con un código



# Términos y Condiciones generales del uso de la aplicación



anterior, dentro de cada mes calendario, la Aplicación generará en forma automática en su Perfil un carnet electrónico con un código QR o con un código numérico incorporado, con el cual podrá acceder a beneficios consistentes en descuentos en compra de productos y servicios, obsequios, y/u otros, en comercios que han celebrado convenios con ENEX.

En la sección de la Aplicación destinada a beneficios, se enlistan los que están vigentes. El Usuario debe ingresar a cada beneficio para conocer en qué consiste, su plazo de vigencia y demás términos y condiciones del mismo.

En caso de que desee usufructuar el beneficio, deberá pulsar el botón "Generar tarjeta de beneficios" dentro del apartado de dicho beneficio, y deberá mostrar dicho carnet al personal del comercio en cuestión para que el mismo realice la lectura del código QR contenido dentro del carnet o ingrese el código numérico, según corresponda, de modo a validarla. Completado ello, el comercio aplicará al Usuario el beneficio correspondiente.

Se deja expresa constancia de que, en caso de que el beneficio constituya en descuentos y/u otras acciones vinculadas con compras de productos y/o servicios, dichas compras no podrán pagarse con la Aplicación.

En caso de que, una vez recibido el código QR, el Usuario no realice por lo menos 2 (dos) compras de productos combustibles de al menos Gs. 150.000 (guaraníes ciento cincuenta mil) cada una o 1 (una) compra de productos combustibles de al menos Gs. 300.000 (guaraníes trescientos mil), a través de la Aplicación, dentro del mes calendario siguiente, el carnet electrónico será deshabilitado en forma automática del Perfil. Seguirán figurando los beneficios en la Aplicación pero no se generará el carnet. Al concluir el mes calendario antes mencionado, deberán darse alguna de las compras antes mencionadas dentro del mes calendario siguiente.

Para poder volver a tener el carnet electrónico o para mantenerlo, es preciso que se cumplan cualquiera de las dos condiciones antes mencionadas (dos compras de productos combustibles de al menos Gs. 150.000 cada una o una compra de productos combustibles de al menos Gs. 300.000 guaraníes trescientos mil, a través de la Aplicación, dentro de cada mes calendario).

**d) GPS.** Por medio del módulo respectivo de la Aplicación, y en tanto haya permitido que la misma verifique su ubicación, el Usuario podrá visualizar la estación de servicios de la red de "ENEX" más cercana a él.

**e) Vales digitales.** En razón de la realización de determinadas acciones (canje de puntos, carga en determinado sitio, promociones, etc.), en la Aplicación podrán aparecer vales digitales para canje por un bien o servicios y con una vigencia determinada.

Para poder usufructuar el vale, el Usuario deberá, dentro de la vigencia correspondiente, acudir a alguno de los sitios que se indicará en el vale, abrirlo para visualizar el código QR y el código numérico asociados al vale, y mostrarlos al personal del sitio en cuestión para poder hacer efectivo el canje.

Una vez hecho efectivo el canje, el vale desaparecerá automáticamente. De igual manera, el vale desaparecerá automáticamente si se cumple su plazo de vigencia sin que hubiera sido canjeado. En tal caso, el Usuario no tendrá derecho a reclamo ni compensación alguna.

El Usuario está de acuerdo que el uso que haga de la Aplicación la realiza bajo su exclusiva responsabilidad, en relación a los servicios prestados por ENEX por medio de la misma.

El Usuario declara estar en conocimiento y ser plenamente consciente de que toda la información que suministre tanto al registrarse como al usar la Aplicación, podrá ser validada por ENEX por los medios que considere adecuados y se usará por ENEX para la prestación de los servicios para los que la Aplicación esté habilitada y para otros fines destinados a mejorar la Aplicación y/o las prestaciones que el Usuario reciba a través de la Aplicación.

Cualquier otro uso de la Aplicación por parte de terceros o personas distintas al Usuario está estrictamente prohibido. El Usuario no podrá copiar, modificar, adaptar, vender, licenciar, distribuir, compartir, descompilar, falsificar, descifrar o alterar el diseño de la Aplicación. De igual manera, está prohibido: (1) usar la Aplicación de forma no autorizada, fraudulenta, engañosa, o ilegal, que dé lugar a responsabilidad civil y penal, (2) utilizar tecnología u otros medios para acceder indebidamente a la información de ENEX, sus afiliadas, de los operadores de las estaciones de servicios adheridas a la función de billetera electrónica y/o a los distintos proveedores de la Aplicación, (3) facilitar el uso de cualquier sistema automatizado, como «robots», «arañas» o «lectores off-line» para acceder a los servidores de ENEX, de la Aplicación, de los operadores o emisores de tarjetas, (4) introducir spam, virus, gusanos, Troyanos, cualquier código de computador ilícito, archivos o programas que dañen, inhabiliten, sobrecarguen indebidamente

# Términos y Condiciones generales del uso de la aplicación



mente, interrumpan, impidan, limiten o interfieran en el funcionamiento de cualquier equipo o software de telecomunicaciones, hardware, o la red del sistema, (5) el acceso no autorizado a los servidores de ENEX, redes computacionales y cuentas de usuario, (6) violar los presentes términos y condiciones generales (7) los intentos de dañar, inhabilitar, sobrecargar, interrumpir, impedir, limitar o interferir con los servidores de ENEX o con las redes, y (8) los intentos de modificar el código o funcionalidad de la Aplicación.

En el caso que se produzca alguna de las actividades mencionadas con anterioridad, ENEX tendrá el derecho, a su entera y absoluta discreción, y sin previo aviso, de suspender o cancelar la cuenta del Usuario. Lo anterior sin perjuicio del uso de las acciones legales que correspondan.

## REGISTRO

Para poder hacer uso de los servicios para los que la Aplicación esté habilitada, el Usuario deberá registrarse en la Aplicación, completando el formulario puesto a su disposición por ENEX, con los datos personales (nombre completo, fecha de nacimiento, correo electrónico, número de cédula de identidad, RUC, contraseña, teléfono celular). Posteriormente deberá generar una contraseña personal y secreta. Seguidamente, deberá cargar los datos de sus medios de pagos para la billetera electrónica mediante el sistema de enrolamiento de la procesadora, según el tipo de tarjeta cuyos datos sean cargados, los cuales no serán de conocimiento de ENEX.

El Usuario deberá notificar a ENEX, a través de la Aplicación, a la brevedad posible, si existe algún cambio en los datos antes mencionados. De igual manera, ENEX podrá pedir al Usuario que actualice / confirme los datos proveídos. Para realizar cualquier comunicación y envío, ENEX utilizará los datos del Usuario más recientes que el mismo haya cargado en la Aplicación, liberando de cualquier responsabilidad a ENEX.

## DATOS PERSONALES

Todos los datos que el Usuario proporciona por motivos de registro a través de la Aplicación serán tratados en forma confidencial por ENEX. Dicha información será almacenada en los servidores de ENEX, entregando el Usuario a ENEX autorización expresa a ENEX para almacenar dicha información. Adicionalmente para el uso de la función de pago de la Aplicación, se solicitará al Usuario la creación de una clave personal e intransferible.

Será también posible para el Usuario cifrar, almacenar y acceder a un Historial de Pago, que contendrá la información de sus pagos realizados con la función de pago de la Aplicación. De igual manera, habrá opciones de Historial de generación de puntos y otros.

Por el solo hecho de hacer uso de la Aplicación, el Usuario otorga su consentimiento para el intercambio de los datos que haya proveído, los que viajarán a los servidores de la entidad financiera final, donde se realiza la reconciliación de la transacción. Para estos efectos, ENEX sólo cumple la función de autorizar a los servidores de las entidades financieras y a sus agentes para almacenar la información del Usuario, permitiendo el acceso desde la red de terminales de pago de las estaciones de servicio a los emisores de tarjetas, para facilitar los pagos móviles. El Usuario autoriza expresamente a los proveedores de tarjetas a recibir, registrar y procesar su información, según sea necesario para facilitar los pagos móviles. Los proveedores de tarjetas y medios de pago tienen sus propias políticas de privacidad con respecto al manejo de información confidencial.

## SERVICIOS

ENEX pondrá a disposición del Usuario la Plataforma para la apertura y registro de un Perfil.

ENEX no será responsable en ningún caso de la apertura y manejo de Perfil.

El Usuario declara bajo fe de juramente y se obliga a que los medios de pagos y fondos que emplee para la billetera electrónica y la compra de los servicios a través de la Aplicación son de su propiedad y en todo momento proceden y procederán de fuentes lícitas, manifestando que entiende plenamente las disposiciones relativas a operaciones con recursos de procedencia ilícita y sus consecuencias. Asimismo, se obliga a no llevar a cabo el registro del Perfil dentro de la Aplicación para la creación de la cuenta de un tercero, sea persona física o persona jurídica, aún cuando ésta sea de su propiedad, por lo que en todo momento actuará por su propio derecho.

## MOVIMIENTOS

ENEX pondrá a disposición del Usuario el detalle de las operaciones realizadas a través de la Aplicación, lo cual podrá ser solicitado por el Usuario a través de la Aplicación. En caso de que exista un error en el detalle de movimientos, el Usuario cuenta con 10 (diez) días corridos para comunicarlo a ENEX a través de la Aplicación. Transcurri-

# Términos y Condiciones generales del uso de la aplicación



do este periodo se entenderá que el Usuario está de acuerdo con sus movimientos, sin poder iniciar una reclamación en fecha subsecuente.

## CENTRO DE SOPORTE

Para el fin descrito en la sección precedente o para cualquiera de los fines que el Usuario considere necesarios, puede contactar a ENEX Enviando un correo electrónico a la siguiente dirección: [hablemos@enex.com.py](mailto:hablemos@enex.com.py) ENEX atenderá pedidos relacionados con consultas de estado de cuentas y aclaraciones, reclamaciones, reactivación de cuentas, y consultas acerca de los presentes Términos de Uso.

## DERECHOS DE AUTOR Y PROPIEDAD INDUSTRIAL

ENEX, sus logotipos gráficos, iconos, códigos y todo el material que aparece en la Aplicación y/o utilizado en relación a ella son propiedad de sus respectivos titulares protegidos por los tratados internacionales y leyes nacionales aplicables en materia de propiedad intelectual y derechos de autor.

Los derechos de autor sobre el contenido, organización, recopilación, compilación, información, logotipos, programas, aplicaciones, o en general cualquier información contenida o publicada en la Aplicación se encuentran debidamente protegidos a favor de ENEX, licenciantes, sus afiliados, aliados estratégicos, proveedores y/o de sus respectivos propietarios, de conformidad con la legislación aplicable en materia de propiedad intelectual.

Se prohíbe expresamente al Usuario modificar, copiar, alterar o suprimir, ya sea en forma total o parcial, los avisos, marcas, nombres comerciales, señas, anuncios, logotipos y en general cualquier indicación que se refiera a la propiedad de información contenida en la Aplicación.

En caso de que el Usuario transmita a ENEX cualquier información, programas, aplicaciones, software y/o en general cualquier material susceptible de ser licenciado a través de la Aplicación, el Usuario le otorga a ENEX en este acto, una licencia perpetua, universal, gratuita, no exclusiva, mundial y libre de regalías, incluyendo entre los derechos otorgados, el derecho de sublicenciar, vender, reproducir, distribuir, transmitir, crear trabajos derivados, exhibirlos y ejecutarlos públicamente.

El Usuario renuncia expresamente en este acto a intentar cualquier acción, demanda o reclamo en contra de ENEX, sus afiliados, licenciantes o proveedores por cualquier actual o eventual violación de cualquier derecho de autor o propiedad intelectual derivado de la información, programas, aplicaciones, software, ideas y demás material que el propio Usuario envíe sobre la Aplicación.

ENEX se reserva el derecho de bloquear el acceso o remover en forma parcial o total, toda información, comunicación o material que a su exclusivo juicio pueda resultar: (i) abusivo, difamatorio, obsceno, ofensivo, contrario a la moral y/o las buenas costumbres (ii) fraudulento, artificioso o engañoso, (iii) violatorio de derechos de autor, marcas, confidencialidad, secretos industriales o cualquier derecho de propiedad intelectual de un tercero, o (iv) de cualquier forma contravenga lo establecido en estos Términos de Uso.

El Usuario, a través de este instrumento, cede a ENEX la propiedad de la información generada producto de la interacción con la Aplicación, de tal manera que acepta que ENEX es el legítimo dueño de esa información y datos.

## NOTIFICACIONES

ENEX tomará como medio de contacto principal el correo electrónico proporcionado por el Usuario en la Aplicación así como las notificaciones que envíe al dispositivo móvil del Usuario a través de la Aplicación.

Es responsabilidad del Usuario mantener esta información actualizada y cerciorarse de que la información proveniente de la Aplicación no está siendo desviada por ningún filtro y/u otro mecanismo que impida que el Usuario sea notificado. ENEX llevará a cabo todas las notificaciones que considere pertinentes. Dichas notificaciones pueden contener información relacionada con el estatus de la cuenta, y actualizaciones y modificaciones a los presentes Términos de Uso.

En el caso de transacciones incorrectas, no autorizadas, falsas, fraudulentas, y que representen para el Usuario cualquier vulneración a la seguridad de sus datos, como también al uso de su clave personal, será responsabilidad del Usuario de notificar inmediatamente la transacción realizada, fecha y el motivo del reclamo. Dicha notificación deberá efectuarse a: uno) e-mail enviado a la dirección de correo electrónico [hablemos@enex.com.py](mailto:hablemos@enex.com.py) con el objeto de bloquear la cuenta en la Aplicación, la que será bloqueada en el plazo de dos días hábiles siguientes a la notificación por parte del Usuario; y dos) al proveedor de la respectiva tarjeta de crédito o pre-paga.

No obstante lo anterior, en ningún caso corresponderá pago, indemnización o responsabilidad alguna por parte de ENEX o de las estaciones de servicio adheridas a la función de pago por uso indebido de las tarjetas de crédito del

# Términos y Condiciones generales del uso de la aplicación



Usuario, siendo su uso de exclusiva responsabilidad del Usuario.

En el caso que se produzca alguna de las actividades mencionadas con anterioridad, ENEX tendrá el derecho, a su entera y absoluta discreción, y sin previo aviso, de suspender o cancelar la cuenta del Usuario. Lo anterior sin perjuicio del uso de las acciones legales que correspondan.

Por tanto, ni ENEX ni las estaciones de servicio adheridas a la función de billetera electrónica serán responsables por las pérdidas, robo de información confidencial en las transacciones de pago móviles inexactas, no autorizadas o fraudulentas, ni de pagos inexactos, no autorizados o fraudulentos.

ENEX no será responsable del hecho que el Usuario dé a conocer a un tercero su clave de cuatro dígitos, como tampoco información confidencial de sus medios de pago asociados a la Aplicación. El Usuario es el único responsable de todos los pagos, honorarios, intereses, multas y cargos similares en relación a sus tarjetas de crédito. El Usuario es responsable de todas las comisiones y cargos impuestos por sus proveedores y el comercio de internet y dispositivos móviles.

## MODIFICACIONES A LA APLICACIÓN

ENEX podrá en cualquier momento y cuando lo considere conveniente, sin necesidad aviso al Usuario, realizar correcciones, adiciones, mejoras o modificaciones al contenido, presentación, información, servicios disponibles, áreas, bases de datos y demás elementos de la Aplicación sin que ello dé lugar ni derecho a ninguna reclamación o indemnización, ni que lo mismo implique reconocimiento de responsabilidad alguna a favor del Usuario, siendo exclusiva responsabilidad del Usuario asegurarse de tomar conocimiento de tales modificaciones.

ENEX se reserva el derecho de suprimir o modificar el contenido de la Aplicación, no siendo responsable por cualquier falla o retraso que se genere al eliminar tal material. Bajo ninguna circunstancia ENEX será responsable de cualquier daño y/o perjuicio, directo o indirecto, causado en virtud de la confianza del Usuario en información obtenida a través de esta Aplicación.

ENEX no garantiza que la Aplicación satisfaga la totalidad de los requerimientos del Usuario, o que los servicios accesibles por medio de la Aplicación Móvil se mantengan siempre ininterrumpidos, en tiempo, seguros ni libres de errores.

## FALLAS EN EL SISTEMA

ENEX no se responsabiliza por cualquier daño, perjuicio o pérdida que sufra un Usuario causado por fallas en sistemas, en servidores o en señales asociadas a la Aplicación. Tampoco será responsable por cualquier virus que pudiera infectar el equipo del Usuario como consecuencia del acceso, uso o examen de la Aplicación o a raíz de cualquier transferencia de datos, archivos, imágenes, textos, o audio contenidos en el mismo.

El Usuario no podrá imputar a ENEX responsabilidad alguna ni exigirle indemnizaciones en virtud de perjuicios resultantes de dificultades técnicas o fallas en la Aplicación.

ENEX no garantiza el acceso y uso continuado o ininterrumpido de la Aplicación ni de los servicios accesibles por medio de ella. La Aplicación y/o funcionalidades de la misma pueden eventualmente no estar disponibles debido a actualizaciones, dificultades técnicas o fallas de la red, o por cualquier otra circunstancia ajena a ENEX. En tales casos, ENEX procurará restablecerlo con la mayor celeridad posible, sin que por ello pueda imputársele algún tipo de responsabilidad.

## SEGURIDAD

El Usuario reconoce que ENEX ha advertido que existen varias estafas que pueden utilizar la Aplicación para realizar transacciones ilícitas como: Smishing, Phishing, Pharming, etc. Por esta razón, es responsabilidad del Usuario implementar las medidas correspondientes para evitar ser víctima de cualquiera de estos delitos.

## MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

El Usuario deberá leer atenta y comprensivamente los presentes Términos de Uso cada vez que acceda a la Aplicación, ya que pueden sufrir modificaciones y/o adiciones de tiempo en tiempo. ENEX se reserva el derecho de modificar y/o ampliar los presentes Términos de Uso en cualquier tiempo, siendo efectivas dichas modificaciones y modificaciones de forma inmediata. Dichas modificaciones y ampliaciones serán publicadas en la Aplicación y en sus plataformas digitales. El sólo hecho de utilizar la Aplicación con posterioridad a una modificación y/o ampliación constituye una aceptación tácita de éstas. Si el Usuario no está de acuerdo con dichos Términos de Uso modifica-

# Términos y Condiciones generales del uso de la aplicación



dos y/o ampliados, aunque solamente sea en parte, deberá abstenerse de utilizar en absoluto la Aplicación y suprimir los datos personales y de sus tarjetas que haya registrado en ella.

El Usuario asume toda la responsabilidad por el hecho de no proceder conforme a lo antes señalado, y acepta que dicho incumplimiento equivale a su renuncia expresa a iniciar cualquier acción que tenga como propósito aducir que no estaba de acuerdo con los Términos de Uso modificados / ampliados, y libera a ENEX de cualquier responsabilidad en tal sentido.

Cualquier nueva versión de los Términos de Uso se entenderá en todos los casos como que suple enteramente a todas las versiones precedentes.

## AUTENTICACIÓN DE IDENTIDAD

El Usuario autoriza plenamente a ENEX para, directamente o a través de terceros, hacer cualquier pregunta o investigación que considere necesaria para validar la identidad y/o datos relacionados con él.

En caso de detectar incongruencias o inconsistencias en la información provista por un Usuario o en caso de detectar actividades sospechosas, ENEX rechazará, cancelará o suspenderá su acceso a la Aplicación.

En cualquier caso, ENEX se reserva asimismo el derecho de rechazar, suspender, temporal o definitivamente al Usuario el acceso a la Aplicación, sin necesidad de expresar causa alguna.

De igual manera, y en todos los casos, la decisión de ENEX no generará para el Usuario derechos de indemnización o resarcimiento por ningún concepto.

## OBLIGACIONES FISCALES Y LEGALES

El Usuario será responsable por todas las obligaciones y cargas impositivas que correspondan por las operaciones que realice en y con la Aplicación, así como por los productos y servicios adquiridos a través de ella o relacionados con ella, sin que pueda imputarse a ENEX ningún tipo de responsabilidad derivada de incumplimientos del Usuario. ENEX no se responsabiliza por el efectivo cumplimiento de las obligaciones tributarias establecidas por la ley vigente y/o de cualquier otra obligación que surja en virtud de la prestación de los Términos de Uso.

## DURACIÓN Y TERMINACIÓN

La adhesión del Usuario a la Aplicación tiene en principio una duración indefinida. No obstante, ello, ENEX está autorizada para dar por terminada o suspender dicha adhesión en cualquier momento. Cuando ello sea razonablemente posible, ENEX comunicará previamente la terminación o suspensión de la adhesión a través de la Aplicación. Dicha suspensión y/o terminación de ninguna manera podrá originar el derecho al Usuario a reclamar por los daños y/o perjuicios que pudieran producirle dicha adhesión.

## INDEMNIZACIÓN

El Usuario se compromete a responder de los daños que genere a ENEX como resultado de cualquier uso incorrecto o no autorizado de la Aplicación y/o de los servicios adquiridos por el mismo, así como por cualquier operación fraudulenta o que sea contraria a las leyes aplicables.

## CUMPLIMIENTO REGULATORIO

El Usuario es el único responsable de asegurarse que el uso que dé a la Aplicación y a los bienes y servicios a los que acceda a través de ella sea conforme a la regulación aplicable. Al realizar operaciones a través de la Aplicación, el Usuario manifiesta y garantiza que no figura en ninguna lista emitida por organismos nacionales e internacionales en la que se incluya a personas bloqueadas o con restricciones para realizar operaciones financieras. En caso de que se detecte que el Usuario se encuentra en una de esas listas, o no cumpla con otros requisitos establecidos en estos Términos de Uso, ENEX podrá cancelar a su discreción la adhesión del Usuario a la Aplicación y le dará aviso para los efectos legales correspondientes.

La inactividad prolongada de la Aplicación facultará a ENEX la suspensión o cancelación de su cuenta sin previo aviso.

## CESIÓN

El Usuario no podrá ceder o transferir cualquiera de sus derechos u obligaciones derivados de estos Términos de Uso. El Usuario no podrá directa o indirectamente acordar, asignar, ni transferir a un tercero cualquier reclamo en

# Términos y Condiciones generales del uso de la aplicación



contra de ENEX como consecuencia de estos Términos de Uso.

## LIBERACIÓN DE RESPONSABILIDAD

ENEX no establece representación o garantía alguna sobre la exactitud, confiabilidad o integridad del contenido de la Aplicación.

La Aplicación no ofrece al Usuario ninguna garantía expresa, implícita o legal, no siendo responsable ENEX de la calidad y el funcionamiento de la Aplicación. ENEX no será responsable que (1) la Aplicación funcionará de forma ininterrumpida, (2) la inviolabilidad de la información confidencial, o (3) que la información confidencial sea transmitida con éxito, precisión o seguridad, en particular en lo que respecta a su uso como medio de pago.

Toda descarga que el Usuario haga desde la Aplicación, será por cuenta y riesgo del Usuario, y éste será el único responsable de cualquier eventual daño que pueda sufrir su computador, teléfono móvil o los datos almacenados, como consecuencia directa o indirecta de las descargas, recepciones o uso del sistema.

La información y opiniones publicadas en la Aplicación es responsabilidad exclusiva de los autores de los contenidos de la misma y no necesariamente refleja la posición de ENEX ni de sus empleados, directores, accionistas y aliados ("Colaboradores").

ENEX y sus Colaboradores no garantizan en forma alguna ni son responsables de la veracidad, suficiencia o uso que se le dé a la información contenida en la Aplicación. ENEX no será responsable de los daños y perjuicios que, directa o indirectamente, deriven del uso de la información contenida en la Aplicación. Al acceder a la Aplicación, el Usuario acepta en su totalidad la presente liberación de responsabilidad.

Asimismo, ENEX no se hace responsable de la información contenida en la Aplicación, incluidas los elementos que se descarguen, en el entendimiento de que es bajo el propio riesgo y responsabilidad del Usuario el uso y seguimiento de la misma. Aunque se han realizado todos los esfuerzos para garantizar la seguridad de las actividades y operaciones de ENEX, se advierte al Usuario que existen muchos métodos que los hackers y otros cibercrimenentes usan para tratar de obtener datos personales para cometer fraudes o actos ilícitos. Por lo tanto, es responsabilidad del Usuario implementar todas las medidas de seguridad necesarias para evitar los fraudes ciberneticos.

Por otro lado, ENEX no asume responsabilidad alguna, ni siquiera solidaria o supletoria, por los bienes y servicios que, aunque hayan sido adquiridos empleando la Aplicación, sea a efectos de pagos o para acceder a promociones o descuentos, no sean comercializados y/o entregados directamente por ENEX. De tener reclamos en relación a los mismos, el Usuario deberá dirigirse directamente a las personas de quienes adquirieron / recibieron dichos bienes y servicios.

## POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Sin perjuicio de lo establecido en otras secciones de estos Términos de Uso, ENEX está comprometido con la privacidad de la información personal que el Usuario proporciona a la Aplicación, siendo ésta de responsabilidad exclusiva del Usuario. Para tales efectos, ENEX ha implementado un Certificado SSL (de sitio de acceso seguro) en sus plataformas digitales y la encriptación de datos de la información proporcionada en él.

El Usuario podrá modificar o rectificar los datos por él ingresados a través de la Aplicación o el sitio web mencionado. La Aplicación utiliza el IMEI del teléfono solo con motivos de seguridad y autenticación. El IMEI no es utilizado para fines publicitarios ni compartido con terceros en ningún modo.

El Usuario se obliga a proporcionar información auténtica, cierta, verdadera, fidedigna, completa y actualizada cuando así sea requerido en o a través de la Aplicación o el sitio web.

ENEX tratará los datos de carácter personal que sean ingresados por el Usuario y que lleguen a ella o aquéllos que obran en poder de ENEX por cualquier causa, con la debida confidencialidad y de acuerdo a las normas vigentes.

El Usuario autoriza a ENEX a divulgar a las autoridades competentes y a compartir exclusivamente con terceros con quienes suscriba alianzas o acuerdos comerciales, ciertos datos personales como el número de cédula de identidad, domicilio, actividad, correo electrónico, y actividad o información relacionada con productos y servicios contratados a través o con intervención de la Aplicación, cuando ello se realice con el propósito de facilitar el desarrollo, materialización y/o implementación de acciones comerciales, sean de carácter general o personal, cuando ello fuere necesario o conveniente a fin de agregar nuevos atributos a la Aplicación o beneficios al público en general o mejorar la calidad de prestación de los servicios y/o productos accedidos por medio de la Aplicación, o con otras finalidades análogas.

La información obtenida por o a través de la Aplicación y/o cualquiera de las funciones que por este medio se ofrece

# Términos y Condiciones generales del uso de la aplicación



u otorga es para uso del Usuario, obligándose el mismo a mantener la debida confidencialidad. Le queda prohibida al Usuario la cesión, reproducción, recirculación, retransmisión, comercialización y/o distribución, en todo o en parte, y cualquier forma, del contenido de la Aplicación.

## LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Estos Términos de Uso se regirán por las leyes de Paraguay, con independencia del lugar de residencia del Usuario y/o del lugar en que se verifiquen los bienes y/o servicios accedidos por medio de la Aplicación. Asimismo, para el caso de cualquier conflicto, el Usuario se somete exclusivamente a la jurisdicción y competencia de los tribunales de la ciudad de Asunción, capital de la República del Paraguay, y expresamente renuncia al fuero de cualquier otro tribunal que pudiera corresponderle en virtud de su domicilio presente o futuro.

## ACUERDO TOTAL

Los presentes Términos de Uso constituyen el acuerdo total y único entre ENEX y el Usuario con relación a la Aplicación, a menos que convengan por escrito lo contrario.